

SOMMET SUR L'APPROCHE LEAN AU GOUVERNEMENT

3 novembre 2016

Musée canadien de la nature, 240, rue McLeod, Ottawa, Ontario

Le cinquième événement annuel d'échange d'apprentissage pour aider les organisations du secteur public à livrer des résultats efficaces en utilisant les techniques Lean.



Coût : 695 \$ + TVH

Pour plus de détails sur l'inscription, aller à : leanagility.com/language/fr/sommetleangouvernement

5^e sommet annuel sur l'approche lean au gouvernement : Jeudi 3 novembre 2016

Heure	Ordre du jour
7 h 30 – 8 h 30	Inscription / Réseautage / Petit déjeuner continental
8 h 30 – 8 h 35	Mot de bienvenue - Craig Szelestowski, Président, Sommet sur l'approche Lean au gouvernement
8 h 35 – 10 h	<p>La livraison logie et le changement axé sur les objectifs Ken Miller Penseur gouvernemental Lean et auteur de « We Don't Make Widgets » et de « Extreme Government Makeover »</p> <p>Des initiatives de prestation de services descendantes et axées sur des objectifs comme la livraison logie sont intuitivement logiques pour beaucoup de dirigeants. On établit un objectif, on crée un plan, on y donne suite en distribuant des récompenses et des punitions et on ajuste son tir au besoin. En réalité, les résultats sont mitigés – utiliser la mesure pour des récompenses et des punitions plutôt que pour l'apprentissage et l'amélioration peut entraîner un faible niveau d'adhésion, des tentatives de contournement du système, du cynisme au sein du personnel et la répétition des mêmes vieilles habitudes. Ken Miller nous fera part de ses points de vue sur la façon de mettre en œuvre des initiatives de prestation des services afin de créer et de maintenir des résultats améliorés, de motiver les employés et de réaliser son mandat de manière plus efficace et plus fructueuse.</p>
10 h – 10 h 30	Pause-réseautage
10 h 30 – 11 h 30	<p>La livraison logie et une meilleure façon de procéder John Seddon Penseur de systèmes et auteur de « The Whitehall Effect: How Whitehall Became the Enemy of Great Public Services – And What We Can Do About It » et de « Freedom From Command and Control »</p> <p>Dans cette causerie candide, John Seddon ne recule devant rien dans sa description de l'expérience de livraison logie du R.-U. et soutient que contrairement aux arguments de ses promoteurs, la pensée fondamentale qui sous-tend l'approche était mal avisée, qu'elle a eu des conséquences imprévues, et qu'elle a démoralisé les fonctionnaires et dupé les ministres. Il propose une meilleure stratégie fondée sur sa vaste expérience en amélioration de la prestation des services au R.-U. et ailleurs.</p>
11 h 30 – 12 h 30	<p>Améliorer continuellement l'amélioration continue Wendy Korthuis-Smith Directeur, <i>Results Washington</i>, Bureau du gouverneur Inslee, État de Washington</p> <p>L'État de Washington est un des chefs de file nord-américains en matière d'amélioration de la prestation des services, d'écoute de la voix du client et d'efficacité accrue du gouvernement grâce à la méthode Lean. Apprenez comment ils ont amélioré leur approche à l'amélioration continue par la méthode Lean à travers des cycles d'expérimentation et la collaboration à l'échelle de l'organisation. Leurs succès et les leçons apprises peuvent aider à accélérer votre propre transformation.</p>
12 h 30 – 13 h 30	Déjeuner
13 h 30 – 14 h 30	<p>Au-delà des outils Lean... maintenir l'excellence Ken Eakin, Conseiller principal en excellence opérationnelle Elaine Richardson, Conseillère principale en stratégie organisationnelle, Export Development Canada</p> <p>Quand les organisations débutent leurs parcours Lean, elles créent souvent un « programme » Lean. L'histoire montre que bon nombre de ces organisations ont perdu leur élan et ont échoué. Qu'est-ce qui entrave la réussite de ces initiatives et que peut-on y faire? Les présentateurs expliqueront comment Exportation et développement Canada s'est transformée en une organisation axée uniquement sur l'amélioration des processus en intégrant la pensée Lean à ses principes, à son leadership, à ses systèmes, à ses outils et à ses comportements. Apprenez comment EDC a changé ces catalyseurs pour créer une société d'État dynamique et prospère.</p>
14 h 30 – 15 h 30	<p>Application de l'approche Lean à l'élaboration de stratégies (Hoshin Kanri) Craig Szelestowski, fondateur et animateur principal Lean, Lean Agility Inc.</p> <p>En tant que vice-président de la Monnaie royale canadienne et, plus tard, comme animateur principal à Lean Agility, Craig participe à la mise en œuvre de la planification stratégique (appelée « hoshin kanri ») à l'aide de la méthode Lean dans plusieurs organismes gouvernementaux. D'après son expérience, il y a cinq principaux défis liés à l'élaboration et à l'exécution des plans stratégiques dans le secteur public : un manque d'appropriation du plan par les personnes qui sont censées le mettre en œuvre; un nombre trop élevé de priorités; un personnel débordé; l'élaboration de solutions sans d'abord cerner clairement le problème; et un suivi médiocre une fois le plan créé. Il indiquera comment la méthode Lean permet de résoudre ces problèmes et d'améliorer la précision, l'appropriation et l'exécution des plans stratégiques.</p>
15 h 30 – 15 h 45	Pause-réseautage
15 h 45 – 16 h 45	<p>Face à face</p> <p>Venez rencontrer des conférenciers et vos homologues praticiens pour résoudre des problèmes et discuter de sujets précis dans des séances en petits groupes. Choisissez parmi les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initiatives d'amélioration axées sur des objectifs et livraison logie • L'excellence opérationnelle – leadership, systèmes, outils et comportements • Créer un leadership (y compris une direction intermédiaire) et favoriser l'adhésion • Trouver le temps d'améliorer
16 h 45 – 16 h 50	Conclusion - Craig Szelestowski, Président, Sommet sur l'approche Lean au gouvernement

