



Glossaire Lean IT

ITIL® France
Le site francophone
et gratuit sur l'ITSM

Glossaire Lean IT français-anglais

Glossaire français Lean IT basé sur le glossaire anglais dans le document "Lean IT Foundation Officiel Publication" disponible sur le site du LITA : <http://www.leanitassociation.com>.

Les termes sont ici présentés par ordre alphabétique français et contiennent la définition originelle en anglais.

Ce glossaire a été traduit en français par Pascal Delbrayelle et peut être téléchargé gratuitement.

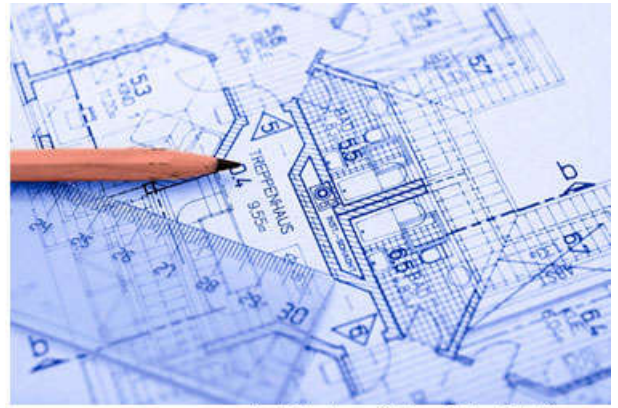
Si vous n'êtes pas convaincu de la traduction d'un terme ou si vous pouvez proposer une meilleure traduction, n'hésitez pas à m'en faire part : pascal.delbrayelle@itilfrance.com.

A propos de LITA

La **Lean IT Association (LITA)** est une organisation à but non lucratif fondée par trois organisations de formation accrédité (ATO) - ITpreneurs, Pink Elephant, Quint Wellington Redwood et trois instituts d'Examens (IE) - APMG, EXIN, PEOPLECERT International Ltd.

Pour réaliser son objectif ambitieux, le LITA vise à fournir:

- un ensemble standard issu de l'industrie de matériels de référence et d'autres ressources sur le Lean IT destinés aux praticiens dans les organisations;
- une compréhension claire de la valeur et le positionnement du Lean IT par rapport à d'autres corpus de connaissances, de cadres et de normes;
- un système de certification destiné aux praticiens dans les organisations qui cherchent à adopter des principes de Lean IT dans le développement informatique des services et du département d'exploitation ainsi qu'aux professionnels qui veulent être certifiés Lean IT à différents niveaux.



Architecture © FrankU - Fotolia.com

AGILITE

Lean IT français

Augmenter l'agilité permet une meilleure aptitude d'adaptation aux exigences de valeur pour le client.

Lean IT anglais

Increasing agility means being more able to adapt to customer value requirements.

AMELIORATION CONTINUE

Lean IT français

Processus actif dans une organisation et dont l'objectif est de trouver et de résoudre des problèmes et de partager les solutions à ces problèmes. L'objectif est d'atteindre la perfection, en d'autres termes d'améliorer les flux de valeur, les produits et la valeur client.

Philosophie pour revoir fréquemment les processus, identifier les opportunités d'amélioration et la mise en œuvre des changements pour se rapprocher de la perfection.

Lean IT anglais

Ongoing process in an organization with the objective to find, resolve and share solutions to problems. The objective is achieve perfection, in other words to improve value streams, product and customer value. A philosophy of frequently reviewing processes, identifying opportunities for improvement, and implementing changes to get closer to perfection.

ANALYSE DE DEBIT PROCESSUS

Lean IT français

Outil pour effectuer une analyse de processus dans le but de calculer les résultats du processus en fonction de son débit et des contraintes. Utilisé pour améliorer la capacité d'un processus.

Lean IT anglais

A tool to perform a process analysis with the objective of calculating process output, e.g. process throughput and constraints. Used to improve the capacity of a process.

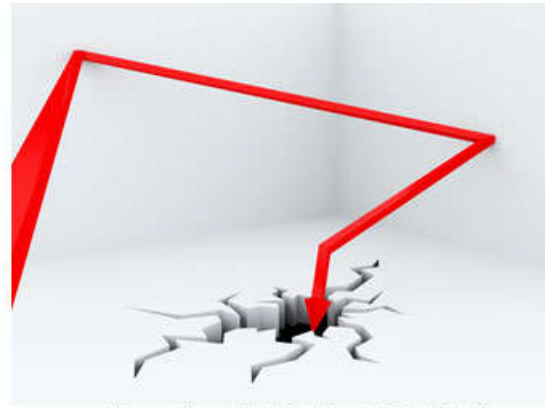
ANALYSE DE LA CAUSE PREMIERE

Lean IT français

Étude des causes fondamentales d'un problème par opposition à l'analyse des symptômes.

Lean IT anglais

Studying the fundamental causes of a problem, as opposed to analyzing symptoms.



