

## L'approche *Lean* au gouvernement – Congrès 2012 : « Amorcer la transformation »

Musée canadien de la nature  
Ottawa (Ontario)  
Les 17 et 18 octobre 2012

### Ce que vous apportera ce congrès :

L'approche *Lean* au gouvernement : en cette époque d'austérité,  
apprenez à accomplir votre mandat mieux, plus vite et à moindre coût,  
tout en augmentant l'engagement de votre personnel.

Conférenciers invités ▼



**Deborah Nightingale, Ph.D.**

Codirectrice de l'initiative d'avancement  
de l'approche *Lean*, Massachusetts  
Institute of Technology (MIT)



**Judith Malka**

Directrice, Services fonctionnels  
Passeport Canada



**Mark Jarvis**

Agent principal de projets,  
Commission de l'immigration et  
du statut de réfugié



**Mike Rohlf**

Administrateur en entreprise allégée,  
Gouvernement de l'État de l'Iowa

Les gouvernements du Canada, que ce soit au palier fédéral, provincial ou municipal, subissent de la pression pour en faire plus avec moins et travailler plus vite, mieux et à moindre coût, tout en accroissant l'engagement de leurs employés. Plusieurs organismes gouvernementaux ont su relever ce défi en adoptant la méthode de l'entreprise allégée, mieux connue comme l'approche *Lean*.



#### **Ce que vous apportera ce congrès :**

L'approche *Lean* au gouvernement : en cette époque d'austérité, apprenez à accomplir votre mandat tout en mobilisant votre personnel.

- Découvrez comment appliquer au gouvernement l'approche *Lean*, une méthode éprouvée qui permet de réaliser des économies, d'améliorer les services au public et d'augmenter la rapidité et la qualité du travail tout en mobilisant votre personnel, et ainsi de vous aider à mieux accomplir votre mandat.
- Apprenez à appliquer l'approche *Lean* dans un milieu gouvernemental et à l'adapter à cette culture grâce aux conseils pratiques de représentants d'organismes gouvernementaux qui ont réussi leur transformation *Lean*.
- Apprenez comment lancer la transformation *Lean* dans votre ministère ou organisme ou, si c'est déjà fait, à soutenir et à accroître l'impulsion du changement.

#### **Les problèmes suivants sont communs à plusieurs ministères, organismes et sociétés d'État :**

- Des budgets serrés et des effectifs restreints, ce qui oblige les employés à « éteindre les feux » pour survivre et leur donne l'impression qu'ils n'ont ni le temps ni les ressources nécessaires pour cerner les problèmes et ajuster leurs procédures opérationnelles.
- Manque de clarté quant à l'identité du « client », et difficultés à déterminer les intervenants qu'il est essentiel de satisfaire.
- Des « silos de responsabilité » bien établis qui nuisent à l'amélioration de bout en bout des procédures opérationnelles.
- Des plans stratégiques sans rapport avec la réalité du travail de première ligne.
- Des dirigeants et des employés désabusés par rapport aux nouvelles initiatives de « changement. »

Ce congrès, le premier du genre au Canada, rassemblera des professionnels nouveaux et expérimentés, ainsi que des experts qui vous indiqueront comment ils ont réussi à surmonter ces obstacles et à accroître leurs capacités, leur rapidité, leur concentration, l'engagement des employés et les services au public, tout en contrôlant les dépenses.

Le congrès se déroulera sur deux jours : un atelier de maître le premier, suivi d'une journée de séances plénières. Les participants peuvent s'inscrire au jour 1 ou 2, ou aux deux :

<b>Jour 1</b> Mercredi 17 octobre 2012	<b>Atelier de maître précongrès :</b> Introduction à « l'approche <i>Lean</i> au gouvernement » pour ceux qui veulent avoir une expérience d'apprentissage pratique sur l'approche <i>Lean</i> et ses possibilités d'application dans leur ministère ou organisme gouvernemental. (nombre de places limité)
<b>OU</b>	
<b>Jour 2</b> Jeudi 18 octobre 2012	<b>Congrès :</b> Conférences et séances de questions et réponses avec des experts et des professionnels du gouvernement qui partageront leurs expériences, exposeront des principes éprouvés et formuleront des conseils pratiques pour lancer et soutenir un processus de transformation <i>Lean</i> au gouvernement. (nombre de places illimité)

## Programme du congrès

### Mercredi 17 octobre 2012 :

**Atelier de maître précongrès sur l'approche *Lean* au gouvernement (le nombre de places est limité afin de maximiser l'efficacité de l'apprentissage)**

#### Endroit : Rotonde

Introduction pratique interactive à l'approche *Lean* de l'entreprise allégée et à son application au gouvernement.

