



# Académie Lean Services et Office

## Comprendre et appliquer les principes du Lean dans les services et les fonctions support

### Intervenant :

Catherine Chabiron, ancien Directeur du Lean Office chez Faurecia, équipementier automobile, formateur à l'Institut Lean France et à Telecom ParisTech, et Lean Sensei.

### Objectifs :

- Décliner et appliquer les principes du Lean management aux activités de Service et aux Fonctions Support
- Le Lean en ingénierie et le Lean en informatique font l'objet d'une Académie dédiée

### Bénéfices pour les participants :

L'Académie Lean Services et Office s'adresse aux managers dans les activités de services ou dans les fonctions support, et qui souhaitent s'approprier les concepts et outils du Lean management.

Ils découvriront et mettront en œuvre les pratiques opérationnelles :

- **Aller et voir sur le terrain** pour comprendre le fonctionnement réel des équipes et les attentes du client.
- Résoudre des problèmes ou améliorer les performances en s'appuyant sur les **6 points de l'approche Kaizen**.
- Etre capable de **challenger le statu quo** afin de contribuer plus largement aux grands enjeux de l'entreprise.
- Bénéficier des différentes expériences et angles de vue qu'offre la formule de **gemba walks** (visites terrain) chez chacun des participants.

### Moyens pédagogiques :

11 journées sur 12 mois, dont une journée de conférences sur le thème Lean Services / Office.

Structure type d'une journée en entreprise :

- Apport théorique (cf thème de la journée)
- Gemba walks dans les services de l'entreprise accueillant le groupe ce jour-là
- Etudes de cas / serious games sur le thème du jour.

### Lieu :

Dans les entreprises des participants, chaque entreprise accueillant le groupe au moins une fois

### Validation des acquis :

Exposé sur un des thèmes abordés appuyé sur l'expérience du participant et A3

### Budget :

400 € HT par rencontre et par entreprise, soit un budget global de 4400 € HT par entreprise. Ce prix forfaitaire inclut la possibilité pour l'entreprise d'inscrire 1 à 2 personnes maximum à chaque journée.

**Renseignements :** Contactez Richard Kaminski au 06 62 94 67 37 – [info@leanfrance.fr](mailto:info@leanfrance.fr)

# Bulletin d'inscription à l'Académie Lean Services / Office

Société		
	Participant 1	Participant 2
Nom		
Prénom		
Fonction		
Email		
Téléphone		

## Thématiques traitées et dates dans le cursus :

Le Lean dans les bureaux comme alternative pérenne au management financier	22 septembre 2016
Comprendre ses clients et mesurer leur satisfaction - notion de Chief Engineer	20 octobre 2016
Voir les problèmes des clients sur le terrain et aligner l'organisation - Hoshin Kanri	17 novembre 2016
Manager par le gemba, management visuel, obeya	6 décembre 2016
Analyser les flux complexes (analyse de déroulement, MIFA, Value Stream Mapping)	10 janvier 2017
Transposer le Takt Time, Flux continu, Flux tirés aux flux dans les bureaux	7 février 2017
Maîtriser la résolution de problèmes - Jidoka, PDCA, 5M, 5 pourquoi	14 mars 2017
Organiser l'amélioration continue - standards, Kaizen, innovation	11 avril 2017
Piloter les flux transverses et les projets complexes - Nemawashi	17 mai 2017
Synthèse - modification de l'approche managériale induite par le lean management	15 juin 2017
Journée de conférences et ateliers sur le Lean dans les Services et Fonctions Support	Juillet 2017 Date à confirmer

**Signature et cachet de l'entreprise**

Pour plus d'informations,  
contactez l'Institut Lean France  
par email : [info@leanfrance.fr](mailto:info@leanfrance.fr)

Ou inscrivez-vous sur notre site rubrique « Formez-vous » <http://www.institut-lean-france.fr>