


LEAN SERVICE AGILE



Des ateliers-**formations**
pour **acquérir** des méthodes de travail en gestion de projet



Fini les contraintes techniques des Systèmes d' information. Les processus de gestion de l' information sont plus fluides, plus simples, plus pertinents. Il y a maintenant **pléthores d' opportunités** de croissance comme il n' en avait pas existé depuis la révolution industrielle. **Le risque** est que ces opportunités se transforment en :


- « **Mince**, on ne l' a pas vu venir »
- « **Zut**, on n' a pas été assez réactifs »
- « **Ah bon** ??? On n' était pas au courant »



Les chefs de projet et les managers d' équipes sont alors confrontés à ce délicat équilibre :

DELIVRER RAPIDEMENT
et **SATISFAIRE LE CLIENT**

Est-ce que **les modes de management et de gestion de projets** hérités de la révolution industrielle peuvent répondre à cette réalité ?



Le Lean Service Agile - *passerelle entre le Lean management et l' Agile* - propose à travers des ateliers-formations d' acquérir des méthodes de travail en gestion de projet pour :

- Fluidifier** les projets
- Délivrer** rapidement de la valeur
- Résoudre** les insatisfactions clients

 L' animation des ateliers *Lean Service Agile* repose sur 2 piliers

Le Gaming pour favoriser la créativité et l' émergence d' idées

Le Partage pour favoriser l' écoute et l' acceptation

Lorsque vous êtes attentif, tous vos sens s'orientent vers la recherche et le traitement des informations que vous jugez utiles. Plus vous avez de sens impliqués et plus vous retenez d'informations. Des recherches ont montré qu'on retient approximativement :

- 20% de ce qu'on lit
- 30% de ce qu'on entend
- 40% de ce qu'on voit
- 50% de ce qu'on dit
- 60% de ce qu'on fait
- et 90% de ce qu'on voit, entend, dit et fait *

Ci-après quelques exemples de méthodes et approches que nous utilisons pour animer nos ateliers *Lean Service Agile*

* Arnaud HACQUIN 'Comment tirer parti des nouvelles formes d' écritures médiatiques ?'

Le Jeu de l'auto-organisation

1 Un groupe doit s'organiser par trio et former autant de triangles isocèles

2 3 managers sont nommés pour organiser le travail. On chronomètre le temps

3 On refait le même exercice en laissant le groupe s'organiser avec une supervision des managers. On chronomètre le temps.

PAS CONTENT !



➔ **Parti pris :** Impact du mode Directif sur la capacité du groupe à s'organiser

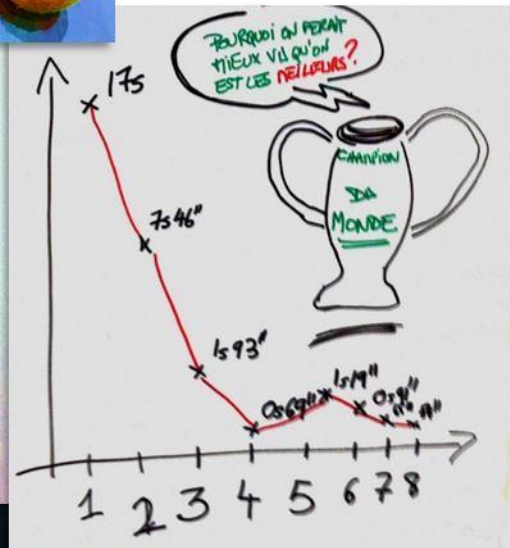
La balle super sonique

1 Une balle doit toucher la main de chacun des membres de l'équipe

2 Est-ce que tout le monde a bien compris la proposition d'amélioration ?

3 Bravo !

4 Est-ce que vous pouvez faire mieux ?



➔ **Parti pris :** L'amélioration passe par l'expérimentation en acceptant le risque et l'échec