Correction de trajectoire © S - Fotolia.com

CARTOGRAPHIE DE FLUX DE VALEUR

Lean IT français

Technique utilisée pour l'analyse des flux de matières et d'information nécessaires pour fournir un produit ou un service à un consommateur.

Représentation visuelle de toutes les étapes du processus (à la fois celles à valeur ajoutée et celles sans valeur ajoutée) nécessaires pour transformer l'exigence d'un client en un bien ou un service livré.

Une cartographie de flux de valeur montre la connexion entre les flux d'information et le flux de production ainsi que les principaux blocages et barrières à l'écoulement du processus.

Les cartographies de flux de valeur sont utilisées pour documenter les conditions de l'état actuel ainsi que pour concevoir un futur état.

L'un des objectifs clés de la cartographie de flux de valeur est d'identifier les activités sans valeur ajoutée en vue de leur élimination.

Les cartographies de flux de valeur, avec le plan de mise en œuvre des flux de valeur, sont des outils stratégiques utilisés pour aider à identifier, hiérarchiser et communiquer les activités d'amélioration continue.

Lean IT anglais

A technique used to analyse the flow of materials and information currently required to bring a product or service to a consumer. A visual representation of all of the process steps (both value-added and non-value-added) required to transform a customer requirement into a delivered good or service. A VSM shows the connection between information flow and product flow, as well as the major process blocks and barriers to flow. VSMs are used to document current state conditions as well as design a future state. One of the key objectives of Value Stream Mapping is to identify non-value adding activities for elimination. Value Stream Maps, along with the Value Stream Implementation Plan are strategic tools used to help identify, prioritize and communicate continuous improvement activities.

CAUSE DE VARIATION COURANTE

Lean IT français

Sources de variation dans un processus qui lui sont inhérentes, aussi appelés bruit.

Lean IT anglais

Sources of variation in a process that are inherent to the process, also referred to as noise.

CINQ « POURQUOI »

Lean IT français

Outil d'analyse des causes profondes utilisé pour identifier la véritable cause première d'un problème. La question « pourquoi » est posée un nombre suffisant de fois pour trouver la raison fondamentale du problème. Une fois que la cause est identifiée, une contre-mesure appropriée peut être conçue et appliquée afin d'éliminer la réapparition du problème.

Lean IT anglais

A root-cause analysis tool used to identify the true root cause of a problem. The question “why” is asked a sufficient number of times to find the fundamental reason for the problem. Once that cause is identified, an appropriate countermeasure can be designed and implemented in order to eliminate re-occurrence.

CLIENT

Lean IT français

La personne ou le groupe de personnes qui achète, utilise ou crée de la valeur dérivée du produit ou du service fourni OU la personne immédiatement en aval dans le flux de valeur. La personne suivante dans le flux est parfois désignée comme un « partenaire dans le flux de valeur » ou un client « interne ».

Lean IT anglais

The person or group of people who buys, uses or derives value from your product or service OR the person next in line in the value stream. The person ‘next in line’ is sometimes referred to as a « partner in the value stream », or an « internal » customer.

COMITE DE DEBUT DE JOURNEE

Lean IT français

Comité utilisé pour partager des informations et leurs mises à jour au sein de l'équipe et axé sur l'identification des priorités à court terme, des blocages et des dépendances. Le comité de début de journée est utilisé lors de la réunion de démarrage de journée et est un élément-clé du pilotage visuel Lean et de sa mise en place.

Lean IT anglais

A board used to share information and updates within the team focused on identifying short term priorities, blockages and dependencies. The Day board is used during the Day start meeting and is a key element and enabler of Lean Visual Management.

COMITE DE SEMAINE

Lean IT français

Comité utilisé pour partager les informations sur la performance de l'équipe durant la semaine précédente et les objectifs pour la semaine à venir.

Élément de pilotage visuel.

Lean IT anglais

Board used to share information about the team's performance over the previous week, and objectives for the coming week; an element of Visual Management.

COMITE DES AMELIORATIONS

Lean IT français

Comité qui aborde les problèmes actuels et le suivi de leur résolution ou de leur compréhension (également appelé comité Kaizen).

Élément de pilotage visuel.

Lean IT anglais

Board that presents current problems and the follow-up to resolving or addressing that problem (also Kaizen Board); an element of Visual Management.

COMITE DES PROBLEMES

Lean IT français

Voir **COMITÉ DES AMÉLIORATIONS** (*improvement board*).

Lean IT anglais

See Improvement board.

COMITE KAIZEN

Lean IT français

Voir **COMITÉ DES AMÉLIORATIONS** (*improvement board*).

Lean IT anglais

See Improvement board.

COMPORTEMENT ET ATTITUDE

Lean IT français

La manière dont les gens pensent et agissent.

Lean IT anglais

The way people think and act.

COUT DE LA MAUVAISE QUALITE

Lean IT français

Le prix à payer pour pallier à la mauvaise qualité des produits ou des services. Par exemple, les réclamations, les amendes et la perte de confiance des clients..

