

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Remerciements | IX |
| Préface..... | XI |
| Préambule..... | XV |
| Objectifs de ce livre..... | XVII |
| Introduction..... | XIX |
| Chapitre 1 | |
| Lean Six Sigma : origines, spécificités et enjeux..... | 1 |
| Les spécificités de Lean Six Sigma par rapport aux autres approches qualité | 1 |
| Qu'est-ce que Six Sigma ? | 2 |
| En pratique : les apports complémentaires de Lean et Six Sigma | 5 |
| Qu'est-ce que Lean Six Sigma ?..... | 18 |
| En pratique : les bonnes questions à se poser avant de se lancer dans un déploiement | 19 |

| | |
|--|-----------|
| Des enjeux stratégiques..... | 21 |
| Témoignage d'un pilote de processus chez EDF..... | 29 |
| Chapitre 2 | |
| Comment exploiter le potentiel de Lean Six Sigma.... | 37 |
| Tenir compte de l'environnement culturel de l'organisation..... | 37 |
| Cas d'entreprise : l'Institut Renault | 44 |
| Adapter Lean Six Sigma au secteur d'activité..... | 45 |
| Cas d'entreprise : AXA..... | 46 |
| Cas de la modernisation de l'État français <i>Leviers d'efficacité pour une administration nouvelle</i> | 48 |
| Prendre en considération la taille de l'organisation | 51 |
| Adapter, personnaliser et intégrer Lean Six Sigma à la stratégie de l'organisation..... | 53 |
| Cas d'entreprise : Areva | 53 |
| Adapter les formations et les rendre plus pratiques..... | 56 |
| Reconnaître et valoriser les participants | 59 |
| Intégrer Lean Six Sigma avec d'autres approches qualité.. | 62 |
| Accompagner le changement provoqué par la mise en place de Lean Six Sigma..... | 66 |

| | |
|---|----------------|
| Chapitre 3 | |
| Les pièges à éviter lors de la mise en œuvre de Lean Six Sigma | 73 |
| Un battage médiatique hors de proportion | 73 |
| En pratique : comment communiquer autour d'un déploiement Lean Six Sigma ?..... | 74 |
| Une approche parfois mystique voire dogmatique | 76 |
| Une confusion fréquente entre finalités et moyens | 78 |
| Une mise en œuvre parfois lourde et rigide..... | 80 |
| Témoignage d'un manager commercial dans une société de services | 82 |
| Une utilisation des statistiques parfois abusive..... | 84 |
| Des impacts financiers parfois difficiles à estimer..... | 87 |
| Témoignage d'une manager d'un centre de gestion dans une société de services | 91 |
| Conclusion | 95 |
| Glossaire..... | 97 |
| Index..... | 101 |
| Bibliographie | 103 |