

# L'offre Lean

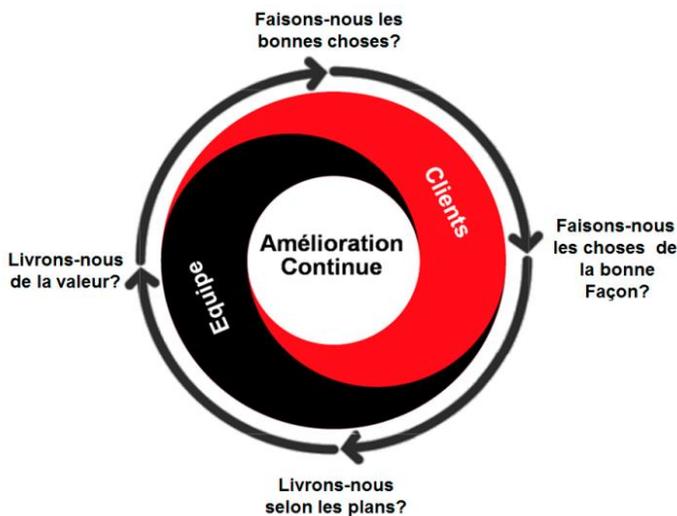
## Stratégie. Changement. Résultats.

Notre offre en optimisation des processus et en transformation d'organisation vous soutiendra de la planification stratégique jusqu'à l'obtention de résultats tangibles grâce à une gestion du changement efficace. Pour la mettre en œuvre, Fujitsu emploie les meilleurs professionnels certifiés en Lean Six Sigma. Quel que soit votre secteur d'activité, Fujitsu restera le partenaire fiable pour l'amélioration durable de la performance de votre organisation.

### Lean

Lean est un système de gestion innovant, centré sur le client et fondé sur l'amélioration continue et le respect des individus. En lien avec la stratégie d'entreprise, il oriente les équipes à questionner les pratiques existantes pour éliminer les gaspillages dans les processus qui créent la valeur attendue par le client.

Comparativement aux approches de gestion traditionnelles, Lean permet donc de fournir aux clients un produit ou un service plus rapidement, avec moins d'effort, d'espace, et de capital (à moindre coût) et en réduisant les défauts et erreurs.



### L'offre Lean de Fujitsu

Notre méthodologie éprouvée inclut plus de 150 principes, outils et techniques issus des meilleures pratiques mondiales telles que Lean, Sigma, le système de gestion de Toyota (TPS), les techniques Kaizen. Selon les circonstances spécifiques à chacun de nos clients, nous proposons pour les appliquer une approche en deux étapes.

#### 1. Initier le changement

En produisant rapidement des résultats visibles, cette phase permet de recueillir l'adhésion des parties prenantes de tout niveau. Elle inclut :

- Diagnostic et analyse d'opportunités
- Priorisation stratégique des opportunités
- Formation de base avec simulation
- Optimisation des processus
- Soutien à l'implantation et à l'exécution

#### 2. Transformer l'organisation

Cette phase vise à rendre l'organisation autonome avec le système Lean. Elle intègre la gestion du changement à tous les niveaux et inclut :

- Définition et déploiement :
  - de la stratégie d'affaires (Hoshin)
    - > Indicateurs de performance (KPI) et technique A3
  - du programme d'amélioration continue personnalisé
    - > Gouvernance, planification et sélection des activités d'amélioration
  - du transfert de connaissances
    - > Sensibilisation de l'organisation
    - > Formations et coaching pour la certification des agents internes du changement
    - > Formations et coaching des gestionnaires
- La responsabilisation de chacun à entreprendre les améliorations pertinentes pour le succès de l'organisation



### L'équipe Lean de Fujitsu

Membre de Fujitsu Limited, le troisième groupe mondial des technologies de l'information, l'équipe Lean de Fujitsu Canada s'est depuis plus de 15 ans exclusivement consacrée à l'amélioration continue et à la gestion du changement. Elle accompagne ses clients de la santé, des services et de l'industrie qui lui trouvent les avantages suivants :

- Une équipe multidisciplinaire d'experts en optimisation de la performance d'affaire, de l'organisation du travail et des processus;
- Des ingénieurs et professionnels certifiés en Lean Six Sigma;
- La capacité de maîtriser la complexité et de s'adapter à chaque environnement;
- L'expérience de plus de 3000 projets réalisés dans près de 20 pays.