Lean IT anglais

The price you have to pay for poor quality products or services. For example claims, fines and loss of customer confidence.

CRITIQUE A LA QUALITE

Lean IT français

"Critique à la qualité" est l'attribut (la caractéristique) d'une partie, d'un assemblage, d'un sous-assemblage, d'un produit ou d'un processus qui est littéralement essentiel à la qualité ou, plus précisément, qui a un impact direct et significatif sur la qualité réelle ou perçue.

Lean IT anglais

Critical to Quality is an attribute of a part, assembly, subassembly, product, or process that is literally critical to quality or, more precisely, has a direct and significant impact on its actual or perceived quality.

D



Driver © Nicola Gavin - Fotolia.com

DEBIT PROCESSUS

Lean IT français

Le nombre (volume) de produits ou de services que le processus peut produire dans un délai spécifié.

Lean IT anglais

The number (volume) of products or services that a process can produce within a timeframe.

DEFAULT

Lean IT français

Sortie d'un processus qui ne répond pas aux exigences. Par exemple, un produit qui ne fonctionne pas comme spécifié. Les défauts génèrent du **RETRAITEMENT (rework)**.

Lean IT anglais

Output of a process that does not meet requirements. For example a product that does not function as specified. Defects generate rework.

DEMANDE SUR DEFAILLANCE

Lean IT français

Demande d'un client à la suite d'une défaillance du service informatique par opposition à une demande de valeur. Par exemple, les anomalies signalées lors d'un test d'acceptation utilisateur ou le signalement d'un incident.

Lean IT anglais

Demand from the customer based on a failure of the IT service as opposed to a request for value, e.g. findings from an acceptance test or resolving an incident.

DERNIER ARRIVE PREMIER SORTI

Lean IT français

Le travail est réalisé selon une approche « dernier arrivé, premier traité ».

Lean IT anglais

Work is processed in a 'last arrived, first handled' approach.

DIAGRAMME D ISHIKAWA

Lean IT français

Voir **DIAGRAMME EN ARÊTES DE POISSON** (*fishbone diagram*).

Lean IT anglais

See Fishbone diagram.

DIAGRAMME DE CAUSE ET D'EFFET

Lean IT français

Voir **DIAGRAMME EN ARÊTES DE POISSON** (*fishbone diagram*).

Lean IT anglais

See Fishbone diagram.

DIAGRAMME DE PARETO

Lean IT français

Diagramme à barres montrant les causes de problème ou d'un état ordonnées de la plus grande à la plus petite contribution. C'est un outil efficace pour montrer quels sont les éléments qui contribuent le plus à un problème.

Lean IT anglais

Bar chart showing the causes of problem or condition order from large to small contribution. Effective tool to show what the big contributors to the problem are.

DIAGRAMME EN ARETES DE POISSON

Lean IT français

Le diagramme en arêtes de poisson identifie plusieurs causes possibles pour un problème. Il peut être utilisé pour structurer une session de remue-méninges.

Aussi appelé diagramme d'Ishikawa.

Lean IT anglais

The fishbone diagram identifies many possible causes for a problem. It can be used to structure a brainstorming session. Also known as an Ishikawa diagram.

DIALOGUE DE PERFORMANCE

Lean IT français

Echange entre deux personnes pendant lequel trois sujets sont abordés : définir les objectifs, offrir un soutien et faire un retour sur les résultats obtenus. Par exemple, un dialogue de performance peut intervenir entre la personne d'une équipe et son responsable. Les réunions du comité de début de journée et du comité de semaine sont aussi des dialogues de performance.

Lean IT anglais

Conversation between two people in which three topics are discussed: defining objectives, offering support and giving feedback on achieved results. For example a Performance Dialogue between

manager and employee. Also, a meeting at the Day Board or Week Board is also a performance dialogue.

DMAIC

Lean IT français

Acronyme des cinq étapes de la résolution de problème avec le Kaizen : Définir, Mesurer, Analyser, Améliorer et Contrôler.

Lean IT anglais

Acronym for the five steps in problem solving with Kaizen, i.e.: Define, Measure, Analyze, Improve and Control.

E



Etiquette © Eric Isselée - Fotolia.com

ÉCOULEMENT

Lean IT français

Mouvement fluide et ininterrompu d'un produit ou d'un service à travers une série d'étapes de traitement. En véritable écoulement, l'unité de travail (information, document, matériel, etc.) ne s'arrête jamais en passant d'une étape à l'autre.

Lean IT anglais

The smooth, uninterrupted movement of a product or service through a series of process steps. In true flow, the work product (information, paperwork, material, etc.) passing through the series of steps never stops.

EFFICIENCE DU CYCLE PROCESSUS

Lean IT français

Mesure de la santé globale du processus axée sur la proportion de temps de valeur ajoutée (traitements utiles qui font évoluer la forme, le contenu ou les fonctionnalités pour fournir ce que désire le client) dans la durée totale de mise en œuvre.

