

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

### Intervenant

Anne Lise Seltzer, Lean Coach, auteure et directrice exécutive de l'ILF

### Objectifs et bénéfices pour les participants

La crise sanitaire et ses conséquences économiques et sociales depuis 2020 ont mis en évidence des approches propres aux entreprises lean qui sont plus que jamais pertinentes pour répondre aux enjeux actuels des entreprises :

- Développer et entretenir la confiance au sein des équipes : par l'écoute des équipes 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 : 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

Les participants à l'Académie 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 en dehors de la sphère directement industrielle. 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 février à décembre 2024. 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.

## Budget

Le budget global est de 3 500 € HT par participant. Ce prix forfaitaire **engage l'entreprise sur les 10 sessions**.

Il peut être encore plus intéressant pour l'entreprise d'y faire participer 2 personnes (ou plus) de son organisation, permettant ainsi des regards croisés et des discussions en interne sur les sujets explorés entre 2 sessions de formation.

## Thématiques traitées et dates dans le cursus

1 - Manager la croissance et le cash autrement	1 <sup>er</sup> février 2024
2 – L'obsession de la continuité de satisfaction des clients – Réclamations, Jidoka	7 mars 2024
3 – Découvrir les coûts inutiles par le gemba, créer la confiance – Genchi genbutsu, 5S, 4M	4 avril 2024
4 – Comprendre l'impact de la stagnation et de la variabilité – Mura, Muri, Muda	7 mai 2024
5 – Réduire la stagnation pour satisfaire plus vite les clients – Flux Continu / Flux tiré	6 juin 2024
6 – Développer la productivité par la flexibilité des ressources	5 septembre 2024
7 – Engager les collaborateurs dans l'amélioration continue et développer les talents – Jidoka, Standards, Suggestions et Kaizen	3 octobre 2024
8 – Construire les conditions de l'innovation réussie - VAVE	7 novembre 2024
9 – Construire une stratégie lean – Hoshin Kanri, 4D4C	4 décembre 2024
10 - Synthèse – Le lean manager	5 décembre 2024

**Pour en savoir plus, écrivez-nous à [info@leanfrance.fr](mailto:info@leanfrance.fr)**

Afin de faciliter la prise en charge de cette formation par un organisme de financement, et pour en garantir la qualité, l'Académie sera gérée et facturée par le **Relais Lean Centre**, partenaire Qualiopi de l'Institut Lean France.

	Participant	Service Formation	Comptabilité fournisseur	Contact OPCO le cas échéant
<b>Participant 1</b>				
Nom				
Prénom				
Fonction				
Adresse mail				
Téléphone portable				
<b>Participant 2</b>				
Nom				
Prénom				
Fonction				
Adresse mail				
Téléphone portable				
Entreprise				
Adresse postale entreprise				
Adresse postale de facturation				
Numéro de bon de commande à rappeler sur la facture				

L'entreprise s'engage sur le Cycle 2023 (10 sessions) de l'Académie lean Services et Office et sur le budget global de 3 500 € HT par participant. 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.

**Organisme formateur :**

**Relais Lean Centre Val de Loire**

34 rue de Bagneaux,  
45 140 Saint Jean de la Ruelle

**E-mail :** [relais-centre@leanfrance.fr](mailto:relais-centre@leanfrance.fr)

**Téléphone :** [02 38 70 40 21](tel:0238704021)

**Signature, date et cachet de l'entreprise :**