

## Académie Lean Services et Office

*Démarrer le lean et/ou Aller au delà de l'utilisation d'outils dans les fonctions support*

**Durée** : 70.00 heures (10.00 jour(s))

**Tarif** : 3500.00€ HT

**Effectif** : de 10 à 15 apprenants

**Profils des apprenants** :

- Responsables de fonctions support
- Dirigeants de sociétés de services
- Lean Officers / Responsables Amélioration continue
- Programme réservé aux entreprises

**Prérequis** :

- Aucun

**Description** :

*A une époque où il est sans doute plus que jamais temps de réfléchir à nos pratiques de travail individuelles et collectives pour faire face aux enjeux économiques, environnementaux et sociétaux qui sont devant nous, pratiquer le Lean au-delà de la sphère de l'usine ou de l'atelier de production devient plus que jamais pertinent en nous donnant un cadre pour réfléchir aux dimensions qui rendent l'entreprise rentable et pérenne telles que :*

- *Développer et entretenir la confiance au sein des équipes : par l'écoute des équipes sur le terrain et la résolution des problèmes*
- *Maintenir la continuité de service aux clients : en engageant chacun sur l'amélioration continue, partout, tout le temps*
- *Maîtriser les flux de valeur et la supply-chain : en organisant ses flux de façon à rendre le travail intuitif et visible l'activité*
- *Réduire la base de coûts par la flexibilité des ressources : en se donnant les moyens de mieux comprendre le contenu du travail et son impact sur l'environnement et la société*

*L'Académie Lean Services et Office a ainsi été conçue pour faire découvrir et vivre le lean et l'amélioration continue à des entreprises ou des fonctions en dehors de l'atelier industriel qui veulent comprendre comment cette démarche lean peut s'appliquer à leur activité.*

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre la stratégie lean
- Comprendre l'intention derrière les outils lean pour mieux les transposer à une activité de bureaux ou de services
- Apprendre comment une fonction support peut contribuer à la stratégie lean de son entreprise
- Comprendre les postures d'un manager lean et apprendre à les appliquer
- Aider à formuler une vision lean de leur activité à chaque niveau de l'organisation

### Contenu de la formation

- Manager la croissance et le cash autrement
  - La financiarisation de l'économie et ses impacts sur l'entreprise
  - L'approche alternative proposée par Toyota et le lean
  - L'importance de la visualisation
  - Initiation aux outils d'amélioration continue (se mettre d'accord sur la description d'un processus, PDCA et modèle causal, 5 pourquoi)
- L'obsession de la continuité de satisfaction client
  - L'obsession clients : Un service waouh ou un service nul quelle différence ? Modèle de Kano
  - Comprendre les problèmes du client à l'usage et la notion de valeur
  - Le Net Promoter score et ses limites. Quels autres indicateurs ?
  - Takt time pour suivre le rythme du client, réclamations et Jidoka pour alerter
- Construire la confiance mutuelle en allant sur le Gemba et découvrir les coûts inutiles
  - Genchi Genbutsu et le Toyota Way : aller se rendre compte sur place
  - Organiser et préparer les visites terrain
  - Le Lean Learning System comme modèle mental sur le terrain
  - Donner du sens et construire la confiance 5S, 4M, TPM
- Comprendre l'impact de la stagnation et de la variabilité
  - Mura, muri, muda, ou comment la variabilité crée de la surcharge et des gaspillages
  - Un outil pour observer le geste : l'analyse de déroulement
  - Le Value Stream Mapping ou l'analyse des flux de valeur
  - L'obsession du lead time
- Réduire la stagnation pour satisfaire plus vite les clients
  - Takt time et lissage
  - Réduire la taille des lots – pourquoi ?

- Flux continu / Flux tiré lissé
- Juste à temps dans les services
- Développer la productivité par la flexibilité des ressources
  - La production de masse n'est plus à l'ordre du jour
  - Le marché requiert agilité et rapidité
  - Takt-time et temps de cycle pour mieux comprendre le travail des équipes
  - Comment accroître la flexibilité des cellules de production sans accroître la pression
- Engager les collaborateurs dans l'amélioration continue et développer les talents
  - L'origine du Jidoka (alerter en cas d'anomalie, autonomie des machines et des opérateurs)
  - Standardiser, pourquoi et comment
  - Les bases de l'amélioration continue (confiance, suggestions, kaizen)
- Construire les conditions de l'innovation réussie - VAVE
  - Générer un flux d'idées par l'amélioration continue (kaizen)
  - Observer l'usage des produits et services
  - Observer les concurrents (Competitor teardown)
  - Définir la valeur recherchée à l'aide du concept paper
- Construire une stratégie lean – Hoshin Kanri, 4D4C
  - Retour sur l'ensemble des problèmes type / solutions type du lean en support d'une stratégie lean
  - Répondre aux challenges externes de l'entreprise
  - L'approche managériale 4C (Chercher – Confronter – Cadrer – Construire) plus efficace à long terme que le 4D (commander et contrôler)
  - Le Hoshin kanri ou comment embarquer l'entreprise et sa visualisation dans l'Obeya management
- Synthèse – Le lean manager
  - Challenge
  - Genchi Genbutsu
  - Kaizen
  - Teamwork
  - Respect
- 10 journées sur 12 mois, de janvier à décembre. Structure type d'une journée en entreprise : • Gemba Walks dans les services de l'entreprise accueillant le groupe ce jour-là (France) • Apport théorique (cf thème de la journée) • Études de cas / serious games sur le thème du jour.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est composée d'un directeur/formateur, d'un salarié formateur ainsi que de formateurs externes. Chaque formateur est responsable du contenu de sa formation. Le référent pédagogique est le directeur de l'organisme de formation et la référente administrative est la responsable marketing et ADV. Ils peuvent être suppléés par notre chargé de mission lean et ergonomie.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Déjeuner : avec les apprenants, fourni par l'entreprise d'accueil
- Webinaires ILF Le Lean dans les fonctions : RH : Le Lean dans les Fonctions : la DRH - YouTube Ventes et Marketing : Lean dans les Fonctions Ventes et Marketing - YouTube Achats : Le Lean dans les Fonctions : les Achats - YouTube Finance : Lean dans les Fonctions : la Finance - YouTube Informatique : Le Lean dans les Fonctions : la DSI - YouTube