$PCE = \text{Temps total des activités de valeur ajoutée} / \text{Temps total du traitement du processus}$.

Le PCE est une indication de l'efficacité du processus dans la transformation des unités de travail en sorties produites par le processus.

Lean IT anglais

A measure of overall process health focused on the percentage of value-add time (work that changes the form, fit or function as desired by the customer) divided by process lead time. $PCE = \text{Value Add Time} / \text{Process Lead Time}$. PCE is an indication of how efficiently the process is converting units of work to process outcomes.

ENTREE

Lean IT français

Ressources utilisées ou transformées par un processus. Aussi appelées X ou variables d'entrée.

Lean IT anglais

The resources used or transformed by a process; also known as the Xs or the input variables.

F



Fenêtre des changements © Kim Warden - Fotolia.com

FLUX DE VALEUR

Lean IT français

Un flux de valeur est un ensemble d'actions spécifiques pour créer un produit ou un service.

Activités spécifiques nécessaires pour concevoir, lancer et fournir un produit ou un service spécifique en partant de l'étape de conception du produit (ou du service) et en passant par le lancement, la commande des matières premières, la production et la livraison dans les mains du client du produit (ou du service). D'un point de vue financier, le flux de valeur pourrait également inclure les étapes et le temps nécessaires jusqu'au règlement du client.

Lean IT anglais

A value stream is a set of specific actions to create a product or service. The specific activities required to design, order, and provide a specific product or service from the point of product (or service) concept, through launch, ordering raw materials, production and placing the product (or service) in the hands of the customer. From a shareholder's perspective, the Value Stream could also include the steps and time required until the receipt of revenue.

FLUX D'ECHEC

Lean IT français

Séquence d'activités déclenchée par un client à la suite d'un dysfonctionnement dans le produit ou le service et visant à réparer un défaut ou de fournir au client des informations sur la façon de mieux utiliser le système. Contrairement à un flux de valeur, un flux d'échec ne crée pas de valeur pour le client. Exemple : la résolution d'un incident informatique.

Lean IT anglais

A sequence of activities triggered by a customer as a result of failure in the product/service, aiming to resolve a defect, or to provide information on how to best use the system. Opposite of a value stream. A failure stream does not add value to the customer. For example, resolving an IT incident.

G



Gouvernance © OutdoorPhotos - Fotolia.com

GASPILLAGE

Lean IT français

Toute activité qui consomme des ressources mais qui ne fournit pas de valeur telle que définie par le client. On parle aussi de Muda ou d'activités sans valeur ajoutée.

Lean IT anglais

Any activity that consumes resources but does not provide value as defined by the customer. Also referred to as Muda or Non-value-adding activities.

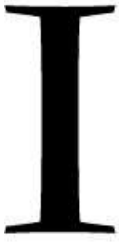
GEMBA

Lean IT français

L'endroit où le travail est effectué. Dans un contexte maigre (*lean*), le Gemba se réfère simplement à l'endroit où la valeur est créée.

Lean IT anglais

The place where the work is done. Within a lean context, Gemba simply refers to the location where value is created.



Invocation © Paylessimages - Fotolia.com

INDICATEUR CLE DE PERFORMANCE

Lean IT français

Mesure-clé de la performance d'un processus, d'une condition ou d'un état. Un indicateur-clé de performance devrait être en ligne avec la stratégie, sur du long terme et cohérente en cascade du haut (niveau stratégique) vers le bas (niveau opérationnel).

Note du traducteur : la définition en anglais prête à confusion entre les termes mesure, métrique et indicateur-clé de performance. Elle a été simplifiée dans la traduction. L'amélioration continue des services dans ITIL® est plus précise sur ces définitions.

Lean IT anglais

A measure indicating a key performance metric of a process, condition or state. A KPI should be in line with the strategy, long lasting, and consistent in the cascade from top to operational level.

J



Juste-à-temps ©Fotolia.com

JIDOKA

Lean IT français

Mot japonais pour autonomation qui vise à prévenir la production de produits ou de services défectueux.

Lean IT anglais

Japanese word for autonomation, which aims to prevent the production of defective products or services.

JUSTE-A-TEMPS

Lean IT français

Un système pour produire et livrer les bons articles au bon moment dans la bonne quantité de telle sorte que les stocks soient maintenus au strict minimum.

Lean IT anglais

A system for producing and delivering the right items at the right time in the right amounts, so that inventories are kept to a minimum.

K



Kit d'installation © moonface - Fotolia.com

KAIKAKU

Lean IT français

Mot japonais pour "changement radical". C'est un concept d'affaires désignant des changements fondamentaux, de profonde transformation et radicaux à un système de production à l'inverse du Kaizen qui se concentre sur une série d'évolutions mineures successives.

