



Le partenaire stratégique de votre performance

Toptech est un cabinet dont l'expertise permet d'optimiser les processus des Organisations afin qu'elles offrent à leurs clients le meilleur service, au meilleur coût et dans le meilleur délai. De la réflexion stratégique sur le modèle d'organisation, au déploiement d'actions terrain avec les équipes, la mission de Toptech est d'accompagner ses clients par une approche participative afin d'obtenir des gains rapides et durables. La démarche simple et pragmatique permet au cabinet de s'impliquer en s'engageant contractuellement sur les résultats.

Les collaborateurs de Toptech, riches d'une expertise de plus de 13 ans et de 1800 projets réalisés, mettent en œuvre et accompagnent les organisations dans leur démarche d'Excellence Opérationnelle. Par son modèle simple et original (F.L.O. ©), Toptech a su séduire une clientèle de TPE, de PME/PMI, de Grands Groupes industriels mais aussi d'Administrations.

Ses experts, tous salariés, sont issus du monde industriel où ils occupaient avec succès des fonctions opérationnelles. Ils bénéficient d'un programme de formation interne et de capitalisation des expériences enrichi par près de 120 projets chaque année. Un département Innovation développe de nouvelles méthodologies en lien direct avec le besoin de ses clients. Cette capacité d'innovation a permis à Toptech d'acquérir depuis de nombreuses années une forte expertise en Lean Manufacturing appliqué aux flux complexes, Lean Office, Lean Project et Lean Engineering.

Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview - Interview

Présentation avec Philippe Lame, Directeur associé

La société Toptech...

Philippe Lame : Toptech est une des trois entités du groupe YAé. Ainsi deux autres sociétés, complètent les expertises dédiées à la performance :

Kaizen Institute, présente dans plus de 40 pays, spécialisée dans l'implémentation des démarches d'amélioration continue

et dans la formation au travers des certifications de compétences KAIZEN Collège reconnues dans le monde entier ; PAE (Proaction Europe), spécialisée dans le coaching des superviseurs en Amérique du nord et en Europe. Au sein de ce groupe, Toptech est le spécialiste de l'Excellence Opérationnelle en mode projet et assure le management des phases d'évolution nécessitant un fort changement. En 13 ans, ce sont près de 1800 projets qui ont été réalisés par nos 25 experts,

dans tous les secteurs d'activité. Aujourd'hui la moitié de nos interventions concerne des processus de flux physiques (manufacturing) tandis que l'autre concerne des interventions d'organisation des services (Lean Office, Lean Project, Lean Management): Bureaux d'Etudes, R&D, Administrations, Service Commercial, Devis, Informatique ...



Quelles solutions proposez-vous aux établissements de santé ?

P.L : Nous apportons aux établissements de santé les mêmes solutions que pour tout système d'organisation. La particularité de Toptech est d'intervenir sur des éléments « vulgarisés ». Plus le contexte est complexe, plus nous nous employons à le simplifier. L'hôpital est un domaine particulier, centré sur la valeur humaine, avec de fortes obligations réglementaires. La diversité des acteurs présents, qu'ils soient issus du domaine médical, logistique ou administratif, participe également au caractère unique de cette institution. Enfin, l'hôpital est aussi le lieu qui impose un lien étroit entre les flux d'informations médicales et administratives, les flux physiques et les flux logistiques. Ce contexte particulier impose d'autres contraintes spécifiques à prendre en compte. Ces éléments d'une réelle complexité peuvent, en apparence entraîner une hétérogénéité d'intérêt. Grâce à notre expertise, nous faisons émerger une vision unique partagée par tous les acteurs. Cela nous permet de mettre en œuvre un plan d'actions immédiat et efficace afin d'obtenir des résultats rapides.

Dans quelle mesure votre expérience dans d'autres domaines, comme l'industrie, vous aide-t-elle à aborder le monde hospitalier ?

P.L : Toptech dispose d'une longue expérience dans des secteurs assez similaires au monde hospitalier au regard de leurs contraintes toutes aussi nombreuses. Ainsi nous sommes présents depuis une dizaine d'années dans le secteur du spatial, de l'aéronautique ou encore dans l'industrie pharmaceutique et l'agroalimentaire. Dans toutes ces activités, les réglementations sont fortes et la notion de qualité est essentielle. Cette expertise dans ces processus de flux complexes nous a permis de répondre efficacement aux contraintes du monde hospitalier et plus généralement de la santé. Dans ce secteur, nous distinguons deux grandes catégories d'interlocuteurs : les directions et les responsables de service. Ainsi le fait que les PME et PMI représentent 60% de nos missions, et les grosses

entreprises et industries 40%, nous permet également d'adapter le projet à la taille des périmètres retenus.

Dans quel cadre êtes-vous intervenus auprès du CHU de Grenoble ?

P.L : Dans un premier temps, nous sommes intervenus sur les flux physiques des instruments entre le bloc opératoire et la stérilisation, nous avions pour objectif de réduire les délais et les pertes de matériel. Le deuxième aspect sur lequel nous avons mené un projet concernait les flux d'informations du bureau des entrées (BdE) là où de nombreux processus complémentaires viennent s'interfacer dans l'organisation. Sur ce point, les enjeux étaient de réduire le temps entre l'acte médical et sa facturation tout en garantissant la sécurité et l'identité-vigilance.

Comment s'est déroulée la collaboration avec les équipes du CHU ?

P.L : Avec les équipes du CHU, l'importance du caractère humain de l'hôpital a été au cœur de la démarche. Grâce à notre approche de vulgarisation et de formation, les équipes se sont rapidement appropriées la démarche. Dès lors, nous leur avons apporté les éléments pertinents afin qu'ils puissent développer les solutions par eux-mêmes. Nous nous attelons avant tout à construire et à mettre en place ces solutions avec les équipes. Une fois qu'elles constatent l'efficacité des actions, nous n'avons alors plus aucune difficulté à les accompagner pour l'ancrage dans le temps.

