

Académie Lean dans les Services et Fonctions support

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 dans les Services et Fonctions support 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 des clients – Réclamations, Jidoka
 - 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
- Découvrir les coûts inutiles par le gemba, créer la confiance – Genchi genbutsu, 5S, 4M
 - 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
- Engager les collaborateurs dans l'amélioration continue et développer les talents – Jidoka, Standards, Suggestions et Kaizen
 - 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
- Comprendre l'impact de la stagnation et de la variabilité – Mura, Muri, Muda
 - Takt time et lissage
 - Réduire la taille des lots – pourquoi ?
 - Flux continu / Flux tiré lissé

- Juste à temps dans les services
- Réduire la stagnation pour satisfaire plus vite les clients – Flux Continu / Flux tiré
 - 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
- Développer la productivité par la flexibilité des ressources
 - 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 (4h)
 - 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
- Préparation du projet individuel par l'apprenant (3h)
- Synthèse – Le lean manager
 - Challenge
 - Genchi Genbutsu
 - Kaizen
 - Teamwork
 - Respect
- 10 journées sur 12 mois, de septembre à juin. 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. 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

Voir Bulletin d'inscription en annexe à compléter

L'entreprise s'engage :

- **sur l'ensemble du cycle de formation** (10 sessions) pour un coût total de 3 500 € HT par apprenant. Toute absence reste due et doit être signalée à l'avance, sauf cas particuliers prévus dans la convention de formation.
- à transmettre au Relais les bons de commande et accords de prise en charge **au plus tard la veille du début du cycle.**
- **à accueillir le groupe dans ses locaux pour une session**, afin de réaliser une visite d'observation sur le terrain (café d'accueil et déjeuner à la charge de l'entreprise accueillante). La date et les lieux des formations seront communiqués après la première journée du cycle, des déplacements dans toute la France (et peut-être limitrophes) sont à prévoir.

L'apprenant s'engage :

- **à compléter les questionnaires d'évaluation qui lui seront envoyés** pour le bon déroulement de la formation

Tout effacer

	Apprenant n°1	Apprenant n°2 le cas échéant	Contact Service Formation	Contact Facturation	Contact OPCO le cas échéant
Nom					
Prénom					
Société					
Fonction					
Email Perso si pas de pro.					
Téléphone					
Email relances paiements :				Tel relances :	
Commande nécessaire pour la facturation (si absence par exemple) :	Oui ☐ Non ☐	Si Oui ➔ Commande/Accord n° :			
Régulé directement par OPCO :	Oui ☐ Non ☐	N° d'identification (SIRET facturation) :			
Nom + Adresse de livraison			Nom + Adresse de facturation		

Dates prévisionnelles (susceptibles d'être modifiées)

Manager la croissance et le cash autrement	17 septembre 2026	Réduire la stagnation pour satisfaire plus vite les clients – Flux Continu / Flux tiré	11 février 2027
L'obsession de la continuité de satisfaction des clients – Réclamations, Jidoka	15 octobre 2026	Développer la productivité par la flexibilité des ressources	18 mars 2027
Découvrir les coûts inutiles par le gemba, créer la confiance – Genchi genbutsu, 5S, 4M	19 novembre 2026	Construire les conditions de l'innovation réussie - VAVE	15 avril 2027
Engager les collaborateurs dans l'amélioration continue et développer les talents – Jidoka, Standards, Suggestions et Kaizen	10 décembre 2026	Construire une stratégie lean – Hoshin Kanri, 4D4C	20 mai 2027
Comprendre l'impact de la stagnation et de la variabilité – Mura, Muri, Muda	14 janvier 2027	Synthèse – Le lean manager	17 juin 2027

Pour en savoir+ sur le déroulement de nos formations : www.relais-lean-centre.fr

Date, Nom, Signature et Cachet de l'entreprise

Mise à jour : 11/03/26

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