Lean IT anglais

Japanese for "radical change" is a business concept concerned with making fundamental, transformational and radical changes to a production system, unlike Kaizen which is focused on incremental minor changes.

KAIZEN

Lean IT français

Philosophie d'amélioration dans laquelle l'amélioration progressive et continue se produit sur une période de temps prolongée en créant plus de valeur et moins de déchets, résultat d'une vitesse accrue, d'une réduction des coûts et d'une qualité améliorée.

Lorsque cela est appliqué à une entreprise commerciale, il se réfère à l'amélioration continue impliquant l'ensemble des forces de travail incluant la haute direction, les cadres intermédiaires et les travailleurs en première ligne.

Le Kaizen est aussi une philosophie qui suppose que notre mode de vie (travail, social ou personnel) mérite d'être constamment amélioré.

Lean IT anglais

An improvement philosophy in which continuous incremental improvement occurs over a sustained period of time, creating more value and less waste, resulting in increased speed, lower costs and improved quality. When applied to a business enterprise, it refers to ongoing improvement involving the entire workforce including senior leadership, middle management and frontline workers. Kaizen is also a philosophy that assumes that our way of life (working, social or personal) deserves to be constantly improved.

KANBAN

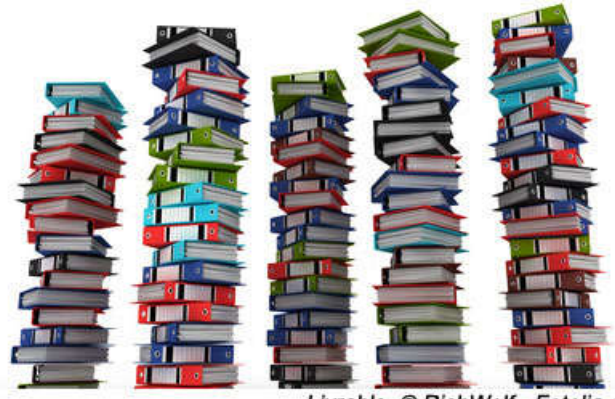
Lean IT français

Littéralement, une enseigne ou un panneau. Le Kanban est un système d'ordonnancement pour une production maigre (*lean*) et de juste-à-temps. Le Kanban est la concrétisation du système de traction / reconstitution (voir **TRACTION (pull)**)

Lean IT anglais

Literally, a signal. Kanban is a scheduling system for lean and just-in-time (JIT) production. Kanban is the embodiment of the pull/replenishment system (see Pull).

L



Livable © RichWolf - Fotolia.com

LIGNES EN PARALLELE

Lean IT français

Nombre de lignes de production qui peuvent fonctionner en parallèle. Par exemple 3 caissières dans un supermarché permettant d'encaisser plusieurs clients en même temps.

Lean IT anglais

Number of lines of production that can operate in parallel. For example 3 cashiers in a supermarket handling customers at the same time.

M



MATRICE DE COMPETENCES ET DE CONNAISSANCES

Lean IT français

La matrice de compétences et de connaissances est utilisée pour piloter l'alignement des compétences de l'équipe de développement sur celles demandées. L'objectif est de faire en sorte que les compétences de l'équipe soient en adéquation avec la demande des clients pour ces compétences.

Lean IT anglais

Skills and Knowledge matrix is used to steer team development to meet skills demand. The objective is that team skills are aligned with the customer demand for those skills.

METRIQUE

Lean IT français

Caractéristique mesurable d'une variable qui est considérée comme un indicateur de performance.

Lean IT anglais

A measurable characteristic of a variable that is regarded a performance indicator.

MUDA

Lean IT français

Mot japonais pour gaspillage. Voir **SANS VALEUR AJOUTÉE (non-value-added)** et **GASPILLAGE (waste)**.

Lean IT anglais

Japanese word for waste. See Non-value-added and Waste.

MURA

Lean IT français

Mot japonais signifiant variabilité, irrégularité, manque d'uniformité, variation.

Lean IT anglais

Japanese word meaning unevenness; irregularity; lack of uniformity; variation.

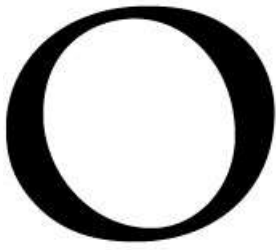
MURI

Lean IT français

Mot japonais signifiant surcharge, déraison, démesure. Souvent lié au gaspillage résultant de politiques et de règlements inadaptés.

Lean IT anglais

Japanese word meaning overburdened, unreasonableness; excessiveness. Often related to policy-based waste.



Off-shore © TMAX - Fotolia.com

ORGANISATION

Lean IT français

Le Lean IT est structuré en cinq dimensions. L'organisation est la dimension qui couvre tous les aspects liés à la manière dont l'entreprise est structurée.

Lean IT anglais

Lean IT is structured in five dimensions. Organization is the dimension that covers all aspects related to the way the company is structured.