Existe-il d'autres secteurs au sein du CHU dans lesquels vous pourriez intervenir ?

P.L : En raison de l'aspect pratique et du périmètre d'intervention, flux physiques et flux d'informations, les niches de gain pour un hôpital sont très importantes. Chaque service est donc susceptible d'être amélioré.

Comment expliquez-vous que cette démarche Lean soit si peu appliquée aujourd'hui

dans le milieu hospitalier en France ?

P.L : Grâce à notre expérience, nous avons pu identifier deux pièges majeurs relatifs à ce genre de démarche, et auxquels les hôpitaux n'échappent pas. Tout d'abord, il existe un piège du concept : le déploiement très large de grandes idées entraîné par l'apparente simplicité et l'attrait de la démarche Lean qui a déjà fait ses preuves. Or, les nombreuses contraintes concrètes que cela implique rebutent rapidement les différents acteurs et les projets restent bien souvent à l'état de concept. Le deuxième piège est en opposition avec le premier puisqu'il s'agit du risque de « saupoudrage ». Ce type de projet consiste à réaliser de nombreuses actions de faible envergure, très concrètes et ciblées qui, malheureusement, ne suffisent pas à entraîner un changement global visible sur l'ensemble du périmètre. Même si des actions sont visibles, les résultats décevants face aux efforts, entraînent bien souvent l'érosion voire l'arrêt des actions. La difficulté de cette démarche Lean est donc de trouver le juste milieu entre le concept trop abstrait et l'éparpillement d'actions. La force de notre approche IMPACT© (Implantation-Action) et de notre action de vulgarisation FLO®, réside dans le fait qu'elle est suffisamment concrète et structurée pour impacter le quotidien des acteurs de santé tout en étant juste assez globale pour ne pas se limiter à son aspect conceptuel. Ainsi nos clients constatent rapidement les changements et les améliorations qu'elle entraîne.

Quelles sont vos perspectives d'évolution sur le marché de l'hospitalier ?

P.L : Nos perspectives sont assez intéressantes. Nos expériences et notre expertise accumulée s'appliquent parfaitement à ce milieu complexe et aux nombreuses contraintes. La démarche de flux complexe que nous avons développée au sein de notre département de R&D et qui a fait l'objet d'un crédit impôt recherche est un atout important. Naturellement nous souhaitons nous développer davantage sur ce secteur et apporter des solutions efficaces à ses acteurs.



Témoignage



Propos recueillis auprès de Benjamin Garel, Directeur du Département de la Qualité et des Usagers du CHU de Grenoble

Dans quel cadre la société Toptech est-elle intervenue au CHU de Grenoble ?

Benjamin Garel : La société Toptech est intervenue dans le cadre de deux processus : sur la stérilisation, pour sécuriser le temps de remise à disposition des dispositifs médicaux stériles, et sur le Bureau Des Entrées (BDE), pour la diminution des délais de facturation et le gain de trésorerie.

Pourquoi avez-vous opté pour Toptech ?

B.G : Nous avons choisi d'avoir recours à un consultant à la méthodologie proche de la démarche

Lean, car nos problématiques concernaient des secteurs restreints et des processus très industriels. Cette méthodologie assure la mise en place d'un dialogue avec le personnel et un accompagnement de nos agents dans la mise en œuvre du projet. Le CHU étant soumis au marché public, et une fois notre cahier des charges établi, nous avons réalisé un appel d'offre et c'est Toptech qui s'est démarqué. Sa méthodologie avait déjà fait ses preuves au sein de diverses PME, notamment grâce à sa rapidité et son efficacité, deux qualités qui lui permettent d'ailleurs de s'engager sur les résultats. De plus, Toptech propose des tarifs bien plus avantageux par rapport à certains autres cabinets de consultation importants qui demandent parfois des sommes trois à quatre fois supérieures.

Comment se sont passées les relations avec les équipes de Toptech ?

B.G : Les collaborateurs du groupe Toptech bénéficient d'une formation importante et respectent une méthode d'intervention sensiblement identique. Cela nous a permis d'anticiper leurs actions et de les accompagner au mieux dans le déroulement de leurs démarches. Ces équipes débutent systématiquement leurs interventions par une formation du personnel. De plus, ils sélectionnent avec soin les groupes de travail qui vont leur permettre d'identifier et d'approfondir les éléments qui causent nos difficultés. Elles

sont également très présentes lors de la mise en place des solutions, ce qui permet un gain de temps considérable.

Quels gains apportent ces solutions au niveau de la stérilisation ?

B.G : Dans ce secteur, nous avons amélioré notre temps moyen de remise à disposition ainsi que notre variabilité, ce qui se traduit aujourd'hui par une augmentation de nos taux de service. Désormais, nous parvenons à fiabiliser et à améliorer notre objectif de sept heures pour la remise à disposition de nos boîtes stériles. Ces solutions nous ont également permis de mettre en place un rituel à intervalles courts, un rituel qui nous offre de nombreuses perspectives d'amélioration. Après le départ des consultants du groupe Toptech, nous sommes encore capables de réaliser des améliorations sur des points précis grâce à cette solution.

Les gains au niveau du BDE...

B.G : Dans ce domaine, la mise en place des solutions du groupe Toptech a divisé par deux nos temps de facturation. Comme pour notre activité de stérilisation, nous avons pu mettre en place un système d'amélioration continue au sein de notre bureau des entrées.



Contact : philippe.lame@toptechfrance.eu

Tél bureau : 03 84 22 99 10

Site : www.toptechfrance.eu