Le Poker Planning

1 Une équipe doit choisir une solution parmi plusieurs pour améliorer un processus



REGLES

- NE PAS PARLER EN HÂTES
- NE PAS JUGER
- ETRE À L'ECOUTE
- RESPECT
- REGULER LETS DE PAROLE

2 L'équipe explicite les règles à observer lors de cet échange

3 L'échelle de notation est établie. On peut procéder au vote

~~10~~ Ça me gêne
bep. cette solution

5 Je vis avec

10 C'est super!
je n'apanouis.

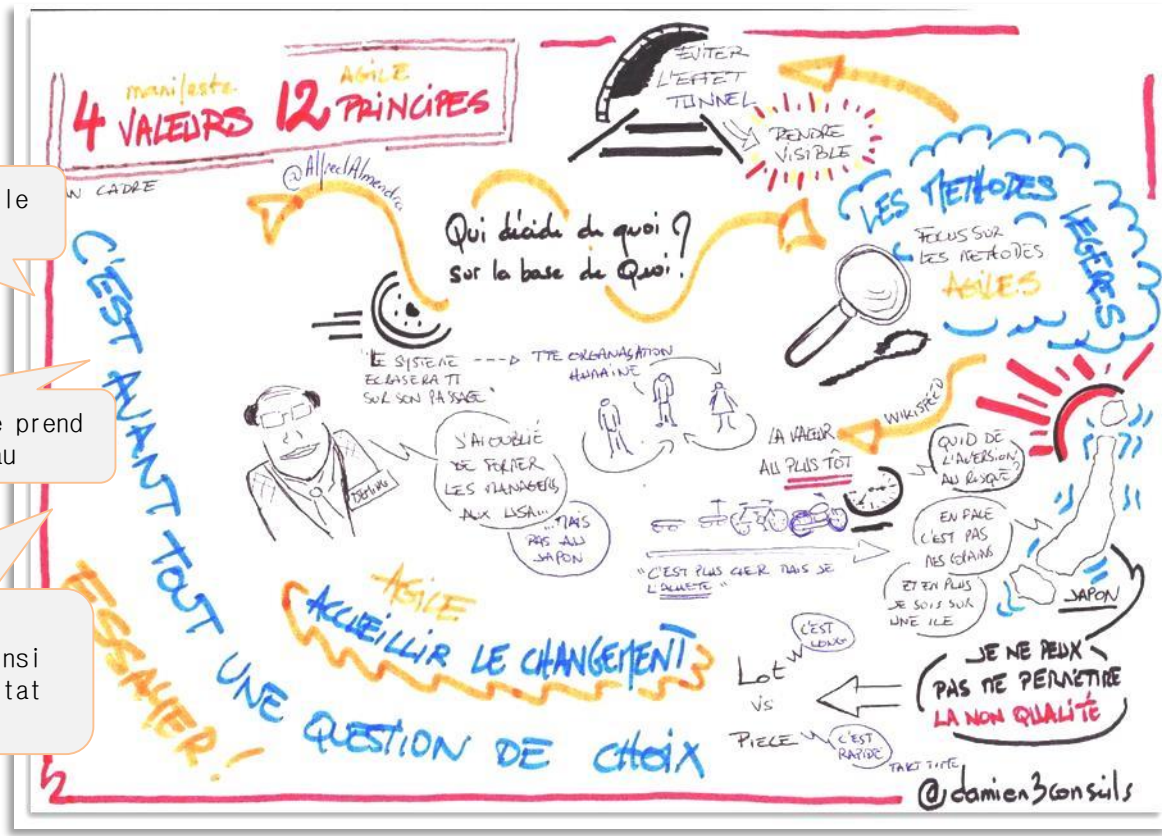
➔ **Parti pris** : Estimer la complexité d'une solution en groupe passe par le respect mutuel et des règles établies en commun

Le Sketchnoting

1 Un groupe travaille sur un sujet

2 Un facilitateur graphique prend les notes au fil de l'eau

3 A la fin de la session, le groupe débrieife sur le résultat et garde ainsi une trace partagée par tous du résultat de leur travail



Parti pris : Matérialiser les échanges d'un groupe clarifie la compréhension de chacun et renforce l'acceptation de ses décisions

Lego 4 Scrum

1 Un groupe doit répondre à une demande client qui a beaucoup d'exigences



2 L'équipe sélectionne sa TO DO LIST



5 L'équipe livre au client

4 L'équipe ajuste sa charge de travail en pratiquant le FEEDBACK



3 L'équipe réalise des SPRINTS



➔ **Parti pris :** Organiser le travail de l'équipe selon la demande client et pratiquer le feedback permanent pour délivrer de la Valeur

Le Jeu des Cartes

1 Une équipe est en charge de produire des cartes. Le client n'est pas content

2 Des moyens sont donnés pour améliorer le processus. L'équipe travaille.



CONSTAT après la 1^{ère} Amélioration

"C'est le bordel"

"L'Amélioration était liée à qui allait réaliser l'opération"

↳ Opérateur dépendant (risque humain)

"On n'a pas utilisé le compte de résultat initial pour identifier où l'on devait agir"

La quel est le Roi?

