

The logo for LEAN Rollomatic is contained within a white circle on a dark blue background. It features the word "LEAN" in a large, bold, blue sans-serif font, with "Rollomatic" in a smaller, black sans-serif font below it. At the bottom of the circle is a stylized blue icon of a person walking or running.

LEAN

Rollomatic

# MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE LEAN SERVICES CHEZ ROLLOMATIC SA

VANESSA DALL'ACQUA

- Présentation de Rollomatic
- Contexte de notre projet LEAN
- La Roadmap de nos projets Lean Service
- L'optimisation du flux SpareParts en détail
- Synthèse
- Trucs & Astuces



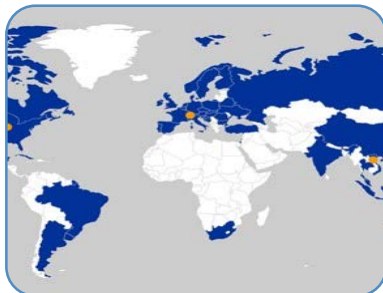
## Rollomatic SA

- Situé au Landeron
- Entreprise privée suisse
- Fondée en 1988 par son actuel Président, Michel Rollier
- Distribution: 45% Asie, 25% USA, 25% Europe, 5% Moyen Orient



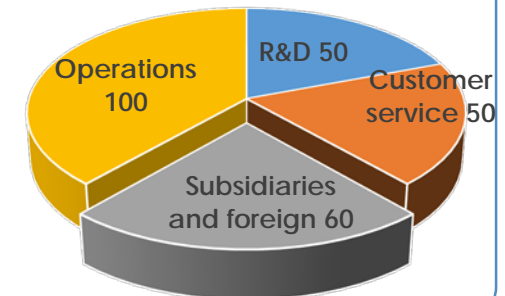
## Domaine d'activité & produits

- **Nos Produits**
  - Machine pour fabrication d'outils de coupe
  - Machine pour rectification cylindrique
  - Machine usinage technologie Laser
  - Robots collaboratifs
- **Capacité de production:** 600 machines / an



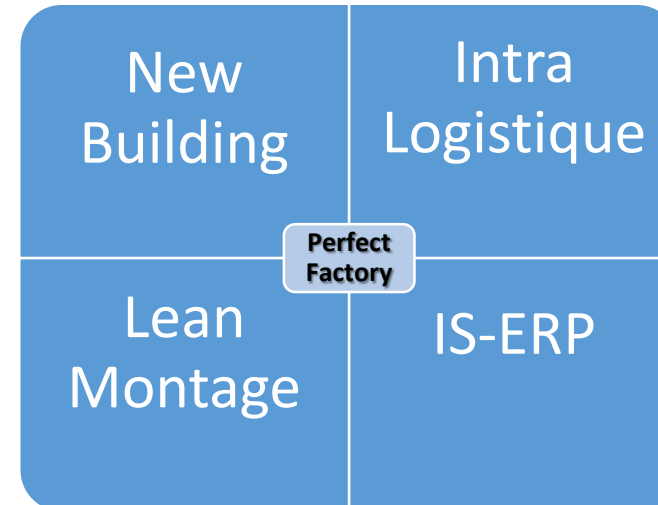
## Organisation

- 260 collaborateurs dans le monde entier, 15 nationalités
- 200 collaborateurs en Suisse
- Autonome depuis la conception jusqu'à la production



- Dans quel contexte s'inscrit notre démarche?
  - Volonté initiale de notre président Michel Rollier (courrier à tous les employés)
  - Faire mieux... mais surtout «plus simple»
  - Culture Rollomatic : Toujours essayer d'être meilleur qu'hier
  - Crise du CHF (2011 / 2015)
  - Concurrence de plus en plus présente («good enough»)
  - Nouveau bâtiment a été un accélérateur du changement