Conférenciers du Sommet sur l'approche Lean au gouvernement



La livraison et changement axé sur les objectifs

Ken Miller

Penseur gouvernemental Lean et auteur de « We Don't Make Widgets » et de « Extreme Government Makeover »

Ken Miller est le fondateur de la Change and Innovation Agency, une firme qui a pour mission d'aider ses clients à s'améliorer de façon radicale. Selon la revue *Fast Company*, il est un des principaux agents du changement. Auteur de deux ouvrages populaires : « We Don't Make Widgets » et « The Change Agent's Guide to Radical Improvement », Ken est un conférencier réputé, qui partage ses idées et ses méthodes avec des auditoires partout dans le monde.

Autrefois directeur adjoint du ministère du revenu du Missouri, Ken a transformé le ministère en un des rares organismes gouvernementaux au pays à recevoir le Prix de la qualité de l'État. Le ministère a aussi réduit de 80 % le délai de remboursement d'impôt (le plus rapide au pays) et a réduit de moitié les temps d'attente aux Bureaux des véhicules motorisés.

Ken a plus tard été nommé directeur de l'amélioration du rendement pour le gouvernement de l'État du Missouri, où il a dirigé des initiatives primées de mesure du rendement et une série de projets de transformation qui ont permis de réaliser des économies globales de plus de 200 M\$.



La livraison et une meilleure façon de procéder

John Seddon

Penseur de systèmes et auteur de « The Whitehall Effect: How Whitehall Became the Enemy of Great Public Services – And What We Can Do About It » et de « Freedom From Command and Control »

John Seddon est psychologue du travail, chercheur, professeur, penseur de gestion et une sommité mondiale en matière de changement qui se spécialise dans l'industrie des services. Il est directeur gérant de Vanguard, une entreprise de consultation qu'il a créée en 1985, et l'inventeur de la « méthode Vanguard ». Vanguard Consulting Ltd a des concessions en Écosse, en Irlande, au Danemark, en Suède, en Nouvelle-Zélande, en Australie, en Croatie, en Afrique du Sud et aux Pays-Bas.

John a acquis une notoriété accrue à la suite des critiques formulées à l'endroit de l'actuelle mentalité britannique en matière de gestion, notamment la croyance dans les économies d'échelle, les normes de qualité comme ISO9000 et une bonne partie de la réforme de la fonction publique, y compris la « livraison », l'utilisation d'objectifs, l'inspection et le contrôle centralisé des services locaux. Le *Daily Telegraph* l'a décrit comme un « gourou de la gestion malgré lui », vu ses antécédents en psychologie du travail. Il a adapté le système de production de Toyota et les travaux de W. Edwards Deming et de Taiichi Ohno en une méthodologie baptisée la « méthode Vanguard » pour améliorer le rendement dans les industries des services. Il se montre critique à l'égard de la gestion axée sur les objectifs et des processus décisionnels fondés sur les économies d'échelle plutôt que les économies de flux. Il est l'auteur de cinq ouvrages. Dans « Systems Thinking in the Public Sector », publié en 2008, il critiquait le programme de réforme du gouvernement du Royaume-Uni, préconisant plutôt une mentalité axée sur les systèmes. John a remporté le tout premier Prix d'innovation en gestion pour « Reinventing Leadership » en octobre 2010.



