

1^{er} - 2 OCT 2019

SOMMET SUR L'APPROCHE LEAN AU GOUVERNEMENT

LEAN AGILITY 

Westin Ottawa
11, prom. Colonel By, Ottawa, ON, K1N 9H4
995 \$ + TVH/personne
leanagility.com/fr/lgsoc2019

En partenariat avec :

Canadian Government 
Executive

MARDI 1^{er} OCTOBRE

7 h30 - 8 h30 **INSCRIPTION / DÉJEUNER**

8 h30 - 8 h35 **INTRODUCTION**

8 h35 - 10 h **Réduire les temps d'attente grâce à la pensée systèmes**

Ken Miller, penseur Lean et auteur des ouvrages *We Don't Make Widgets* et *Extreme Government Makeover*
Salle de bal Confédération I - Niveau 4

Dans son rapport de cette année, le Vérificateur général du Canada a indiqué qu'environ la moitié des 16 millions de Canadiens qui ont essayé de parler à un véritable agent à l'un des centres d'appel du gouvernement ayant fait l'objet d'une enquête sélective en 2017-2018 n'ont pas pu trouver quelqu'un à qui parler. Le rapport recommande, entre autres choses, de permettre aux appelants de décider s'ils préfèrent attendre, utiliser les options de libre-service ou demander qu'on les rappelle plus tard, et d'afficher des normes de service à la clientèle.

Dans cette causerie, M. Miller expliquera en quoi cette approche aborde le problème sous le mauvais angle : elle n'examine pas les causes des 40 % à 70 % des appels – typiquement des appels de « suivi des progrès » dus à l'échec – qui accablent le personnel et créent les temps d'attente. Si on accélère le processus de prestation sous-jacent, ces appels cesseront. Cette approche n'aborde pas non plus la capacité de l'organisation à résoudre les questions de l'appelant au premier contact. Enfin, elle mesure habituellement les mauvaises choses – par ex., mesurer les temps d'attente au lieu des taux de résolution au premier appel donne souvent des appels statistiquement plus courts mais qui ne règlent pas le problème du client, ce qui entraîne encore plus d'appels de la part de ce même client. M. Miller partagera ensuite une approche permettant d'utiliser la pensée systèmes pour améliorer le système, au lieu de simplement aborder les symptômes.

10 h - 10 h30 **PAUSE RÉSEAUTAGE**

10 h30 - 12 h **Quand utiliser quelle approche : Lean, Six Sigma, conception des services / pensée conceptuelle, Agile/Scrum, démarrage Lean, restructuration**

Craig Szelestowski, président et fondateur, Lean Agility Inc.
Salle de bal Confédération I - Niveau 4

Chacune des disciplines d'amélioration ci-dessus a constitué sa propre « île » d'adeptes – des gens qui ont eu un certain succès dans l'application de l'approche pour résoudre leurs problèmes. Cela dit, les « insulaires » de chaque discipline semblent déployer des efforts considérables pour promouvoir leur discipline et souligner les lacunes des autres disciplines – au lieu d'intégrer les éléments utiles des autres approches pour améliorer leur propre pratique. Dans cette séance interactive, les participants seront divisés en groupes pour explorer les questions suivantes sur chacune de ces disciplines : De quoi s'agit-il? Quelles sont ses caractéristiques distinctives? Quel travail accomplit-il le mieux? Quelles sont les étapes de base pour l'utiliser? Où est-il le plus susceptible d'échouer?

Après les séances en groupe, Craig partagera un cadre indiquant où il y a lieu d'appliquer ces approches pour maximiser l'efficacité de votre pratique de transformation, quelle que soit l'« île » d'où vous provenez.

SOMMET SUR L'APPROCHE LEAN AU GOUVERNEMENT OCTOBRE 2019

MARDI 1^{er} OCTOBRE - suite

12 h - 13 h

DÎNER

13 h - 14 h

Salle de stratégie : Pratiques Lean avancées à l'Hôpital Montfort

Dr Bernard Leduc, président-directeur général

Lise Vaillancourt, directrice, Bureau corporatif Lean et gestion de projets,

Hôpital Montfort (séance bilingue)

Salle de bal Confédération I - Niveau 4

L'Hôpital Montfort a entamé son parcours Lean en 2010 et a réalisé des progrès impressionnants jusqu'ici. Au lieu de mettre l'accent uniquement sur des projets d'amélioration et afin de cibler les efforts et de franchir les étapes vers son « étoile du Nord », l'hôpital a créé une salle de stratégie. Conçue pour permettre de visualiser les priorités et le rendement de l'hôpital dans son ensemble, cette pièce est un point central où on peut intégrer des dimensions stratégiques, un endroit et un moment où coordonner et résoudre des problèmes et surmonter des obstacles. Il ne s'agit pas d'une réunion de rapport traditionnelle. Dans cette causerie, le Dr Leduc et Mme Vaillancourt décriront leur parcours Lean et indiqueront comment la salle de stratégie les aide à passer au prochain niveau.