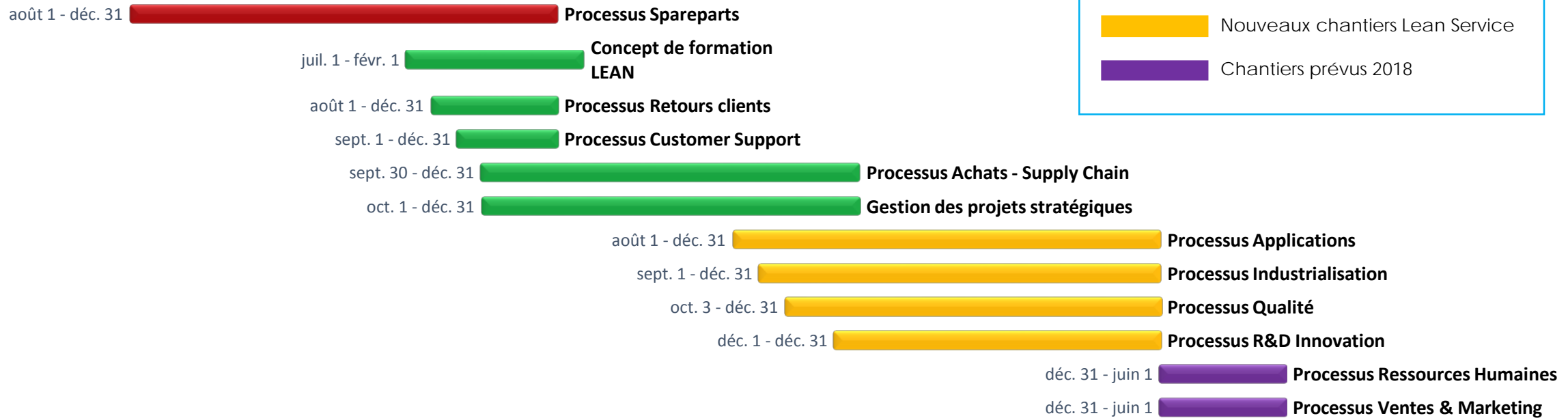
➔ Lancement d'un projet ambitieux : Perfect Factory



- Rester compétitif en produisant en Suisse  
→ RENTABILITÉ
- Augmenter la fiabilité / qualité de nos processus  
→ QUALITÉ
- Diminuer le délai de traitement dans nos processus  
→ REACTIVITÉ, AGILITÉ
- Développer le Team spirit intra et inter-départements  
→ ENTRAIDE
- Augmenter l'implication des collaborateurs « terrain »  
→ MOTIVATION

**Légende**

- Premier chantier Lean Service
- Chantiers mis en œuvre
- Nouveaux chantiers Lean Service
- Chantiers prévus 2018



