

Sommet 2013 sur l'approche *Lean* au gouvernement

Du 23 au 25 octobre

Musée canadien de la nature

Ottawa, Ontario

leangovernmentconference.ca

**L'approche *Lean* au gouvernement –
Congrès national 2013**

Conférenciers invités



Deborah Nightingale

Ph.D., codirectrice, Sociotechnical Systems Research Centre (SSRC) et ancienne codirectrice de l'initiative d'avancement de l'approche *Lean*, Massachusetts Institute of Technology (MIT)

Shelley Whitehead

conseillère stratégique, Services centraux, Gouvernement de la Saskatchewan

Scotty Martin

directeur, Peak Academy, Bureau du budget et de la gestion (BMO), Ville de Denver, Colorado

**Daryl Gauthier et
Paul Choquette**

Ressources humaines, Postes Canada

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 partout en Amérique du Nord 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 :

- Découvrez comment d'autres personnes ont appliqué l'approche *Lean* au gouvernement pour augmenter la rapidité et la qualité du travail et la rentabilité, et améliorer les services au public, tout en mobilisant leur personnel.
- 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.
- Apprenez à surmonter les obstacles que représentent les effectifs restreints et les budgets serrés, qui poussent les gens à lutter pour survivre et leur donnent l'impression de ne pas avoir suffisamment de temps ou de ressources pour cerner des améliorations et les mettre en œuvre.
- Apprenez comment contourner les silos bien établis qui découragent l'amélioration des processus de gestion de bout en bout.
- Apprenez comment obtenir l'appui des gestionnaires et des employés qui peuvent être blasés des nouvelles initiatives de « changement. »

Le principal événement d'apprentissage sur l'approche *Lean* au gouvernement au Canada réunit des professionnels et des experts nord-américains qui partageront comment ils ont réussi à surmonter ces obstacles et à renforcer les capacités, à augmenter la rapidité d'exécution, à mieux cibler les efforts, à améliorer les services au public et à rehausser l'engagement des employés, tout en contrôlant les coûts.

Ce congrès s'adresse aux fonctionnaires seulement.

Ordre du jour :

Mercredi 23 octobre

Atelier de maître précongrès

Introduction à l'approche *Lean* au gouvernement (certification Ceinture blanche)

Une introduction interactive à la méthode de l'entreprise allégée et à son application au contexte gouvernemental.

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 avec moins d'argent?
En quoi son application au contexte gouvernemental diffère-t-elle de son application au secteur manufacturier ou à celui des services?
- Quels sont les principes de l'approche *Lean* dans le contexte gouvernemental? Quels en sont les outils?
(simulations pratiques interactives)
- 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?
À quoi pourrait ressembler votre feuille de route préliminaire pour l'instauration de l'approche *Lean*?
- Comment lancer le processus de transformation?

À la fin de l'atelier, les participants recevront la certification « Ceinture blanche » en approche *Lean* au gouvernement.

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

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

Jeudi 24 octobre

Conférence sur l'approche *Lean* au gouvernement

Présentations par des professionnels et des experts sur l'approche *Lean* au gouvernement; séance de questions et réponses interactive