14 h - 14 h 15

PAUSE

14 h 15 - 15 h 15

Mettre en œuvre Lean Six Sigma à l'échelle d'une province

Jane Washburn, directrice de la gestion stratégique,

Gouvernement du Nouveau-Brunswick

Salle de bal Confédération I - Niveau 4

Le Nouveau-Brunswick en est à la septième année du projet de transformation « Excellence du rendement », mis en œuvre à l'échelle de la province. Dans cette causerie, Mme Washburn parlera des progrès réalisés et des résultats obtenus avec l'application de Lean Six Sigma dans un système intégré de rendement organisationnel, des défis uniques liés à sa mise en œuvre dans toute une province; elle présentera aussi les leçons retenues jusqu'ici et donnera un aperçu des prochaines étapes.

De meilleurs logiciels en deux fois moins de temps

Amy Yee, dirigeante en chef du numérique, Organisation de normes en santé (HSO)

Jill Graves, maître Scrum professionnelle et formatrice, Simply Scrum

Salle de bal Provinces II - Niveau 4

Dans cette présentation, Mme Graves fournira d'abord un aperçu du concept Agile/Scrum; elle sera suivie de Mme Yee, qui présentera l'étude de cas HSO. En tant qu'organisme sans but lucratif, l'Organisation de normes en santé s'est donné pour mandat d'élaborer des normes, des programmes d'évaluation et d'autres méthodologies pour permettre aux fournisseurs de services sociaux et de santé partout dans le monde de rehausser la qualité de leurs services, tout en faisant ce qu'ils font de mieux : sauver et améliorer des vies. Dans cette causerie, Amy décrira comment HSO a utilisé Agile/Scrum pour redémarrer un important projet logiciel qui était au point mort et offrir un produit de meilleure qualité en deux fois moins de temps, tout en motivant le personnel.

Responsabilisation dans un environnement Lean

Bernard Chartrand, Expert-conseil principal, Lean Agility Inc.

Salle de bal Provinces II - Niveau 4

Bernard s'appuie sur sa profonde expérience en tant que Maître Coach et Ceinture noir pour explorer comment responsabiliser les gens dans un environnement Lean. L'obligation de rendre compte se limite-t-elle à "faire ce qu'on me dit de faire" ou s'agit-il plutôt de voir "comment je peux contribuer à la réalisation des objectifs de l'organisation" ? Quel devrait être le rôle du leader dans la responsabilisation des gens ? : de "garder les pieds des gens sur le feu ?", ou y a-t-il de meilleurs moyens de soutenir le succès ? Pourquoi certaines personnes pensent-elles qu'elles ne peuvent pas faire une différence même si elles le voulaient ? Comment surmonter cela ? Enfin, il partagera des moyens pratiques de s'assurer que, lorsque nous faisons des demandes, elles sont claires d'une part et qu'il y a un engagement explicite, d'autre part, à y donner suite - deux conditions préalables à la responsabilisation.

SOMMET SUR L'APPROCHE LEAN AU GOUVERNEMENT OCTOBRE 2019

15 h15 -15 h30

PAUSE

15 h30 -16 h30

Appliquer la méthode Harada

Norman Bodek, président, PCS Press, co-fondateur, Prix Shingo (par vidéoconférence)

Salle de bal Confédération I - Niveau 4

Takashi Harada était entraîneur d'athlétisme au secondaire dans la pire école d'Osaka, au Japon. Après avoir passé de nombreuses années à étudier les meilleurs entraîneurs au monde, il a créé une nouvelle méthodologie pour motiver ses élèves. Suite à cela, l'école est passée du dernier au premier rang parmi 380 écoles et ses élèves ont remporté 13 médailles d'or - la meilleure performance de tout le Japon. Des participants à d'anciens sommets ont adopté la méthode Harada pour transformer leur travail et leur vie personnelle. De retour à la demande générale, M. Bodek partage sa méthode révolutionnaire pour améliorer le rendement individuel – une méthode que vous pouvez utiliser avec les membres de votre équipe ou vous-même en tant qu'individu – pour obtenir un rendement de classe mondiale.

MERCREDI 2 OCTOBRE

7 h30 -8 h30

RÉSEAUTAGE / DÉJEUNER

8 h30 -9 h45

Concevoir de bons services : Leçons apprises du gouvernement du Royaume-Uni

Harry Vos, concepteur de services, Government Digital Service (GDS), R.-U.