Améliorer continuellement l'amélioration continue

Wendy Korthuis-Smith

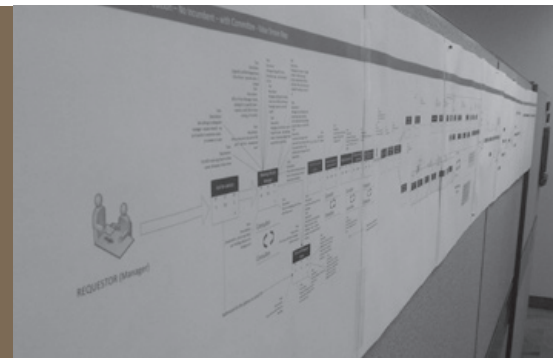
Directrice, *Results Washington*, Bureau du gouverneur Inslee, État de Washington

Wendy Korthuis-Smith est la directrice de Results Washington, dans le bureau du gouverneur Jay Inslee. Results Washington est le système de gestion du rendement et d'amélioration continue axé sur des données de l'État de Washington. Elle dirige les initiatives de transformation à l'échelle de l'État, qui englobent 53 organismes gouvernementaux, cinq comités des objectifs, plus de 120 000 fonctionnaires et environ sept millions de citoyens de Washington. Avant de travailler à Results Washington, elle était directrice de la reddition de comptes et du rendement pour le programme primé de responsabilisation et de rendement des cadres du gouvernement de la gouverneure Christine Gregoire. Forte de sa vaste expérience en gestion du changement, en développement du leadership et en amélioration du rendement dans les secteurs public et privé, Wendy Korthuis-Smith a travaillé comme consultante, professeure aux 2^e et 3^e cycles et associée en affaires dans de nombreux secteurs comme les soins de santé, l'aérospatiale, les activités du gouvernement et les études supérieures. Elle détient un doctorat en leadership éducatif de l'Université de Seattle, avec spécialisation en développement organisationnel, ainsi qu'une maîtrise et un baccalauréat de l'Université de Wisconsin-Lacrosse.

Comprendre comment Lean peut aider la fonction publique à s'améliorer

Inscrivez-vous à l'atelier Introduction à l'approche Lean menant à un certificat « Ceinture blanche »,
2 novembre

<http://leangovernmentsummitwhitebelt.eventbrite.ca>





Au-delà des outils Lean... maintenir l'excellence

Ken Eakin & Elaine Richardson, Exportation et développement Canada

Ken Eakin
Conseiller principal, Excellence opérationnelle

Ken Eakin est conseiller principal en excellence opérationnelle à EDC, où il agit comme formateur Lean auprès des hauts dirigeants des fonctions des finances, de la technologie et de l'assurance depuis 2014. Avant de se joindre à EDC, il était gestionnaire de l'amélioration des processus dans l'industrie du transport par conteneurs à Toronto, où il a obtenu sa certification Ceinture noire Lean Six Sigma. Il détient une maîtrise en communications de l'Université Wisconsin-Madison, et une maîtrise en administration des affaires de l'Université de Toronto.



Elaine Richardson
Conseillère principale, Excellence opérationnelle

Elaine Richardson est conseillère principale en stratégie organisationnelle et aide l'organisation à formuler, à planifier et à exécuter sa stratégie. Elaine est Ceinture noire Lean Six Sigma et utilise la pensée Lean pour amener la haute direction de l'organisation à appliquer les principes Lean aux processus et à la structure organisationnels. Elaine est titulaire d'une maîtrise en excellence opérationnelle des affaires de l'Université de l'État de l'Ohio et d'un baccalauréat en commerce de l'Université Queen's.



Craig Szelestowski

Président du Sommet sur l'approche Lean au gouvernement

Craig est un spécialiste de la méthode Lean et de son application au gouvernement; il effectue des transformations radicales au sein de la fonction publique canadienne depuis près de vingt ans. Il est président et fondateur de Lean Agility Inc. | et travaille exclusivement avec des ministères et organismes gouvernementaux pour les aider à éliminer les tâches en souffrance, à améliorer la qualité et à fournir les produits et services plus rapidement. Il a aussi aidé ses clients à réduire leurs délais d'exécution de jusqu'à deux tiers, à augmenter leurs capacités de jusqu'à 200% et à créer des niveaux d'engagement exceptionnels chez les employés. Pendant sa carrière dans la fonction publique à titre de vice-président responsable des ressources humaines, de la qualité et de l'application de la méthode Lean à la Monnaie royale canadienne, il a dirigé la transformation Lean de l'organisation et a aidé cette dernière à traverser une période difficile marquée par des restrictions budgétaires et des pertes d'emplois pour aboutir à une longue période de stabilité financière et organisationnelle. Pendant son mandat, la Monnaie a réalisé des améliorations Lean valant plusieurs dizaines de millions de dollars, a réduit de façon radicale le temps et les efforts nécessaires pour livrer ses produits et services et est passée d'une situation de déficit à des profits de plus de 68 M\$. Sur le plan de l'engagement des employés, la Monnaie est venue à figurer au palmarès des « 100 meilleurs employeurs au Canada » (2007-2010) de la revue *Maclean's*.

Craig a plusieurs fois été professeur à temps partiel à l'école de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa. Il est actuellement co-concepteur et co-formateur des programmes de service Lean « Ceinture blanche » et « Ceinture jaune » de l'école Telfer. Il offre ses services dans les deux langues officielles et a été co-champion des langues officielles à la Monnaie royale de 2004 à 2010.

Réaliser les plans de résultats et de prestation avec succès grâce à Lean

Atelier : Assurer le succès de la livraison
et de la planification stratégique,
4 novembre

<http://leangovernmentsummitwhitebelt.eventbrite.ca>