7 h 30 – 8 h 30	Inscription et petit déjeuner continental
8 h 30 – 8 h 45	Introduction : Craig Szelestowski, président, Lean Agility Inc.
8 h 45 - 9 h 45	Conférencière principale : L'approche <i>Lean</i> au gouvernement – Architecture de l'entreprise de l'avenir Deborah Nightingale, Ph.D., codirectrice, Sociotechnical Systems Research Centre (SSRC) et ancienne codirectrice de l'initiative d'avancement de l'approche <i>Lean</i> , Massachusetts Institute of Technology (MIT) Les organisations sont des entités complexes et l'amélioration des processus, lorsque effectuée de façon isolée, ne garantit pas une amélioration soutenue du rendement. L'architecture des systèmes d'entreprise est une nouvelle approche qui aborde l'entreprise comme un système global comportant plusieurs facettes, dont l'organisation dans son ensemble, les processus, les connaissances et la technologie de l'information. Toutes ces facettes doivent travailler en harmonie pour procurer des résultats durables. Mme Nightingale vous montrera comment utiliser les principes de l'architecture des systèmes d'entreprise pour assurer le succès de votre transformation <i>Lean</i> au gouvernement. Elle donnera également un aperçu de son nouvel ouvrage sur l'architecture des systèmes d'entreprise, qui sera publié sous peu.
9 h 45 - 10 h 45	Application de l'approche <i>Lean</i> à toute une province Shelley Whitehead, conseillère stratégique, Services centraux, Gouvernement de la Saskatchewan En 2010, le gouvernement de la Saskatchewan a commencé à appliquer l'approche <i>Lean</i> à l'ensemble de ses ministères et organismes, la première province à le faire au Canada. Deux ans plus tard, l'approche a été élargie pour inclure des tiers des domaines de l'éducation et de l'enseignement postsecondaire. Les fonctionnaires du gouvernement, les établissements d'enseignement postsecondaire et les divisions scolaires de la province adoptent l'approche <i>Lean</i> pour simplifier leur travail et améliorer leurs services, leurs systèmes et leurs processus. Mme Whitehead fournira un aperçu de la mise en œuvre de l'approche <i>Lean</i> au sein du gouvernement de la Saskatchewan, y compris les avantages et les défis, les leçons apprises et les projets futurs.
10 h 45 – 11 h	Pause réseautage – commanditée par <i>Lean</i> Agility Inc.
11 h – 12 h	Nous ne sommes pas différents, mais nous nous laissons facilement distraire Rorry Harding, responsable, Amélioration des processus; Keith Summers, Atomic Energy of Canada Ltd. L'instauration de l'approche <i>Lean</i> à AECL découle d'un programme de réduction des coûts. Le processus de mise en œuvre a été quelque peu entravé par notre transition vers une organisation appartenant à l'État et exploitée par le secteur privé (la première du genre au Canada); le renouvellement de la licence pour notre réacteur nucléaire de 60 ans; des axes opérationnels divergents; les cibles du PARD; le fait d'évoluer dans un secteur fortement réglementé et l'héritage d'une organisation datant de 60 ans. Tous ces éléments nous ont donné beaucoup de raisons de penser que nous étions différents. Mais jusqu'ici, nous avons appris que tout le monde est différent, nous sommes simplement trop facilement distraits. Comment arrivons-nous à appliquer l'approche <i>Lean</i> ? Au plaisir de vous voir en octobre.
12 h – 12 h 45	Déjeuner – commandité par <i>Lean</i> Agility Inc.

Jeudi 24 octobre (suite)

Conférence sur l'approche *Lean* au gouvernement

Présentations par des professionnels et des experts sur l'approche *Lean* au gouvernement; séance de questions et réponses interactive