## Notre situation de départ suite au diagnostic:

Systeme curatif

- tout est urgent, pas de priorisation

Systeme poussé

- pas de prise en compte de la charge des autres départements et des besoins

Beaucoup de variabilité

- pas de standards et de partage des bonnes pratiques

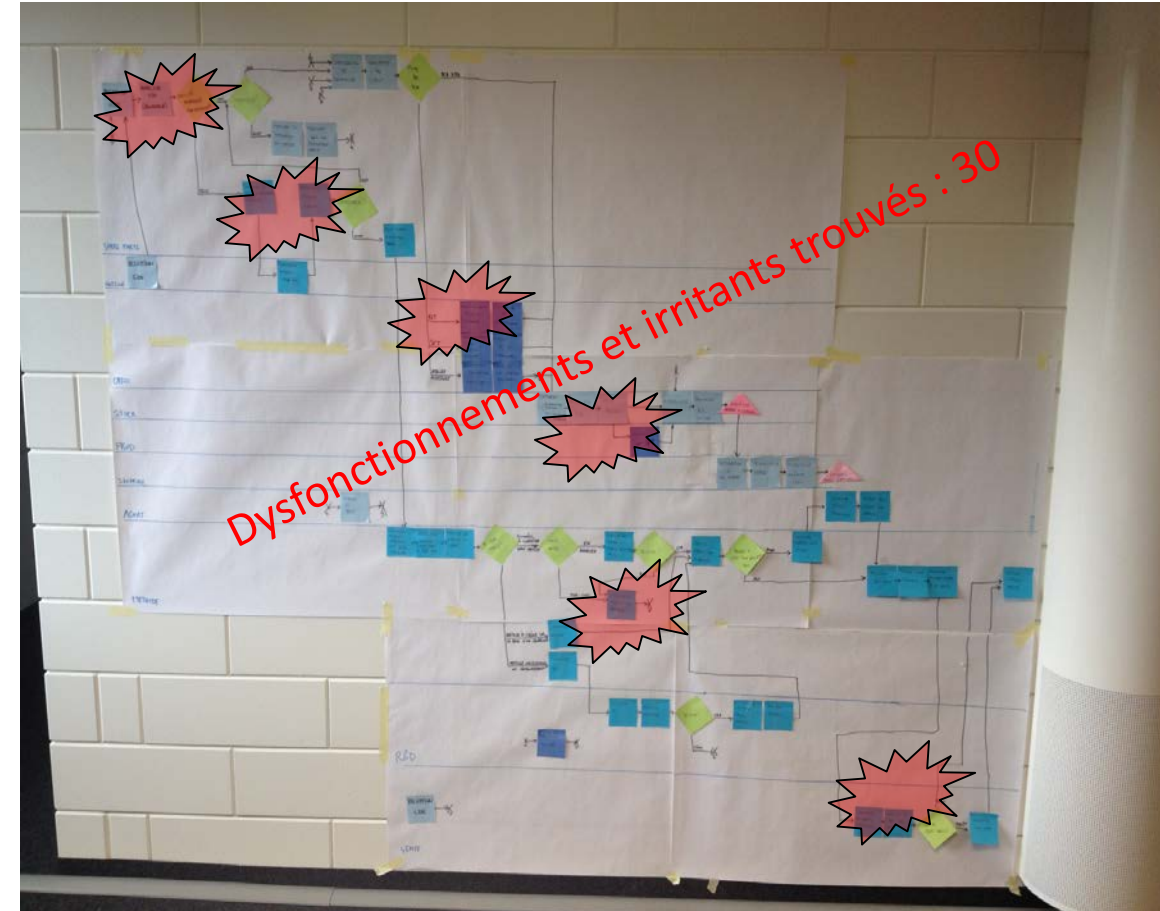
Absence de mesure

- On ne mesure pas la performance

## Etablir le diagramme de flux et rendre **visible** les dysfonctionnements

Quelques exemples concrets:

- Définition de l'urgence pas partagée
- Retard de livraison
- Département Export reste sans commandes jusqu'à 11h
- Empathie difficile, on oublie qu'on travaille tous pour le même client





## Les outils mis en place:

### Pilotage

- Local: top 5 Spareparts
- Transverse: top 15 à 9h15 + une fois en fin de journée à 15h05