P



Propriétaire © Gabi Moisa - Fotolia.com

PANNEAU D'ALARME

Lean IT français

Littéralement, un signal. Un système ou un cordon d'alarme est l'un des principaux éléments de la méthode de contrôle qualité Jidoka mise au point par Toyota dans le cadre du système de production de Toyota et faisant maintenant partie du Lean. Il donne au travailleur la possibilité (et l'autorité) d'arrêter la production quand un défaut est détecté et d'appeler immédiatement de l'assistance.

Lean IT anglais

Literally, this is a signal. An Andon System or Cord is one of the principal elements of the Jidoka quality-control method pioneered by Toyota as part of the Toyota Production System and now part of Lean. It gives the worker the ability, and empowerment, to stop production when a defect is found, and immediately call for assistance.

PERFECTION

Lean IT français

Objectif clé du Lean pour amener un produit ou d'un service dans un état où le nombre de défauts est nul ou aussi proche que possible de zéro. Concerne l'amélioration continue.

Lean IT anglais

A key objective of Lean to bring a product or service into a state where the number of defects is zero or as close as possible to zero. Relates to continual improvement.

PERFORMANCE

Lean IT français

La performance est l'aptitude à atteindre des objectifs définis dans des délais spécifiés. Ces objectifs sont liés à la valeur créée pour le client.

Lean IT anglais

Performance is the ability to achieve defined goals in time, related to customer value.

PILOTAGE VISUEL

Lean IT français

Le pilotage visuel concerne l'utilisation d'écrans, de métriques et de contrôles pour aider à établir et maintenir un flux continu et de donner à chacun une vue sur le travail tout au long du flux de valeur. Son objectif est d'assurer la transparence de la situation et sa compréhension.

Lean IT anglais

Visual management concerns the use of displays, metrics and controls to help establish and maintain continuous flow, and giving everyone a view of the work along the value stream. Its aim is to ensure transparency and understanding of the situation.

POKA YOKE

Lean IT français

Littéralement : pour éviter une erreur involontaire. Ce concept vise à ce que les activités ne peuvent être effectuées que d'une seule manière possible, la bonne.

Activité de détrompage

Lean IT anglais

Literally, to prevent an unintentional error, this is a concept aimed at ensure that activities can only be done in one way, the right way; foolproofing an activity.

PREMIER ARRIVE PREMIER SORTI

Lean IT français

Le travail est traité selon une approche « premier arrivé, premier servi ».

Lean IT anglais

Work is processed on a 'first come, first served' approach.

PROCESSUS

Lean IT français

Une série d'actions qui doit être correctement effectuée selon la séquence correcte au bon moment pour créer de la valeur pour un client.

Lean IT anglais

A series of actions that must be performed correctly in the correct sequence at the correct time to create value for a customer.

PROPULSION

Lean IT français

Production poussée. Un système où un processus en amont produit selon ses possibilités sans se préoccuper des besoins réels du processus en aval et envoie sa production à l'étape suivante, qu'elle soit ou non en capacité de commencer à travailler. La production poussée se traduit généralement par des piles de travail en attente qui s'accumulent entraînant des retards.

Lean IT anglais

Push Production. A system where an upstream process produces as much as it can without regard to the actual requirements of the next process and sends them to the next process whether they have capacity to begin work or not. Push Production typically results in queues of work building up, which result in delays.

R



Rôle © Denis Topal - Fotolia.com

RESULTAT INFORMATIQUE

Lean IT français

La livraison des produits ou des services informatiques pour réaliser des affaires (clients).

Lean IT anglais

The delivery of IT products or services to the business (customer).

RETRAITEMENT

Lean IT français

Activités nécessaires pour corriger les défauts d'un produit ou service produit par un processus afin de répondre aux exigences.

Lean IT anglais

Activities required to fix defects of a product or service produced by a process to meet the requirements.

RIGIDITE

Lean IT français

Inaptitude à répondre à la demande des clients avec des ressources données. Par exemple, il y a suffisamment de personnes dans les équipes mais ils ne disposent pas des compétences nécessaires pour travailler sur la demande actuelle des clients.

Lean IT anglais

Inability to meet customer demand with a certain resource. For example, you have sufficient employees but they do not have the right skills to work on the current customer demand.

S



Surchage © OutdoorPhotos - Fotolia.com

SANS VALEUR AJOUTEE

Lean IT français

Activités qui n'apportent aucune valeur du point de vue du client et qui ne sont pas non plus nécessaires pour faire fonctionner correctement l'organisation. Ces activités sont souvent un héritage naturel (« nous avons toujours fait comme ça »).

Lean IT anglais

Activities that add no value from the customer's perspective nor are they necessary to properly run the business. These activities are often legacy in nature ("we've always done it that way").

SANS VALEUR AJOUTEE NECESSAIRE

Lean IT français

Activités qui n'ajoutent aucune valeur du point de vue du client mais qui sont nécessaires pour réaliser des affaires. Cela pourrait inclure des exigences légales et réglementaires ainsi que certains processus d'affaires internes dont leur suppression dans le contexte actuel entraînerait des risques pour les affaires.