À la fin de la séance, les participants devraient être en mesure de répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que l'approche *Lean*?
- Comment l'appliquer au gouvernement pour en faire plus et le faire mieux, plus vite et à moindre coût?
- Quels sont les principes de l'approche *Lean* dans le contexte gouvernemental? Quels en sont les outils? (simulations interactives clés en main)
- Comment amener le personnel à participer à l'instauration de l'approche *Lean* au gouvernement?
- À quoi ressemble une feuille de route pour l'instauration de l'approche *Lean* au gouvernement?
- Comment amorcer le processus de transformation?

**Animateur de l'atelier : Craig Szelestowski, Lean Agility Inc.**

7 h 30 – 8 h 30	<b>Inscription et petit déjeuner continental</b>
8 h 30 – 8 h 45	<b>Introduction</b>
8 h 45 – 9 h 45	<b>Qu'est-ce que l'approche <i>Lean</i>?</b> • Comment l'appliquer au gouvernement pour en faire plus et le faire mieux, plus vite et à moindre coût?
9 h 45 – 10 h 45	<b>Simulation interactive :</b> Quels sont les principes de l'approche <i>Lean</i> dans le contexte gouvernemental? Quels en sont les outils?
10 h 45 -11 h	<b>Pause réseautage</b>
11 h -12 h	<b>Poursuite des simulations</b>
12 h – 13 h	<b>Déjeuner</b>
13 h – 14 h	<b>L'approche <i>Lean</i> au gouvernement</b> – amélioration permanente, responsabilisation et exécution
14 h – 15 h	<b>Comment amener le personnel à participer au processus de transformation <i>Lean</i> au gouvernement?</b> Gestion du changement, culture, adhésion
15 h – 15 h 15	<b>Pause réseautage</b>
15 h 15 – 16 h 15	<b>Feuilles de route et lancement du processus de transformation <i>Lean</i></b>
16 h 15 – 16 h 30	<b>Synthèse : Craig Szelestowski</b>

# Jeudi 18 octobre 2012 :

Séances plénières (nombre de places illimité)

Endroit : Salon Barrick

Coanimateurs : **Craig Szelestowski, Lean Agility Inc.**  
**Gregory Richards, MBA, Ph.D., Université d'Ottawa**