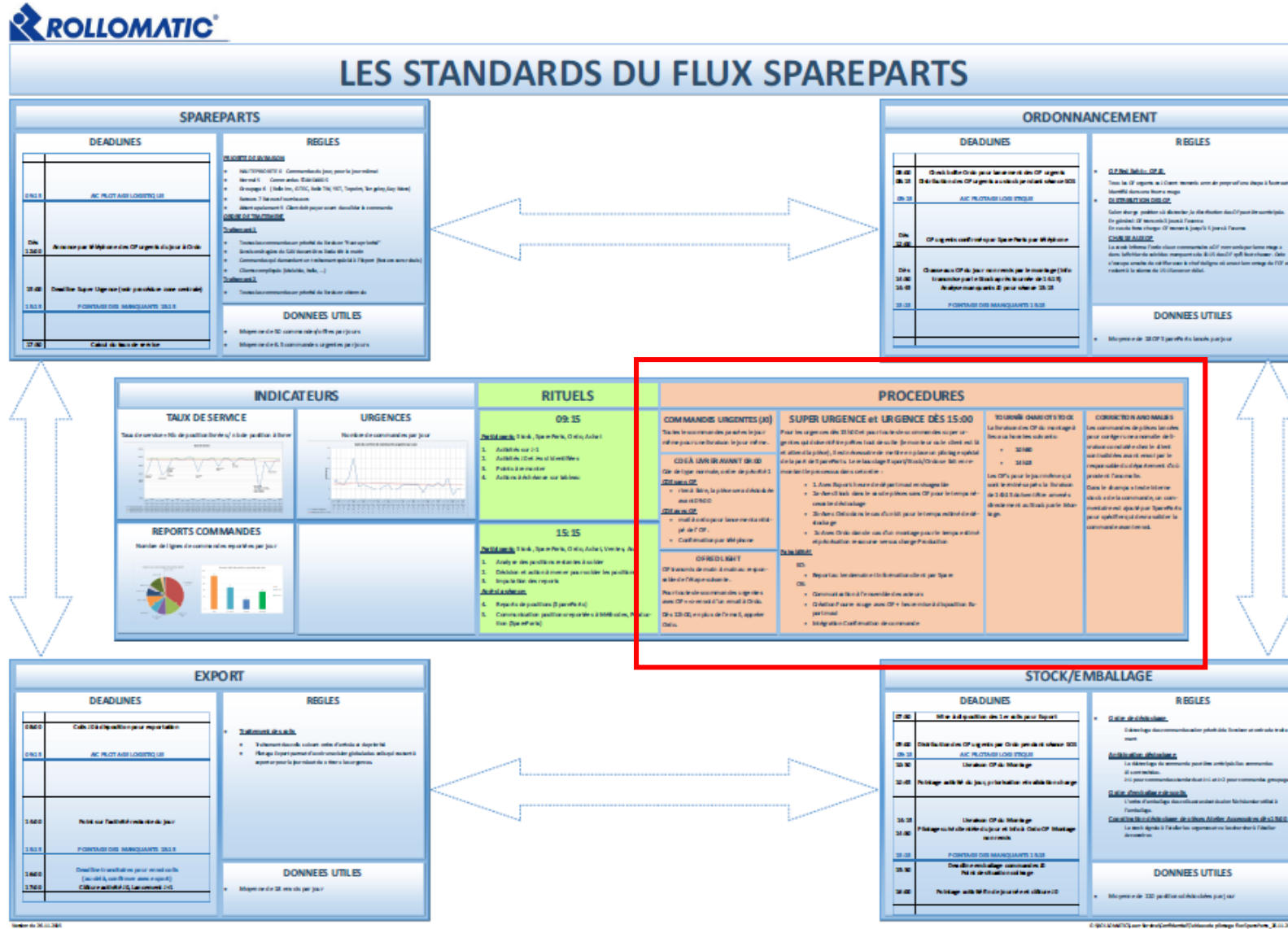
### Mesure de la performance

- Suivi d'indicateurs de charge et de performance
- Suivi des anomalies
- Plan d'action court terme pour le traitement des dysfonctionnements