INTUITION
EVIDENCE

APPROCHE SCIENTIFIQUE

"Maintenant on a le vocabulaire"

"Remettre en question les certitudes"

"On se focalise sur ce qui est important et éliminer le superflu"

"C'est une méthode universelle"

"Il faut se forcer à ne pas parler tête baissée"

"Le raccourci en sécurité en sauvegardant le besoin et le temps"

"On mesure pour préciser les choses notamment la VOC"

3 Un débriefing est réalisé à l'issue de la mise en place de l'amélioration

4 L'équipe procède à une 2^{ème} amélioration en se focalisant sur les exigences du client (VOC / VOB / VOP)

5 Les résultats sont probants



Parti pris : Résoudre un problème c'est avant tout comprendre le Client

Nos ateliers sont assurés en co-animation par **Damien BONHOMME** et **Alfred ALMENDRA**



Damien présente une expérience confirmée dans l' **identification des opportunités d' amélioration** ainsi que dans l' **animation d' équipes projets** en environnement Service et Industrie.


Damien est un spécialiste de l' approche **processus** notamment en environnement **Back Office et Service**. Ses interventions se concentrent sur des problématiques de réduction de **temps de cycle**, de **fiabilisation** de la prise de décision à partir de données processus, d' **optimisation** des ressources et d' **accompagnement du changement** des équipes opérationnelles. Damien

a travaillé sur ces différents sujets chez BNP Paribas, Sanofi, GSK, Danone Produits Frais France, Groupe Serma, ERDF, ADT France (Groupe TYCO), Speed France, ...

Par ailleurs, **Damien forme au Lean 6 Sigma – DMAIC** au sein de l' EM Lyon, Montpellier Business School ainsi que dans les Universités Jean Moulin Lyon3 (IAE - Master Management des Opérations) et Claude Bernard Lyon1 (Institut des Sciences Financières et d' Assurances – ISFA). Au sein de nombreuses entreprises, il a également réalisé plusieurs formations en Lean 6 Sigma et **certifié** des chefs de projet au niveau Green Belt.

En parallèle, Damien s' intéresse plus largement à l' Entreprise et au **développement de nouvelles méthodes** de Management / Animation. Il a animé des **conférences** autour de l' Entreprise Libérée, utilise activement le [Sketchnote](#), conçoit des formations participatives et pratique le théâtre d' improvisation.

Damien est reconnu pour sa **rapidité de compréhension et d' exécution** ainsi que son approche synthétique et sa **pédagogie** dans la conduite d' initiatives d' Amélioration Continue.

 Nos ateliers sont assurés en co-animation par **Damien BONHOMME** et **Alfred ALMENDRA**



Alfred dispose d'une solide expérience de formateur et de consultant en **méthodes agiles**. Il accompagne les entreprises dans leur **double transformation agile et digitale**.


Alfred est un praticien agile, spécialisé dans la **construction de produits innovants** et dans l'**amélioration continue** des processus. Ses interventions sont focalisées sur l'expression des besoins, au-delà de la simple demande, sur l'émergence de solutions adaptées, et sur l' **accompagnement des managers**.

Alfred aide les équipes à s'approprier les approches agiles grâce aux **jeux sérieux** et autres **ateliers d'innovation**, que ce soit pour augmenter la valeur des produits et services de l'entreprise ou pour fluidifier et optimiser les processus de travail. Il accompagne également les managers dans leur nouvelle posture, à la fois **leaders libérateurs et coachs** de leurs équipes.

Alfred est notamment intervenu au sein de grands comptes comme eRDF et La Poste, de moyens comptes comme les Laboratoires Boiron et Apicil, et de PME telles que JetPulp et The CoSMo Company.

Par ailleurs, Alfred **enseigne l'agilité** dans des écoles telles que l' ICOM, l' IDRAC et Montpellier Business School. Il partage également ses compétences au-travers d'ateliers qu' il anime lors de conférences et autres soirées communautaires comme [Lean Kanban France](#), [Mix-IT](#), [Mix-Teen](#), [Agile Grenoble](#), [Agile France](#), [Agile Tour](#) ([Toulouse](#) et [Montpellier](#)), [Club Agile Rhône-Alpes Lyon](#), [Printemps Agile](#), [Flupa UX-Day](#) et [IxDA](#).


Alfred est reconnu pour sa **pédagogie**, son **écoute empathique**, et sa capacité à proposer des **techniques et outils agiles adaptés** à chaque situation.

 Damien & Alfred ont récemment co-animé 1 journée d' atelier sur le Lean Management et l' Agilité à Montpellier Business School (18/03/16) et lors des UX Days organisés par le Flupa (paris 16 & 17 Juin)



 [Voir l'atelier](#)



 [Voir le tweet](#)



Le **Lean Service Agile**
fait sens pour vous ?

Vous voulez organiser
des ateliers
Lean Service Agile ?

CONTACTEZ-NOUS



Damien BONHOMME
10, place Charles Béraudier
69428 LYON CEDEX 03
Port. 06 25 06 08 57
www.3conseils.com
damien.bonhomme@3conseils.com