L'équipe Lean de Fujitsu maîtrise la gamme complète des techniques Lean, dont:

- 5S et contrôle visuel des flux
- Qualité, résolution de problème (DMAIC) et « poka yoke »,
- Travail standard et création de cellules
- Mise en œuvre des flux tirés et KanBan,
- Changement rapide d'outils (SMED)
- Aménagement et réaménagement performant (3P et SLP)

### Lean Healthcare

Pionnière au Canada, notre équipe adapte depuis 2008 l'approche Lean aux continuums de soins. Nous avons réalisé plus de 80 projets pour plus de 40 établissements dans tout le pays. Avec notre aide, nos clients prennent conscience du point de vue des patients, vident les salles d'attente dans les hôpitaux et cliniques, réduisent les redondances, réduisent les listes d'attente pour les soins à domicile et communautaires et améliorent la qualité de vie des intervenants du milieu et des professionnels.

« Nous avons réussi jusqu'à maintenant à diminuer le temps d'attente de plus de 50 %, à améliorer la satisfaction de la clientèle à plus de 95 %, à réduire nos stocks de 50 %, et à soigner jusqu'à 40 % plus de gens. De plus, le nouveau processus et les ordonnances collectives motivent beaucoup l'équipe médicale et ça se reflète sur le climat de travail. Le projet d'optimisation des processus de l'urgence est une locomotive qui va entraîner des changements dans d'autres secteurs. »

*Dre Valérie Garneau, chef de l'urgence  
Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières*

### Lean Service (public, privé)

Fujitsu Canada est partenaire depuis plus de 38 ans des différents paliers de gouvernement. Notre équipe a donc adapté les outils et concepts Lean au milieu et à la culture des services.

Nous aidons ainsi nos clients à relever leurs défis : une clientèle toujours plus exigeante, pressée aux demandes spécifiques qu'il faut satisfaire

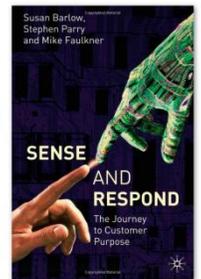
malgré des processus complexes, des circuits d'approbation longs, des systèmes d'information parfois obsolètes.

Fujitsu est le partenaire des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux pour de multiples transformations organisationnelles et d'amélioration de performance, à court comme à long terme. Par exemple, Fujitsu aide les dix-sept ministères de la Colombie Britannique à changer les façons de délivrer programmes et services et ainsi accroître la valeur offerte aux citoyens de la province.

### Lean TI (Technologies de l'Information)

Lean TI, c'est l'adaptation du Lean au monde des TI. C'est devenir Agile. Par l'optimisation des processus de développement, d'opération et de maintenance, il arrime en particulier les services offerts aux besoins d'affaires des clients. Harmonisée aux référentiels des meilleures pratiques dans le domaine, Lean TI supporte donc la réorganisation des équipes TI et de leurs systèmes de gouvernance.

Lean TI propose aussi une méthode spécifique destinée aux équipes de résolution d'incidents et centres d'appel, « Sense & Respond ». En formant et responsabilisant les équipes, elle permet de résoudre la cause des incidents à la source et ainsi en réduire la récurrence.



### Lean Industriel

Berceau du Lean, les mondes manufacturier et industriel sont de plus en plus familiers avec ses concepts. Cependant, certaines entreprises rencontrent encore des défis : absence de stratégie d'amélioration en lien avec la stratégie d'affaire, difficulté à concrétiser les résultats ou à les maintenir, défis à assimiler les principes avancés de Lean.

L'approche Lean Industriel de Fujitsu inclut les outils les plus avancés. Notre centre d'excellence Lean s'attache à continuer les développer. Nos experts certifiés les maîtrisent et savent les implanter.

« La présence de nos compétiteurs nous pousse à revoir nos façons de faire. Notre défi : répondre aux besoins de nos clients en matière de qualité, de livraison, de soutien et de prix. Le projet réalisé avec Fujitsu a permis l'atteinte de nos objectifs. Le défi a été relevé avec brio. »

*William Spurr, président  
Bombardier Transport – Amérique du Nord*

### Contact

FUJITSU CANADA  
Québec : 418-840-5100  
Montréal : 514-877-3301  
Ottawa : 613-238-2697  
Toronto : 416-363-8661

Saskatchewan : 306 545-4344  
Edmonton : 780-423-2070  
Calgary : 403-265-6001  
Vancouver : 604-669-9077  
Victoria : 250-479-2772]

Tous droits réservés, y compris les droits de propriété intellectuelle. Les renseignements techniques peuvent faire l'objet de modifications et la livraison dépend de la disponibilité. Aucune responsabilité à l'égard du caractère complet, à jour ou exact des données et illustrations fournies. Les désignations peuvent être des marques de commerce et/ou des droits d'auteur de leurs fabricants respectifs, dont l'utilisation par des tierces parties à leurs propres fins pourrait contrevenir aux droits desdits propriétaires.  
Tous droits réservés FUJITSU.