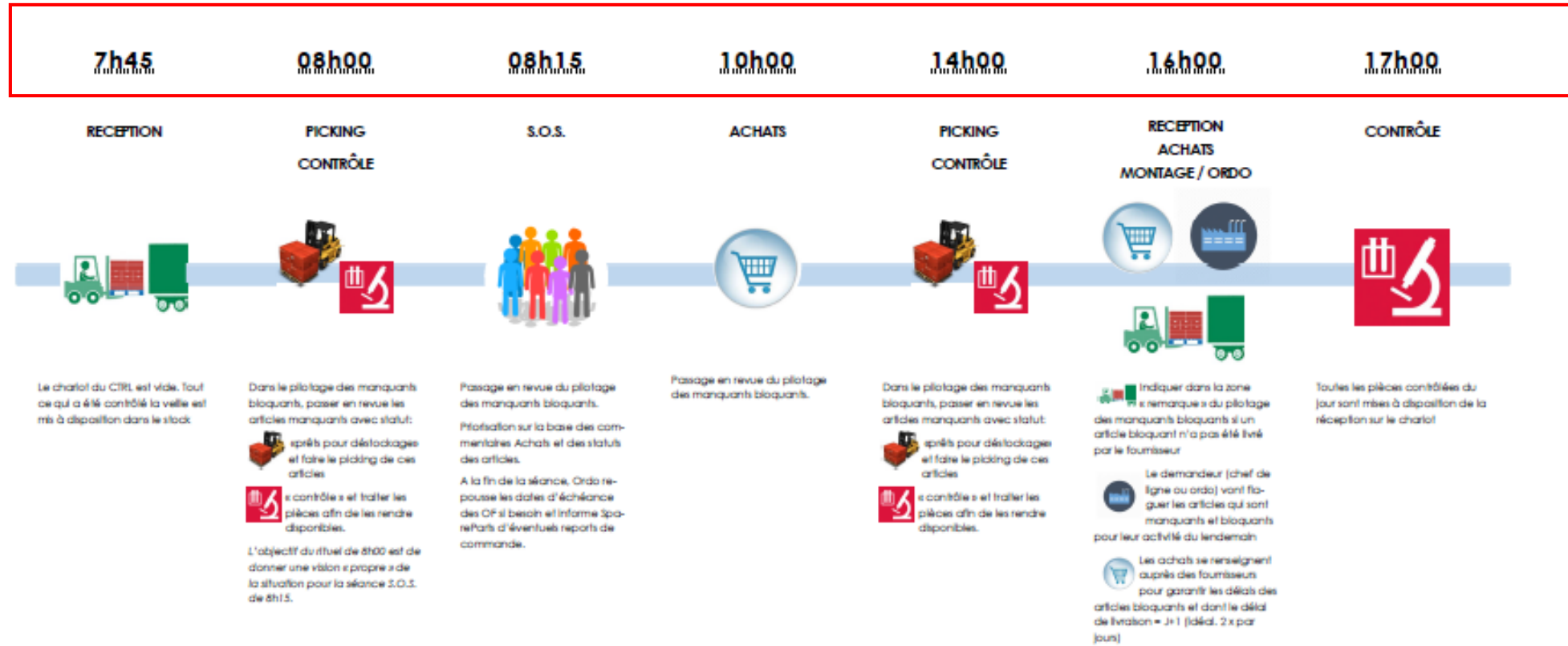
### Rituels

- Standards du processus avec rituels et procédures
- Standards de chaque département avec règles internes