Lean IT anglais

Activities that add no value from the customer's perspective but are required in order to operate the business. This could include legal and regulatory requirements as well as certain internal business processes which would put the business at risk if eliminated in today's environment.

SORTIE

Lean IT français

Produits ou services créés comme résultats d'un flux de valeur ou d'un processus.

Lean IT anglais

Products or services created as a result of a value stream or process.

STOCK

Lean IT français

Tous les composants, travaux en cours et les produits finis qui ne sont pas traités mais stockés et en attente.

Lean IT anglais

All components, work in process, and finished products not being processed but stored and waiting.

SURCHARGE

Lean IT français

Voir **MURI** (*muri*).

Lean IT anglais

See Muri.

SURDEPLACEMENT

Lean IT français

Les personnes qui se déplacent ou les ressources qui sont déplacées plus que nécessaire pour effectuer le traitement.

Lean IT anglais

People or equipment moving or walking more than is required to perform the processing.

SURPRODUCTION

Lean IT français

Type de gaspillage. Cela signifie produire plus que ce qu'a demandé le client.

Lean IT anglais

Type of waste. It means producing more than requested by the customer.

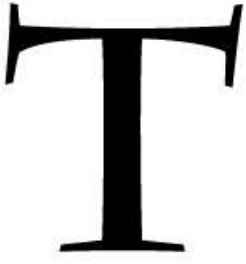
SURQUALITE

Lean IT français

Type de gaspillage. Cela signifie faire mieux que ce qu'a demandé le client. On parle aussi de luxe.

Lean IT anglais

Type of waste. It means doing the work better than requested by the customers. Also referred to as gold-plating.



Travail en cours © Rade Lukovic - Fotolia.com

TABLEAU KANBAN

Lean IT français

Un tableau Kanban est un outil de visualisation de flux de travail permettant la collaboration d'équipe et est axé sur la surveillance du flux de travail. Les tableaux Kanban physiques utilisent souvent des choses simples comme les notes autocollantes sur un tableau blanc pour communiquer l'état, l'avancement et les problèmes.

Lean IT anglais

A Kanban board is a workflow visualization tool that enables team collaboration focused on monitoring the flow of work. Physical Kanban boards often use simple work records like sticky notes on a whiteboard to communicate status, progress, and issues.

TEMPS DE CADENCEMENT (TAKT)

Lean IT français

Rythme de travail pour répondre à la demande des clients. Takt, un mot allemand qui signifie rythme, est au cœur de tout système Lean. La durée de traitement d'un processus divisé par le temps Takt donne le nombre de travailleurs nécessaires pour soutenir une production spécifique. Pour le calculer, il faut diviser le temps total de travail disponible sur une période de temps donné par le nombre de demandes clients.

Par exemple, si un centre d'appel reçoit 900 appels par quart de travail et qu'il y a 27 000 secondes de temps de travail disponibles pour cette même période, le temps de cadencement est de 30 secondes par appel. Par conséquent, un appel doit être traité toutes les 30 secondes pour répondre à la demande des clients.

Lean IT anglais

The pace at which work must be completed to meet customer demand. Takt, a German word meaning pace, is the heartbeat of any Lean system. Process Time divided by Takt Time yields the number of workers required to support a specific product. To calculate, divide the available work time by the customer demand for that period. For example, if a call center receives 900 calls per shift, and there are 27,000 seconds of available work time, the takt time is 30 seconds per call. Therefore, one call must be completed every 30 seconds to meet customer demand.

TEMPS DE CYCLE

Lean IT français

Le temps de cycle est le temps total écoulé pour transformer une unité de travail du début à la fin d'un processus.

Lean IT anglais

Cycle Time is the total elapsed time to move a unit of work from the beginning to the end of a process.

TEMPS DE MISE EN ŒUVRE

Lean IT français

Le temps nécessaire entre le placement de la commande par le client et la livraison du produit ou du service.

Lean IT anglais

The time needed between the customer placing the order and the product or service delivery.

TEMPS DE RECONFIGURATION

Lean IT français

Temps nécessaire pour reconfigurer une machine entre deux différents produits.

Lean IT anglais

Time needed to reconfigure a machine between two different products.

TEMPS D'ATTENTE

Lean IT français

Temps d'attente du démarrage de la prochaine étape de production (une fois l'étape précédente terminée).

Lean IT anglais

Waiting for the next production step to begin.

TEMPS MACHINE

Lean IT français

Le temps durant lequel une machine travaille sur un produit.

Lean IT anglais

The time a machine is working on a product.

TEMPS NORMAL

Lean IT français

Temps estimé pour lequel un processus ou une étape de processus spécifique peut être exécutée, par exemple, il devrait être possible de traiter la réception et l'enregistrement d'un incident en dix minutes. Le temps moyen peut, en pratique, être inférieur ou supérieur.

