

## Le Lean Six Sigma dans les organisations SI : une maturité en devenir

Paris, le 13 décembre 2011 – ISlean Consulting, cabinet de conseil en stratégie, Lean management et organisation des systèmes d'information, a mené une étude auprès d'entreprises de tous secteurs afin de mesurer la maturité et les modalités de pratique du Lean Six Sigma<sup>1</sup> dans les Systèmes d'Information (SI).

Au-delà de l'industrie, secteur au sein duquel le Lean Six Sigma s'est développé, ses principes sont maintenant appliqués avec succès dans la plupart des activités de service. Dans l'IT, le Lean croît de manière régulière depuis 2006 mais reste encore peu appliqué par les DSI au sein de leur direction. En effet, l'étude montre que seules 20% des entreprises du panel ont effectivement lancé un programme Lean Six Sigma et 21% un pilote.

Reste que 59% des entreprises interrogées n'envisagent pas de lancer de démarche Lean. Elles considèrent ces programmes comme des investissements lourds, basés sur des méthodologies et outils trop standards et ne s'appuyant donc pas assez sur les spécificités de leur entreprise. Pourtant, seules 8% des DSI qui ont déjà lancé un programme Lean Six Sigma par le passé sont déçues par la démarche.

A contrario, les pionniers du Lean sont satisfaits des résultats obtenus tant en terme de valeur financière, de spectre que de pérennité. L'étude montre que le Lean Six Sigma est reconnu comme un levier d'amélioration majeur de l'efficacité et de l'efficience des SI.

**Les programmes Lean Six Sigma ne sont pas seulement destinés à réduire les coûts.** En effet, les DSI qui ont lancé des initiatives Lean Six Sigma souhaitent également améliorer la qualité de leurs services et leurs délais de production ou d'implémentation. L'étude met en exergue trois autres objectifs recherchés par les DSI qui se sont lancées dans le Lean : améliorer le bien-être au travail ; maximiser la vitesse de transformation ; standardiser et homogénéiser les pratiques.

Eric Villesalmon, Associé d'ISlean Consulting : « *La plupart des DSI interviewées perçoivent bien la valeur ajoutée des méthodologies et des outils Lean Six Sigma pour la mobilisation, la conduite du changement et l'effet d'entraînement des équipes. De plus, dans le cadre de la transformation profonde et pérenne des fondamentaux d'une organisation, le Lean Six Sigma est vu comme un accélérateur global* ».

**Autre constat : souvent utilisé pour améliorer la performance du support utilisateurs, l'impact du Lean Six Sigma est pourtant également jugé important sur les activités de type projet.** 80% des entreprises interrogées considèrent que l'impact du Lean est important dans les nouveaux projets contre seulement 25% dans le cadre de la production informatique. Ce jugement sur l'importance de l'impact du Lean Six Sigma est plus équilibré dans le cadre de la maintenance applicative (52%) et dans le support (64%).

**En conclusion,** le Lean Six Sigma reste en devenir dans l'IT. Bien qu'il apporte des réponses concrètes aux problématiques d'efficience des DSI, ISlean Consulting constate que des réticences demeurent. « *Pourtant, le Lean Six Sigma permet d'aller plus loin dans la standardisation en s'appuyant sur les collaborateurs et donc de fluidifier les processus et rapprocher les solutions des utilisateurs. Mais pour réussir la démarche, un apport de vrais spécialistes reste nécessaire* ». E.Villesalmon, Associé d'ISlean Consulting.

---

<sup>1</sup> L'objectif du Lean consiste à optimiser la performance par l'amélioration continue et l'élimination de toutes les sources d'inefficacité : les gaspillages qui impliquent des surcoûts, les défauts de qualité, le manque de flexibilité, la déconnexion entre les dirigeants, les managers et le terrain. La méthode du Six Sigma est de plus en plus souvent associée au Lean, pour former ce qu'on appelle le Lean Six Sigma. Ce concept ajoute aux principes du Lean tout un corpus technique et statistique visant à mettre les processus sous contrôle et en éradiquer les variations.

## **Méthodologie**

L'enquête sur les programmes de transformation Lean Six Sigma dans l'informatique s'est principalement appuyée sur des interviews, recueillies auprès de 43 entreprises (10 SSII et 33 entreprises du secteur industriel, financier ou public). Par ailleurs ISlean Consulting avait, en 2010, analysé les parutions existantes sur le sujet.

## **A propos d'ISlean Consulting**

ISlean Consulting est un cabinet de conseil en stratégie, Lean management et organisation des systèmes d'information. Sa vocation est d'aider les entreprises à optimiser leur fonction informatique en déclinant les principes du «Lean manufacturing». Ses interventions permettent de mettre en cohérence la stratégie, l'amélioration opérationnelle des processus métiers et les possibilités offertes par les nouvelles technologies. Issus des grands cabinets de conseil en stratégie et organisation, les consultants d'ISlean Consulting déclinent et adaptent leurs savoir-faire au contexte spécifique de chacun de leurs clients, quels que soient leurs enjeux et leur taille. [www.islean-consulting.fr](http://www.islean-consulting.fr)

### **Contact :**

Eric Villesalmon

Directeur Associé - ISlean Consulting

**Tél :** + 33 (0)6.81.57.66.37

**Mail :** [communication@islean-consulting.com](mailto:communication@islean-consulting.com)