12 h 45 – 13 h 45	<p>Une C.-B. allégée</p> <p>Colleen Sparks, directrice en chef, Lean BC Office, Agence de la fonction publique de la C.-B. Jeff MacKey, Fujitsu Inc., chef, Approche <i>Lean</i> – Région de l'Ouest.</p> <p>En 2012-2013, chaque ministère de la Colombie-Britannique a été mis au défi de réaliser deux projets <i>Lean</i> et d'instaurer une stratégie pour appuyer une culture <i>Lean</i>. Après un an, 69 projets <i>Lean</i> ont été entrepris au sein de la fonction publique de la province, ce qui dépasse largement l'objectif initial. Dans certains cas, ces projets ont permis de réduire les délais d'exécution de jusqu'à 87 %, les délais de production de moitié et les étapes des processus de 60 %, simplifiant ainsi le travail et créant des efficacités. Nos conférenciers donneront un aperçu de leur expérience avec l'approche <i>Lean</i> jusqu'ici et dévoileront les principaux outils qu'ils ont utilisés pour susciter un élan dans sa mise en œuvre à grande échelle au sein d'un gouvernement.</p>
13 h 45 – 14 h 45	<p>Appliquer la méthode <i>Lean</i> à l'administration municipale : la Peak Academy de Denver (Colorado)</p> <p>Scotty Martin, directeur, Peak Academy. Bureau du budget et de la gestion (BMO). Ville de Denver, Colorado</p> <p>Quand il est entré en fonction à l'été 2011, le maire Michael Hancock a promis de faire de Denver une ville de classe mondiale où tout le monde occupe une place importante. David Edinger, directeur du rendement, a travaillé avec le BMO à la conception d'un cadre global baptisé « Peak Performance » (rendement optimal) par le maire Hancock. Ce qui rend ce cadre unique est le concept de « Peak Academy » (académie du rendement optimal), qui forme et habilite les employés à l'utilisation des outils et de la méthodologie <i>Lean</i>. La Peak Academy a repéré des occasions d'innovation de 8 M\$US et des innovations d'une valeur de 1,1 M\$US ont déjà été réalisées jusqu'ici. Venez découvrir comment Denver a créé la Peak Academy, quels outils <i>Lean</i> leurs collègues ont appris à utiliser, comment ils surveillent l'innovation à l'échelle de la ville, comment ils aident leur plus gros atout (leurs ressources humaines) à innover en utilisant la méthode <i>Lean</i>, et la prochaine étape de leur parcours d'amélioration continue : l'analytique axée sur l'action, sur un fondement de données ouvertes.</p>
14 h 45 – 15 h	<p>Pause réseautage – commanditée par SAS</p>
15 h – 16 h	<p>Des ressources humaines <i>Lean</i> à Postes Canada</p> <p>Daryl Gauthier et Paul Choquette, Ressources humaines, Postes Canada</p> <p>Déjà un pionnier et un chef de file dans l'application de l'approche <i>Lean</i> à ses activités, Postes Canada a adapté l'approche <i>Lean</i> aux ressources humaines afin de créer des efficacités sans précédent dans la prestation des services. MM. Gauthier et Choquette partageront les leçons apprises dans l'application de la méthode <i>Lean</i> à leurs ressources humaines.</p>
16 h – 16 h 55	<p>Panel</p> <p>Une occasion de poser des questions aux conférenciers de la journée.</p>
16 h 55 – 17 h	<p>Récapitulation</p> <p>Craig Szelestowski, président, Lean Agility Inc.</p>
17 h – 18 h 30	<p>Activité facultative : réception de réseautage</p> <p>Endroit : à communiquer</p>

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

Vendredi 25 octobre

Atelier de maître – Des résultats et non de la réticence : favoriser l'adhésion et l'exécution

Avez-vous déjà, lors d'une réunion, présenté une merveilleuse idée d'amélioration avec laquelle tous ceux présents étaient d'accord, mais quelques jours après, quand vous étiez prêt à la mettre en œuvre, les mêmes gens ont dit :

- « ce n'est pas le bon moment » et nous devrions « attendre d'avoir fait X avant », ou
- « il faudrait avoir plus de renseignements avant d'aller de l'avant », ou
- « on a peut-être négligé certains détails et on devrait y réfléchir ».

Ou,

Votre organisation a-t-elle déjà trouvé une idée d'amélioration prometteuse et tout le monde a approuvé le plan de mise en œuvre, puis... rien n'a été fait? Ou on a commencé à appliquer l'idée, mais éventuellement cet élan s'est essouffé? Ou encore vous avez achevé la mise en œuvre, mais les résultats escomptés ne se sont pas concrétisés?

Ce sont des symptômes courants des idées d'amélioration qui ne suscitent pas une adhésion ou une exécution adéquates.

