

Le parcours d'Équipements Johnston vers la gestion Lean de Raymond

Introduction à la gestion Lean

En tant que détaillant Raymond et membre du groupe élargi d'entreprises TICO, Équipements Johnston a accès à une expertise unique et avancée en matière de gestion Lean.

La méthodologie Lean trouve ses racines dans la fabrication et, en particulier, dans le secteur automobile. Au cours de la dernière décennie, la méthodologie Lean s'est étendue au-delà du secteur manufacturier pour devenir une méthodologie pour tous les filons à valeur cherchant à améliorer l'efficacité et la valeur pour le client.

Il y a plus de dix ans, Raymond a entrepris un projet pour mettre en œuvre le système de production Toyota (TPS pour « Toyota Production System » en anglais) sur son plancher de fabrication. Cela a permis d'instaurer une culture d'amélioration continue qui a renforcé la réputation de Raymond en matière de qualité et d'innovation sur le marché.

Intégration de la gestion Lean au sein d'Équipements Johnston

En s'appuyant sur son propre succès, Raymond a lancé une initiative de gestion Lean Raymond (RLM) dans l'ensemble de son réseau de détaillants afin de guider ses centres de service dans la mise en œuvre des principes et des philosophies de TPS au sein de leurs organisations respectives. À l'heure actuelle, 18 détaillants Raymond en Amérique du Nord participent au TPS, Équipements Johnston (détaillant canadien exclusif de Raymond) étant inclus.

L'initiative RLM a permis à Équipements Johnston d'établir une culture d'amélioration continue. Cela fait maintenant partie intégrante de notre entreprise, car c'est la clé de notre succès; c'est ce qui nous permet d'arriver à la conclusion qu'une expérience client exceptionnelle est le seul résultat acceptable de chaque transaction que nous effectuons. Cela est accompli par :

- ✓ l'élimination des tâches sans valeur ajoutée;
- ✓ l'élimination des redondances;
- ✓ l'amélioration de la communication et de la visualisation;
- ✓ la normalisation des tâches reproductibles;
- ✓ la réduction des erreurs.

Ce que nous savons maintenant!

En mettant en œuvre un niveau de base de compréhension des principes Lean au sein de notre organisation, Équipements Johnston a réalisé des avantages importants, dont en voici quelques-uns :

- ✓ Engagement et moral supérieurs des employés
- ✓ Rationalisation des flux de travail
- ✓ Qualité et productivité accrues

Cette démarche s'inscrit dans le cadre du processus de changement de la gestion Lean d'Équipements Johnston, qui :

- ✓ enseigne aux employés à reconnaître le gaspillage dans leurs processus au moyen de formation et de mentorat;
- ✓ se fie aux pouvoirs créatifs des employés pour éliminer le gaspillage;
- ✓ habilite les employés à mettre en œuvre ces idées;

Nous savons que l'amélioration continue est un processus sans fin. Il y a toujours des améliorations qui peuvent être apportées pour parfaire nos processus et l'expérience client.