

# Sommaire

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

Des enjeux stratégiques.....	21
<b>Témoignage d'un pilote de processus chez EDF.....</b>	<b>29</b>
<b>Chapitre 2</b>	
<b>Comment exploiter le potentiel de Lean Six Sigma....</b>	<b>37</b>
Tenir compte de l'environnement culturel de l'organisation.....	37
<b>Cas d'entreprise : l'Institut Renault .....</b>	<b>44</b>
Adapter Lean Six Sigma au secteur d'activité.....	45
<b>Cas d'entreprise : AXA.....</b>	<b>46</b>
<b>Cas de la modernisation de l'État français</b> <b><i>Leviers d'efficacité pour une administration nouvelle .....</i></b>	<b>48</b>
Prendre en considération la taille de l'organisation .....	51
Adapter, personnaliser et intégrer Lean Six Sigma à la stratégie de l'organisation.....	53
<b>Cas d'entreprise : Areva .....</b>	<b>53</b>
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

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