

Lean & Clean

Workshop de **Lean Management Responsable** du changement

Sebastien Christian, Semaine de l'innovation publique 2023

LE CHANGEMENT A BIEN CHANGÉ



Objectifs du workshop (1h)

Comprendre les principes du **Responsible Lean Management** pour pouvoir l'expérimenter.

Pouvoir **expliquer** la méthode à son équipe, à son management, et connaître les **challenges** de mise en oeuvre de cette technique.

Responsible Lean Management

Le **Responsible Lean Management** est l'adaptation du **Lean Startup Management** au nouveau contexte de l'innovation.

Principes

- Accepter le réel.
- Apprendre et Expérimenter rapidement et à moindre frais : Cycles rapide Test => Mesure => pivoter ou continuer.
- Suivre les données, pas les opinions → procédés explicites de prise de décisions.
- Commencer petit mais avec le passage à l'échelle et la responsabilité (interne, externe, environnementale, sociale) toujours en tête (ressources, finance, impact, cycle de vie) => Solution de continuité toujours en tête.
- Tous les problèmes que les collaborateurs, clients, usagers ont en relation avec mon produit/service sont mes problèmes.
- Tous les problèmes générés par ma solution sont mes problèmes.
- Maximes et jargon
 - MVP : Minimum Viable Product
 - Don't re-invent the wheel.
 - Fail fast, fail often.
 - Fake it until you make it.
 - JFDI
 - No loose ends.
 - Care & stay true.



Des principes aux procédés

- **Itérations rapide** → Développement agile (**SCRUM** ou autre).
- **Pivots, bifurcations, A/B testing** → Outil solide de management de projet (Jira, Asana, Monday...) + Modélisation dynamique (**Excel** ou **mieux**).
- **Suivre les données, pas les opinions** → Organisation d'une base de connaissances et de procédés de mise à jour (document *Single Source of Truth* + ... Miro, GDrive, Teams etc.).
- **Processus explicites de décision** → Métriques de succès explicites et Outils de prise de décision (**Excel** ou **mieux**) ou les opinions individuelles (surtout des N+X) ont moins de prise.
- **Responsabilité**: Directly Responsible Individual (**DRI**) pour tout.
- **Tous les problèmes que le client a** en relation avec mon produit/service sont mes problèmes → Outil de création et représentation de l'expérience client (CX) et utilisateur (UX) (Canva, Miro, Balsamiq, Figma...)

Equipe, investisseurs et clients

- **Équipe :**
 - Doit accepter la discipline des procédés → communiquer et montrer l'exemple.
 - Doit accepter que la plupart de leur travail soit mis à la poubelle → Rallier à l'objectif commun de réussite.
- **Clients:**
 - Faire des clients des alliés et partenaires du développement.
 - Offrir une expérience qui prend en compte tous leur problèmes.
 - "Concierge service" pendant tout le développement.
 - Ne pas lésiner sur les services de support et sur le soutien à leur communication interne.
- **Investisseurs / Management:**
 - Expliquer la méthode et les exemples de succès (on fait comme Amazon).
 - Accepter de donner des tableaux de prévision mais en rappelant qu'ils ne peuvent être que faux (cf vanity metrics).
 - Rendez des comptes via l'accès à des documents dynamiques naturellement issus des procédés.

Cas pratique

Let's put the Work in Workshop

Votre mission

Mission: Créer un service pour que l'audience d'une conférence ait accès au contenu de la présentation à l'issue de l'intervention.

Et ensuite ?

sebastien@alterference.com