Salle de bal Confédération I - Niveau 4

Le gouvernement du R.-U. est un chef de file mondial reconnu dans l'innovation numérique dans le secteur public et la conception de services adaptés aux utilisateurs. Des centaines de concepteurs travaillent à tous les paliers de gouvernement pour rendre les services publics plus efficaces, plus utiles et plus conviviaux. Le Government Digital Service (service numérique gouvernemental) offre un soutien, une orientation et une formation en conception de services aux fonctionnaires du Royaume-Uni et démontre comment élaborer des services centrés sur l'utilisateur. L'an dernier, le GDS a essayé de répondre à la question de savoir à quoi ressemble un bon service. Après avoir consulté des centaines d'experts en services des secteurs public et privé, il a élaboré des lignes directrices sur les caractéristiques d'un bon service gouvernemental. Dans son allocution, le concepteur de services Harry Vos présentera les caractéristiques d'un bon service gouvernemental; il décrira en quoi consiste une bonne conception de services et expliquera pourquoi ces derniers doivent être conçus en fonction des besoins des utilisateurs. Un exercice complémentaire permettra aux participants d'explorer le sujet de manière plus approfondie.

9 h45 -10 h15

PAUSE

SOMMET SUR L'APPROCHE LEAN AU GOUVERNEMENT OCTOBRE 2019

MERCREDI 2 OCTOBRE - suite

10 h15 - 11 h15

Systèmes de gestion Lean

**Ken Eakin, conseiller principal, Groupe de l'excellence opérationnelle
Exportation et développement Canada
Salle de bal Confédération I - Niveau 4**

Qu'est-ce qu'un « système de gestion Lean »? Nous entendons souvent le terme « système », mais nous ne l'associons habituellement qu'aux systèmes de TI. Pourtant, les systèmes de gestion sont beaucoup plus cruciaux que les outils numériques quand il s'agit d'obtenir les comportements et les résultats désirés. Les systèmes de gestion déterminent comment, quand et pourquoi nous utilisons nos systèmes de TI (et d'autres outils de travail) pour accomplir les tâches quotidiennes en signalant les comportements attendus, privilégiés, surveillés et récompensés.

Utilisant des exemples réels tirés de son expérience professionnelle, M. Eakin abordera le travail du point de vue des « systèmes » et montrera comment l'application d'une telle approche peut vous aider à améliorer votre pratique Lean et les résultats obtenus.

11 h15 - 11 h30

PAUSE

11 h30 - 12 h30

Un milieu de travail plus humain

**Renée Smith, directrice de la transformation du milieu de travail, État de Washington
Salle de bal Confédération I - Niveau 4**

L'an dernier, Renée a parlé de l'importance d'un milieu de travail humain comme étant essentiel à une culture Lean : bannir la peur et créer l'amour afin de libérer la créativité et l'amélioration. Cette année, elle présentera son approche pour instaurer des routines en vue d'implanter ce concept dans le milieu de travail. Chaque jour, de plus en plus d'organisations se rendent compte qu'elles ont besoin de créer un milieu psychologiquement sûr et centré sur l'humain, qui encourage les gens à amener tout leur être au travail. Mais le problème est que nous avons appris à laisser notre côté humain à la porte et que nous amenons parfois une version plus dure de nous-mêmes au travail. Il en résulte de la crainte, un manque de confiance et de l'indifférence qui minent le rendement et sabotent la motivation et les efforts d'amélioration.

Comment rectifier cette situation? Un rassemblement pour un milieu de travail humain offre une méthode simple et pratique pour (ré)apprendre à être humains ensemble au travail. Dans cette séance, découvrez ce qu'est un rassemblement pour un milieu de travail humain, comment en organiser un et pourquoi ce concept est plus important que jamais. Découvrez les éléments d'un rassemblement et repartez avec des outils pratiques qui vous motiveront à rendre votre milieu de travail plus humain.

Amélioration continue au Bureau du Commissaire aux langues officielles (BCLO)

**Ghislaine Saikaley, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité, Bureau du Commissaire aux langues officielles
(séance bilingue)
Salle de bal Provinces II - Niveau 4**

Depuis 2009, le Bureau du Commissaire aux langues officielles évolue pour devenir une organisation axée sur la culture Lean. Dans cette présentation bilingue, Mme Saikaley et quelques employés du BCLO vous relateront les hauts et les bas de l'instauration d'une culture d'amélioration continue dans une institution fédérale.