Lean IT anglais

Estimated time within which a specific process or process step can be executed, e.g. we should be able to complete receive and record an incident in 10 minutes. The average time may, in practice, be higher or lower.

TENDANCE

Lean IT français

Changement graduel et systématique d'une mesure au fil du temps.

Lean IT anglais

A gradual, systematic change of a metric over time.

TRACTION

Lean IT français

Un système d'instructions de production et de livraison à déclenchement inverse partant de l'aval vers et remontant vers l'amont dans lequel rien n'est produit par un fournisseur en amont tant que le client en aval n'a pas signalé un besoin.

Lean IT anglais

A system of cascading production and delivery instructions from downstream to upstream activities in which nothing is produced by the upstream supplier until the downstream customer signals a need.

TRAITEMENT PAR LOT et FILE D'ATTENTE

Lean IT français

Un modèle de production poussée (*push*) où les produits sont créés antérieurement à la demande des clients et dans une quantité donnée dans le circuit de production. Après production, les produits sont stockés (mis en attente) jusqu'à réception des demandes de clients.

Lean IT anglais

A Push production model where products are created before customer demand and in a certain quantity at production cycle. After production the products are stored (queued) in stock until the customers demand is received.

TRANSPORT

Lean IT français

Mouvement de produits dans une usine. Il s'agit d'un type de gaspillage si les produits sont déplacés plus que le strict nécessaire.

Lean IT anglais

Movement of products in a factory. It is a type of waste if products are transported more the strictly needed.

TRAVAIL EN COURS

Lean IT français

Nombre d'items travaillés (en cours de traitement) dans le processus.

Lean IT anglais

Number of items worked on (in progress) in the process.

U



Utilité © Falex - Fotolia.com

UNITE DE TRAVAIL

Lean IT français

Décrit l'unité (l'élément) qui est traité de bout en bout par le processus comme, par exemple, un incident, une voiture, une conception, etc.

Lean IT anglais

Describes the unit (the thing) that goes through the process, for example incidents, cars, designs etc.

V



Vision © photoaiasson - Fotolia.com

VALEUR AJOUTEE (A)

Lean IT français

Activités qui ajoutent de la valeur aux yeux du client. Le client est prêt à payer pour ce travail.

Lean IT anglais

Activities that add value in the eyes of the customer. The customer is willing to pay for this work.

VALEUR POUR LE CLIENT

Lean IT français

Une potentialité fournie à un client au bon moment à un prix approprié, tel que définie par le client. Plus un produit ou un service répond aux besoins d'un client en termes de prix, de disponibilité et d'utilité, plus il a de valeur. Ainsi, un produit avec une véritable valeur permettra de fournir ou fournira au client la possibilité d'atteindre son objectif.

Lean IT anglais

A capability provided to a customer at the right time at an appropriate price, as defined by the customer. The more a product or service meets a customer's needs in terms of affordability, availability and utility, the greater value it has. Thus, a product with true value will enable, or provide the capability for, the customer to accomplish his objective.

VARIABILITE

Lean IT français

Variation dans la sortie d'un processus en termes de qualité et de volume de la demande.

Fluctuation dans le coût, la qualité ou le temps de réalisation pour livrer la valeur. Voir aussi **MURA (mura)**.

Lean IT anglais

Variation in the output of a process in quality and demand volume. Fluctuation in cost, quality or throughput time in the delivery of value. See also Mura.

VISITE TERRAIN

Lean IT français

Aller à l'endroit où le travail est fait avec l'intention de comprendre ce qui se passe réellement sur le terrain. Le contraire est une visite touristique pendant laquelle la direction se promène mais ne prend pas le temps de comprendre les problèmes.

Lean IT anglais

Go to the place where the work is done with the intention of understanding what is actually happening there. The opposite is a Gallery Walk, in which management walks around but does not take time to understand problems.

VOIX DES AFFAIRES

Lean IT français

Définit les besoins et les exigences des parties prenantes les plus importantes de l'organisation, par exemple les parts de marché, la croissance et la rentabilité.

Lean IT anglais

Defines the needs and requirements of the most important stakeholders from the organization, for example market share, growth and profitability.

VOIX DU CLIENT

Lean IT français

Terme pour décrire le processus détaillé de capture des attentes, des préférences et des aversions d'un client dans l'objectif de créer des produits ou des services qui répondent aux besoins et préférences du client.

Lean IT anglais

Term to describe the in-depth process of capturing a customer's expectations, preferences and aversions with the objective to create products or services that meet the customer's needs and preferences.

VOIX DU PROCESSUS

Lean IT français

Définit les besoins et les exigences des processus.

Lean IT anglais

Defines the needs and requirements of the processes.

VOIX DU REGULATEUR

Lean IT français

Définit les besoins et les exigences du régulateur externe.

Lean IT anglais

Defines the needs and requirements of the external regulator.