### Dispositifs de suivi et d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Autoévaluation préformation
- Autoévaluations de la formation (pendant et à chaud en fin de formation)
- Chaque apprenant fait un exposé sur une thématique choisie (retour d'expérience sur la théorie et sur l'expérimentation faite sur ce sujet), sur une des 2 dernières journées
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Autoévaluation à froid permettant de suivre l'évolution professionnelle de l'apprenant

### Modalités d'accès

*Rythme* : sur le temps de travail

*Modalités et délais d'entrée* : à la demande de l'entreprise par bulletin d'inscription et/ou contact de l'organisme (avant J-7 pour les formations inter-entreprises)

*Lieu* : Chez l'une des entreprises du groupe

Relais Lean Centre Val de Loire | 34 rue de Bagneaux St Jean de la Ruelle 45140 | Tel : 02 38 70 40 21 | Numéro SIRET: 74982326600012 |  
Numéro de déclaration d'activité: 24450290045 (auprès du préfet de région de: Centre Val de Loire)

**Indicateurs de résultats :**

Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques

**Accessibilité**

Inscription par email et bulletin d'inscription, groupe de 10 à 15 personnes maximum. Les personnes ayant besoin d'un aménagement particulier pour suivre cette formation sont invitées à nous contacter au 06.22.47.34.25 ou à [r.vallee@leancentre.fr](mailto:r.vallee@leancentre.fr)

**Voir Bulletin d'inscription en annexe à compléter**

	Apprenant n°1	Apprenant n°2	Contact Service Formation	Contact Facturation	Contact OPCO le cas échéant
Nom					
Prénom					
Société					
Fonction					
Email <small>Perso si pas de pro.</small>					
Téléphone					
Email relances paiements :			Tel relances :		
N° de commande à rappeler :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Si Oui → Commande/Accord n° :		
Financement par OPCO :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>			
Adresse de l'entreprise			Adresse de facturation		

L'entreprise s'engage sur le Cycle complet (10 sessions) et sur le budget global de 3 500 € HT par apprenant. L'entreprise s'engage également à recevoir le groupe dans ses locaux sur une des sessions, à définir en début d'année, pour une visite d'observation terrain. Afin d'assurer le bon déroulement de la formation, des questionnaires seront transmis aux apprenants qui s'engagent à les compléter.

### Dates prévisionnelles (susceptibles d'être modifiées)

Manager la croissance et le cash autrement	13 mars 2025	Développer la productivité par la flexibilité des ressources	16 octobre 2025
L'obsession de la continuité de satisfaction des clients – Réclamations, Jidoka	10 avril 2025	Engager les collaborateurs dans l'amélioration continue et développer les talents – Jidoka, Standards, Suggestions et Kaizen	13 novembre 2025
Découvrir les coûts inutiles par le gemba, créer la confiance – Genchi genbutsu, 5S, 4M	15 mai 2025	Construire les conditions de l'innovation réussie - VAVE	11 décembre 2025
Comprendre l'impact de la stagnation et de la variabilité – Mura, Muri, Muda	19 juin 2025	Construire une stratégie lean – Hoshin Kanri, 4D4C	14 janvier 2026
Réduire la stagnation pour satisfaire plus vite les clients – Flux Continu / Flux tiré	18 septembre 2025	Synthèse – Le lean manager	15 janvier 2026

### À découvrir également...

- **Inter-entreprises** : **Académies Lean** (Manufacturing, Engineering, Devenir un Leader Lean) et **Gemba Walk Thématiques** (4 jours)
- **Intra-entreprise (présentiel/distanciel)** : **Formations catalogue** (amélioration continue, flux tiré lissé, dojo, TMS, ...) et **Formations sur-mesure**

**Pour en savoir+ sur le déroulement de nos formations : [www.relais-lean-centre.fr](http://www.relais-lean-centre.fr)**

Date et Nom / Signature et Cachet de l'entreprise

Mise à jour : 26/07/24

Afin de créer une communauté Lean, nous serons amenés à communiquer votre adresse e-mail aux autres membres du groupe : invitations aux journées de formation, supports de cours, feuilles d'émargement, ... Nous nous engageons à traiter vos données avec respect.

- Je refuse que ces e-mails soient communiqués aux membres du groupe  
 Je refuse de recevoir les mailings du Relais Lean Centre Val de Loire