

Académie Lean Services et Office

Comprendre et mettre en oeuvre une stratégie Lean dans les Services et les Fonctions support

Intervenant :

Catherine Chabiron et Anne Lise Seltzer, toutes deux Executive Lean Coach et auteur. Catherine enseigne également à Telecom ParisTech.

Objectifs et bénéfices pour les participants :

La crise sanitaire de 2020 a mis en évidence des approches propres aux entreprises lean :

- Entretien de la confiance au sein des équipes par l'écoute sur le terrain et la résolution des problèmes
- Maintenir, quoi qu'il arrive, la continuité de service aux clients en engageant chacun sur l'amélioration continue, partout, tout le temps
- Maîtriser les flux de valeur, la supply chain et préserver les partenariats clés
- Réduire la base de coûts par la flexibilité des ressources

Les participants découvriront comment aller **chercher sur le terrain** les difficultés des équipes, les coûts inutiles et les contraintes que nos produits ou services créent chez les clients ; **accepter** que les problèmes à résoudre ne sont pas nécessairement ceux qu'on pensait; **cadrer** l'amélioration en s'appuyant sur les outils type du lean management pour traiter les problèmes identifiés et tenir la continuité de la satisfaction clients : Juste à temps, Jidoka, Standards, Kaizen ; **construire** petit à petit, avec l'aide de tous, des solutions qui créeront une croissance durable pour l'entreprise.

La formule leur permet en outre de bénéficier des différentes expériences et angles de vue qu'offre la formule de visites terrain chez chacun des participants.

Public concerné :

L'Académie Lean Services et Office a été conçue pour faire vivre le lean et l'amélioration continue à des entreprises ou des fonctions qui ne se reconnaissent pas dans l'approche industrielle habituellement mise en avant dans la littérature sur le sujet. Elle s'adresse à des managers ou lean officers dans des domaines non industriels, ou dans des fonctions support, qui cherchent des moyens plus durables et respectueux de réduire les délais clients et la base de coûts, tout en améliorant la qualité des prestations et la trésorerie de l'entreprise.

Moyens pédagogiques :

10 journées sur 12 mois, de janvier à décembre 2022. Structure type d'une journée en entreprise :

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

Lieu :

Dans les locaux des entreprises participantes, chaque entreprise accueillant le groupe tour à tour. Le but est de créer une communauté de pratique apprenante, offrant des regards croisés sur différents contextes d'entreprise, par le biais notamment de visites terrain chez chacun des participants.

Compte tenu de la situation sanitaire, certaines sessions pourront, le cas échéant, être organisées en vidéo conférence, limitant l'accès à l'entreprise hôte au seul animateur, qui commentera par vidéo le terrain visité. Le groupe est limité à une quinzaine de participants et s'oblige à respecter les règles de sécurité et de gestes barrières en vigueur dans chaque entreprise.

Budget :

Budget global de 5000 € HT par entreprise. Ce prix forfaitaire inclut la possibilité pour l'entreprise d'inscrire 1 à 2 personnes maximum à chaque journée **et engage l'entreprise sur les 10 sessions**. Payable en 2 échéances de 2000 € HT à l'inscription et 3000 € HT à mi-parcours.

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

	Participant n°1	Participant n°2	Contact Service Formation	Contact Facturation
Nom				
Prénom				
Société				
Fonction				
E-mail				
Téléphone				
Adresse de facturation				

L'entreprise s'engage sur le Cycle 2022 (10 journées) de l'Académie Lean Services et Office et sur le budget global de 5000 € HT, payable en 2 fois, 2000 € HT à l'inscription et 3000 € HT à mi-parcours.

Numéro de bon de commande de l'entreprise à rappeler sur la facture :

Souhaitez-vous établir une convention de formation ? OUI NON

Thématiques traitées et dates dans le cursus :

1 - Manager la croissance et le cash autrement	25 janvier 2022
2 - L'obsession de la continuité de satisfaction des clients – Réclamations, Jidoka	22 février 2022
3 - Découvrir les coûts inutiles par le gemba, créer la confiance – Genchi genbutsu, 5S, 4M	29 mars 2022
4 - Comprendre l'impact de la stagnation et de la variabilité – Mura, Muri, Muda	19 avril 2022
5 - Réduire la stagnation pour satisfaire plus vite les clients – Flux Continu / Flux tiré	24 mai 2022
6 - Développer la productivité par la flexibilité des ressources	Juin 2022
7 - Engager les collaborateurs dans l'amélioration continue et développer les talents – Jidoka, Standards, Suggestions et Kaizen	Septembre 2022
8 - Construire les conditions de l'innovation réussie - VAVE	Octobre 2022
9 - Construire une stratégie lean – Hoshin Kanri, 4D4C	Novembre 2022
10 - Synthèse – Le lean manager	Décembre 2022

Date, Signature et cachet de l'entreprise

Pour plus d'informations,
contactez : info@leanfrance.fr

Dans l'esprit de créer une communauté lean, nous serons amenés à communiquer votre adresse mail aux autres membres du groupe ainsi qu'aux Alumni Lean France : invitations aux journées de formation, distribution des supports de cours, feuilles d'émargement, journées Alumni. Si vous ne souhaitez pas la communiquer, merci de nous le faire savoir lors de votre inscription.