Depuis l'évaluation de leurs processus d'enquête jusqu'à la création d'un Centre d'excellence pour l'amélioration continue, y compris la mise en œuvre de normes de service et de nombreuses activités d'amélioration, apprenez comment ils ont favorisé l'intégration d'une culture où le concept d'amélioration continue est venu à faire partie intégrante des activités quotidiennes.

Lean chez soi

**Réjean Landry, consultant principal, Lean Agility Inc.
Salle de bal Provinces II - Niveau 4**

On demande souvent aux praticiens Lean s'ils appliquent ces principes chez eux? En réponse à cette question, Réjean a compilé une série d'applications de Lean en dehors du milieu de travail. Dans cette séance unique, vous découvrirez un large éventail d'utilisations, qu'il s'agisse de mieux vous organiser, de rester organisé ou d'amener vos enfants à terminer leurs exercices de piano en deux fois moins de temps.

SOMMET SUR L'APPROCHE LEAN AU GOUVERNEMENT OCTOBRE 2019

MERCREDI 2 OCTOBRE - suite

12 h 30 - 13 h 30

DÎNER

11 h 30 - 12 h 30

Influencer les cadres

**Mark Jarvis, conseiller principal, Pratiques de gestion et gouvernance
Garde côtière canadienne
Salle de bal Confédération I - Niveau 4**

Pendant sa carrière, M. Jarvis a eu énormément de succès lorsqu'il a travaillé de près avec des cadres non seulement pour les aider à diriger efficacement leurs transformations Lean mais aussi pour les amener à adopter eux-mêmes les pratiques Lean, depuis la gestion visuelle jusqu'aux réunions-caucus, en passant par la planification Hoshin Kanri. Dans cette causerie, M. Jarvis partagera certaines approches qu'il a adoptées pour maximiser l'efficacité de son travail auprès des cadres supérieurs, y compris la pratique consistant à « encadrer en amont ».

14 h 30 - 14 h 45

PAUSE RÉSEAUTAGE

14 h 45 - 15 h 45

Choisissez votre propre aventure

**Craig Szelestowski, président et fondateur, Lean Agility Inc.
Salle de bal Confédération I - Niveau 4**

Les participants voteront sur le sujet qu'ils veulent entendre :

1. Des résultats, pas de la résistance : une meilleure façon de créer l'adhésion et d'exécuter vos solutions - en allant au-delà de l'identification de superbes solutions pour obtenir de superbes résultats.
2. Planification stratégique Lean : trop de priorités, trop peu de focus, des gens débordés ? Commencez par votre stratégie, en identifiant les priorités "must do, can't fail" et en les mettant avant tout, puis en les exécutant tout en libérant des capacités.
3. Lean pour le travail du savoir : Une grande partie de l'approche Lean au gouvernement s'est concentrée sur son application aux processus transactionnels - comment appliquer la pensée Lean dans le travail du savoir complexe et des projets, où chaque dossier peut être très différent du précédent?

15 h 45 - 16 h 30

FACE-À-FACE

Salle de bal Confédération I - Niveau 4

Venez rencontrer les conférenciers et d'autres praticiens pour obtenir des conseils sur la façon de relever les défis et discuter de sujets précis dans des séances caucus.

Pensée visuelle – Améliorer le travail d'équipe par le dessin

**Ellen Grove, conseillère en souplesse opérationnelle, facilitatrice visuelle,
agente du changement organisationnel
Salle de bal Provinces II - Niveau 4**

Ajouter des éléments graphiques à nos conversations et à nos systèmes de gestion visuelle permet de donner vie à l'information et d'améliorer la compréhension mutuelle d'idées complexes ou déroutantes. Pas besoin d'être un Picasso pour communiquer par le dessin : si vous pouvez tenir un marqueur, vous pouvez acquérir les habiletés nécessaires pour échanger vos idées sous forme graphique. Cet atelier interactif vous donnera l'occasion de mettre en pratique les éléments de base de la communication visuelle et les différentes manières dont vous pouvez utiliser le griffonnage pour communiquer plus efficacement au sein d'un groupe.

Deux outils peu communs mais puissants pour les praticiens du Lean

**Paul Choquette, consultant principal, Lean Agility Inc.
Salle de bal Provinces II - Niveau 4**

En tant que praticien Lean, vous entendrez souvent dire que le processus n'est pas le problème, c'est tout le reste qui cause des retards dans le processus. Mais comment mesurer "tout le reste" ? Paul vous présentera un outil d'analyse de la valeur de l'activité (AVA) qu'il utilise régulièrement pour prendre une image de ce que font les gens dans une organisation. Paul expliquera également les puissants concepts de l'analyse des modes de défaillance et de leurs effets (AMDE) pour aider à identifier les étapes brisées d'un processus et à prioriser les mesures à prendre pour y remédier.