7 h 30 – 8 h 30	<b>Inscription et petit déjeuner continental</b>
8 h 30 – 8 h 45	<b>Introduction</b> Craig Szelestowski, président - Lean Agility Inc. Gregory Richards, professeur de gestion du rendement, École de gestion Telfer - Université d'Ottawa
8 h 45 – 9 h 45	<b>Conférencière principale : L'approche <i>Lean</i> au gouvernement : Amorcer la transformation</b> Deborah Nightingale, Ph.D., codirectrice de l'initiative d'avancement de l'approche <i>Lean</i> , Massachusetts Institute of Technology (MIT) L'initiative d'avancement de l'approche <i>Lean</i> du MIT a ouvert la voie qui a mené à la mise au point d'un outil d'autoévaluation approfondi et éprouvé permettant de cerner le point de départ d'un organisme dans sa transformation <i>Lean</i> , et d'élaborer une feuille de route de la transformation de l'entreprise pour appliquer avec succès l'approche <i>Lean</i> dans les organisations des secteurs public et privé. La professeure Nightingale présentera ces outils et offrira des conseils pour lancer et soutenir le processus d'instauration de l'approche <i>Lean</i> , en s'inspirant en grande partie de son livre « Beyond the Lean Revolution » (Amacon, 2011).
9 h 45 – 10 h 45	<b>Appliquer l'approche <i>Lean</i> à tout un gouvernement</b> Mike Rohlf, administrateur en entreprise allégée, Gouvernement de l'État de l'Iowa Le pouvoir exécutif de l'État de l'Iowa déploie l'approche <i>Lean</i> à une échelle jamais vue auparavant dans les gouvernements nord-américains. Ce faisant, l'État a entre autres réduit les retards de jusqu'à 90 p. cent et diminué d'au moins 50 p. cent les étapes des processus. M. Rohlf discutera de la méthode qu'utilise son gouvernement pour appliquer avec succès l'approche <i>Lean</i> à ses ministères et organismes depuis près d'une décennie. Il partagera les leçons retenues et applicables à des initiatives de transformation <i>Lean</i> à grande échelle.
10 h 45 – 11 h	<b>Pause réseautage</b> commanditée par le Human Resources Systems Group
11 h – 12 h	<b>Attitudes et comportements <i>Lean</i> : le côté humain de l'excellence opérationnelle</b> Katherine Murray, directrice, Développement organisationnel et Stratégie en matière de ressources humaines, Exportation et développement Canada (EDC) EDC est une société d'État du domaine des services financiers qui a réussi à se transformer en une entreprise souple, efficace, axée sur le service à la clientèle et qui dessert le Canada et les entreprises canadiennes. EDC a accéléré et soutenu sa transformation en harmonisant les aspects relatifs aux procédures et les considérations humaines de l'approche <i>Lean</i> . Mme Murray expliquera les leçons retenues par EDC qui lui ont permis de convertir sa stratégie <i>Lean</i> en des résultats financiers tangibles en abordant les attitudes et comportements et autres stratégies de l'approche <i>Lean</i> axées sur le côté humain.
12 h – 13 h	<b>Déjeuner</b> commandité par Lean Agility Inc.

## Jeudi 18 octobre 2012 : (suite)

Séances plénières (nombre de places illimité)

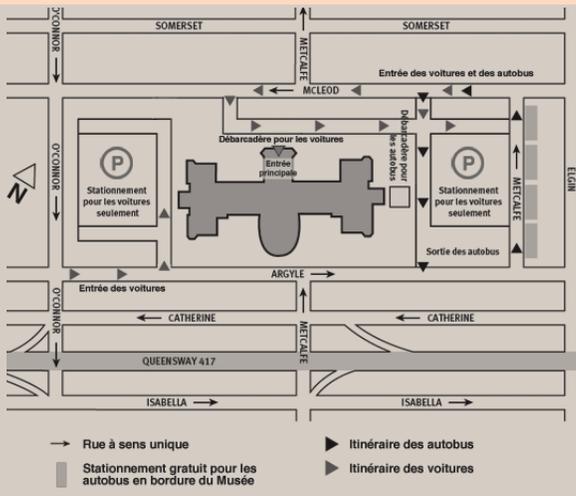
Endroit : Salon Barrick

Coanimateurs : **Craig Szelestowski, Lean Agility Inc.**  
**Gregory Richards, MBA, Ph.D., Université d'Ottawa**