Trop souvent, nous concentrons tellement nos efforts sur l'utilisation des outils *Lean* pour trouver des améliorations que nous ne passons pas suffisamment de temps à chercher non seulement d'excellentes idées d'amélioration, mais aussi à assurer une adhésion suffisante et une exécution adéquate.

Utilisant des exemples du monde réel et des outils et matrices *Lean* que vous pouvez réutiliser une fois de retour au bureau, apprenez à vous servir de l'équation de résultats **R = I X D X E** pour vous assurer que l'adhésion et l'exécution sont aussi solides que vos idées d'amélioration, ce qui augmentera considérablement vos chances d'obtenir d'excellents résultats. Les participants quitteront la séance munis d'un plan d'adhésion et d'exécution pour leur projet ou transformation *Lean*.

8 h – 9 h	Inscription et petit déjeuner continental
9 h – 9 h 30	Introduction : Pourquoi assurer l'adhésion et l'exécution est tout aussi important que de trouver les meilleures idées d'amélioration, et pourquoi ces notions sont souvent négligées. Servez-vous de l'équation $R = I X D X E$ pour évaluer la probabilité de succès de votre projet ou transformation <i>Lean</i> .
9 h 30 – 10 h 30	La théorie de l'adhésion : Qu'est-ce qui rend une idée d'amélioration attrayante? Qu'est-ce qui favorise l'acceptation d'une idée? Adhésion à trois niveaux : premières lignes, cadres moyens et direction.
10 h 30 – 10 h 45	Pause réseautage
10 h 50 – 12 h	Assurer l'adhésion : outils, matrices et exercices pratiques pour planifier et assurer l'adhésion à votre projet ou transformation <i>Lean</i> .
12 h – 13 h	Déjeuner
13 h – 14 h 30	La théorie de l'exécution : Quels éléments de l'exécution permettent de transformer une merveilleuse idée <i>Lean</i> en des résultats de gestion concrets et durables?
14 h 30 – 14 h 45	Pause réseautage
14 h 45 – 16 h 15	Assurer l'exécution : outils, matrices et exercices pratiques pour réaliser votre projet ou transformation <i>Lean</i> et, par le fait même, augmenter et maintenir l'élan et les résultats.
16 h 15 – 16 h 30	Synthèse : Craig Szelestowski

Directeur des ateliers pré et post-congrès : Craig Szelestowski

En tant que fonctionnaire et, plus tard, formateur en transformation *Lean* au gouvernement, Craig dirige et appuie des transformations *Lean* dans des ministères et organismes fédéraux et provinciaux depuis plus de dix ans et a permis à ces organisations d'économiser des millions de dollars, de doubler leur productivité, de réduire les délais de production de deux tiers ou plus, d'obtenir un engagement accru de la part de leurs employés et, dans certains cas, de figurer parmi les « Meilleurs employeurs au Canada. » Il possède une vaste expérience dans l'application de l'approche *Lean*/Six Sigma au contexte et à la culture du gouvernement. Selon lui, même les meilleures solutions ne peuvent être appliquées avec succès si elles ne sont pas assorties d'une adhésion et d'une exécution adéquates et si elles ne suscitent pas un ralliement suffisant. Avant cela, il avait été vice-président responsable de l'application de la méthode *Lean* et des ressources humaines à la Monnaie royale canadienne et a enseigné à l'école de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa à plusieurs reprises. En plus de posséder une expertise pratique, il détient une maîtrise en gestion de l'Université d'Ottawa, un baccalauréat en relations industrielles de l'Université de Toronto, ainsi qu'une certification « Ceinture noire » en *Lean* Six Sigma de l'Université de Villanova.

Pour vous inscrire, visitez le www.leangovernmentconference.ca

Pour plus de renseignements, composez le le 613.266.4653

ou envoyez un courriel à info@leanagility.com

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

Lieu du congrès :

Musée canadien de la nature, 240, rue McLeod, Ottawa (Ontario) K2P 2R1

Stationnement sur les lieux du musée (12 \$)