# Optimisation du flux SpareParts



## Les rituels dans notre flux de traitement des manquants



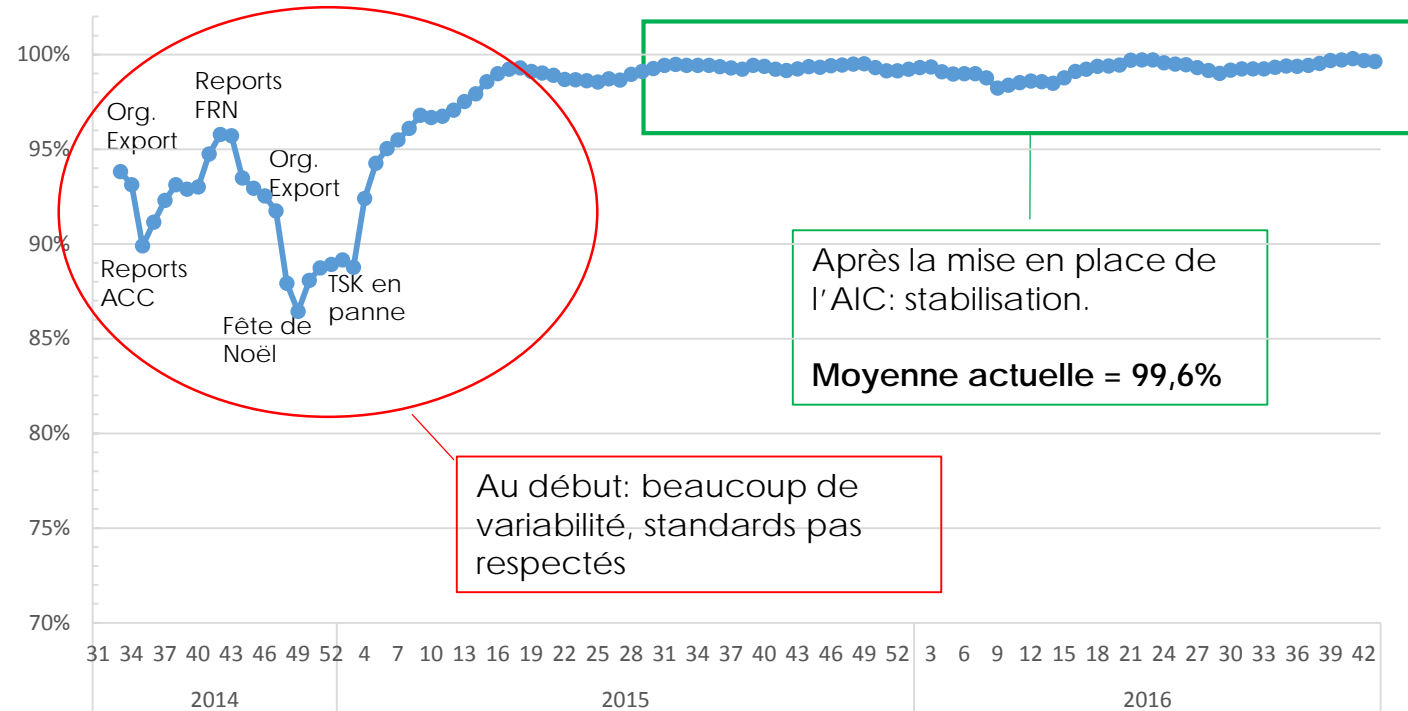
## Résultat:

- ✓ Meilleure coordination
- ✓ Rapidité de traitement dans le flux = confiance améliorée dans le flux, on a confiance alors on ne prend plus de marge de sécurité
- ✓ Taux de service journalier considérablement amélioré

## Les résultats:

- Taux de service initial: 90% → **Taux de service actuel: 99.6%**
- **20%** de commandes urgentes **en moins par jour**

Evolution du taux de service (moyenne par semaines)  
Août 2014 - Octobre 2016



## Les piliers de base sur lesquels sont fondées les démarches Lean Service:

- Créer l'**empathie** en favorisant la communication (AIC, Percée Kaizen, Résolution de problème)
- Mise en place de **rituels**
- Partage des **bonnes pratiques** (Standards)
- Rendre les choses **visibles**

- S'appuyer sur une méthodologie DMAIC permet de structurer nos démarches. Ne pas négliger la mesure!



- En service, le piège est souvent de se jeter sur l'outil informatique: **K.I.S.S.** , *toute complexité non indispensable devrait être évitée dans la mesure du possible*

- L'outil à ne pas négliger: Le **benchmark!**



- **Compétences clés du pilote Lean:**

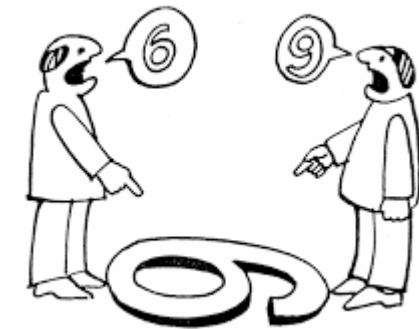
- Patience, écoute, fédérateur et leadership
- Être prêt à faire des erreurs:
  - *Qui cesse de s'améliorer, cesse d'être bon (Olivier Cromwell)*



Design / Test

- **Comment réagir face au refus de changer?**

- La capacité de changer n'est pas identique chez chacun
- Faire preuve d'empathie, se mettre à la place de l'autre.



- **Mes astuces pour prendre du recul:**

- Que ta parole soit impeccable
- Ne prends rien personnellement
  - Ne fais pas de suppositions
  - Fais toujours de ton mieux

**LES QUATRE  
ACCORDS  
TOLTEQUES**



**MERCI POUR VOTRE ATTENTION  
ET  
BELLE FIN DE JOURNEE**