<b>13 h – 13 h 45</b>	<p><b>L'approche <i>Lean</i> et la mesure/gestion du rendement</b></p> <p>Gregory Richards, Ph. D., professeur de gestion du rendement, École de gestion Telfer – Université d'Ottawa</p> <p>M. Richards est un expert en mesure et en gestion du rendement. Il offrira des conseils pratiques pour maximiser les résultats de l'approche <i>Lean</i> en harmonisant la mesure et la gestion du rendement dans un contexte gouvernemental.</p>
<b>14 h – 14 h 45</b>	<p><b>Amorcer et maintenir l'impulsion de la transformation <i>Lean</i></b></p> <p>Judith Malka, directrice, Services fonctionnels, Passeport Canada</p> <p>Passeport Canada a adopté l'approche <i>Lean</i> et a obtenu des résultats impressionnants sur les plans du flux, de la rapidité et de la réactivité aux besoins des clients. Mme Malka nous fera part des leçons retenues par Passeport Canada quant à la façon de susciter une impulsion de transformation <i>Lean</i> afin d'arriver à des améliorations tangibles en matière d'efficacité, de rapidité et de souplesse. Elle expliquera les principes pratiques qui permettent de soutenir cet élan et de maintenir ces résultats sur une longue période dans un organisme gouvernemental.</p>
<b>14 h 45 – 15 h</b>	<p><b>Pause réseautage</b> commanditée par SAS</p>
<b>15 h – 15 h 45</b>	<p><b>Le changement <i>Lean</i> structuré</b></p> <p>Jean-René Drapeau, directeur, Centre d'expertise sur les procédures, Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC)</p> <p>Larry Côté, président, Lean Advisors Inc.</p> <p>Les divisions des marques de commerce et des brevets de l'OPIC ont entrepris une analyse exhaustive de l'approche <i>Lean</i> qui a permis de mettre au point de nouvelles procédures prometteuses pour offrir des services améliorés et plus rapides. MM. Drapeau et Côté expliqueront leur méthode de changement structuré pour obtenir des progrès durables avec l'approche <i>Lean</i>.</p>
<b>15 h 45 – 16 h 30</b>	<p><b>Instauration de la gestion visuelle et de l'organisation cellulaire <i>Lean</i></b></p> <p>Mark Jarvis, Agent principal de projets – Amélioration des processus opérationnels Commission de l'immigration et du statut de réfugié</p> <p>La Commission de l'immigration et du statut de réfugié applique les principes et les outils de l'approche <i>Lean</i> pour mettre en œuvre les modifications aux lois et règlements touchant la protection des réfugiés, modifications qui exigent une réduction radicale des délais et une amélioration nette de la qualité des services. M. Jarvis décrira l'approche employée par la CISR pour instaurer la gestion visuelle et l'organisation cellulaire en vue d'accroître les flux de travail, la rapidité d'exécution et l'engagement des employés.</p>
<b>16 h 30 – 16 h 45</b>	<p><b>Synthèse</b> : Craig Szelestowski et Dr. Gregory Richards</p>

Les conférences auront lieu en anglais, mais un service d'interprétation simultanée sera offert pour les séances de questions et réponses.

Lieu du congrès : Musée canadien de la nature, 240, rue McLeod, Ottawa (Ontario) K2P 2R1  
 Stationnement sur le terrain du musée (12 \$)



## Inscription :

Le congrès se déroulera sur deux jours : un atelier de maître le premier, suivi d'une journée de séances plénières.  
 Les participants peuvent s'inscrire au jour 1 ou 2, ou aux deux :

<p><b>Jour 1</b>          Mercredi          17 octobre 2012</p>	<p><b>Atelier de maître précongrès :</b> Introduction à « l'approche <i>Lean</i> au gouvernement » pour ceux qui veulent avoir une expérience pratique d'apprentissage sur l'approche <i>Lean</i> et ses possibilités d'application dans leur ministère ou organisme gouvernemental. Comprend le petit déjeuner continental, le déjeuner et deux pauses réseautage avec collation. (Nombre de places limité)</p>	<p><b>895,00 \$ + TVH</b></p>
<p><b>ET/OU</b></p>		
<p><b>Jour 2</b>          Jeudi          18 octobre 2012</p>	<p><b>Congrès :</b> Conférences et séances de questions et réponses avec des experts et des professionnels du gouvernement qui partageront leurs expériences, exposeront des principes éprouvés et donneront des conseils pratiques pour amorcer et maintenir un processus de transformation <i>Lean</i> au gouvernement. Comprend le petit déjeuner continental, le déjeuner et deux pauses réseautage avec collation. (Nombre de places illimité)</p>	<p><b>595,00 \$ + TVH</b></p>

Pour vous inscrire, visitez le [www.leanagility.com](http://www.leanagility.com)

Pour plus de renseignements, composez le 613.266.4653.

Toutes les inscriptions seront confirmées. Le programme est sujet à changement. Les droits d'inscription ne comprennent pas les frais d'hébergement.