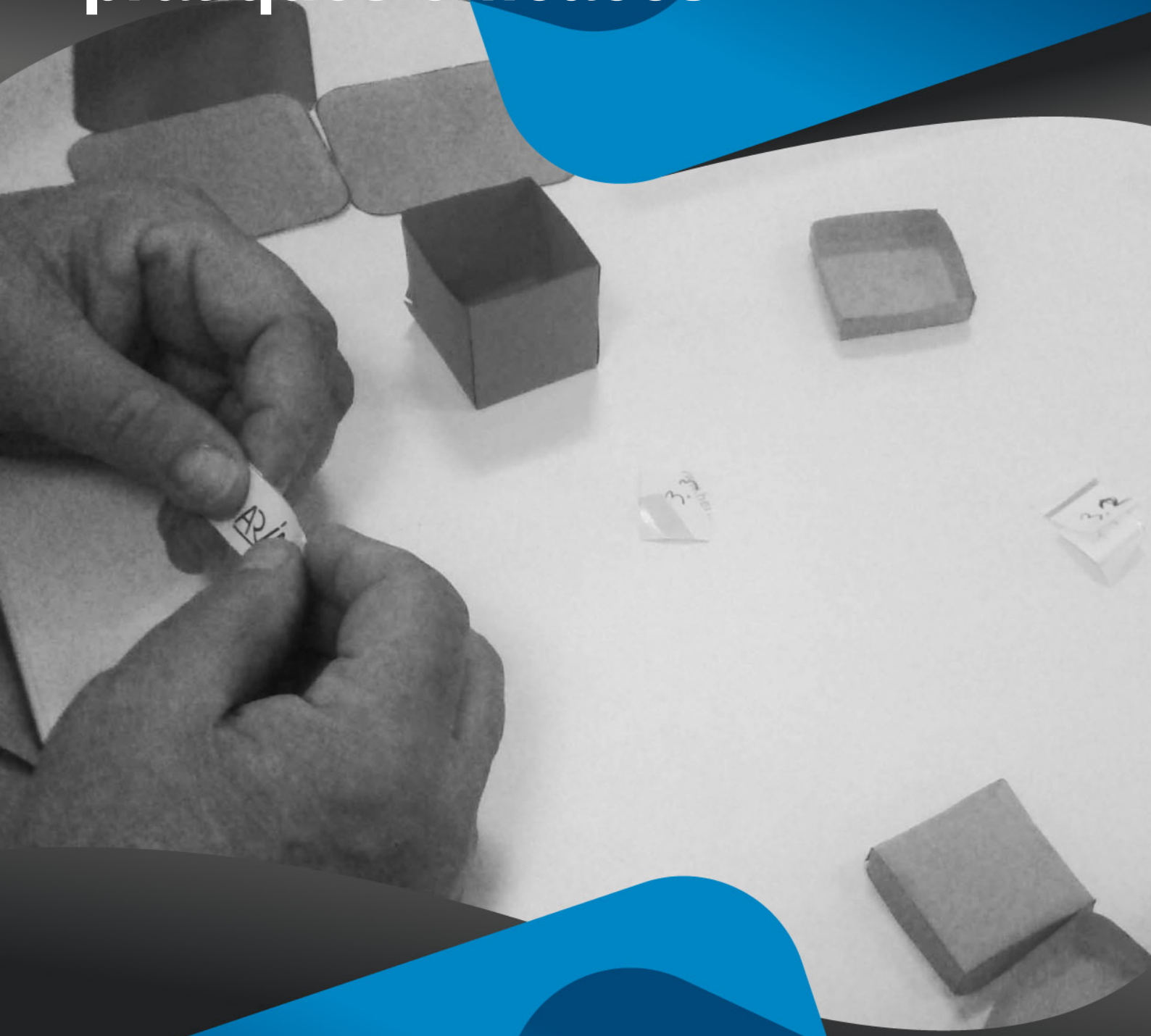
Lean dans les services : pratiques efficaces



ARÁQ

Formation et conseil en management de la performance

Lean = 5S ? Pas si simple. Durant une formation alternant pratique et théorie organisée autour d'une simulation d'entreprise de services, vous développerez vos compétences afin de donner la bonne réponse à cette équation !

Objectifs

- Être capable de conduire un chantier Lean dans son secteur d'activité, et devenir le référant Lean au sein de son service
- Se former par de la pratique à l'utilisation efficiente des ressources afin de :
- Soutenir une démarche Lean de progrès dans le domaine des services et des secteurs administratifs (public / privé)
- Comprendre et pratiquer les outils et méthodes Lean applicables aux domaines des services
- Savoir évaluer un processus durant son exécution puis l'analyser et l'améliorer afin d'atteindre le niveau d'efficacité souhaitée
- Disposer d'une marche à suivre pour analyser l'enchainement d'activités de service
- Savoir comment favoriser l'état d'esprit Lean nécessaire à la conduite de projets d'amélioration
- Améliorer la satisfaction client (externe / interne), la qualité des services, l'efficacité de la prestation et la flexibilité du processus ainsi que le respect du délai
- Savoir lancer et gérer un projet Lean quelle que soit sa taille

Contenu / Thèmes abordés

- Jour 1
    - Donner du sens au management Lean dans les services : les principes de base
    - Notion de processus Lean : valeur ajoutée & principaux gaspillages
    - Travaux pratiques de groupe (exécution & mesure de performance de processus administratif) ; illustration & identification de gaspillages
    - Gestion de projets Lean (DMAIC)
    - Outils d'analyse et de formalisation de performance de processus administratif (cartographie de flux, diagramme spaghetti)
    - Travaux pratiques de groupe (analyse de processus administratif)
- Jour 2
    - Approche et outils de gestion de projet Lean d'amélioration continue (PDCA, animation à intervalles courts, QQOQCPC, démarche A3)
    - Travaux pratiques de groupe (amélioration de processus administratif)
    - Approche & outils d'organisation du travail (chantier 5S et standards de travail)
    - Travaux pratiques de groupe (organisation Lean de processus administratif)
- Jour 3
    - Créer l'état d'esprit et dynamiser le changement culturel : travail sur la pensée Lean
    - Piloter la performance Lean dans les activités de service
    - Management visuel (tableau de bord, amélioration continue)
    - Evaluer l'efficacité du secteur (audit après chantier 5S)
    - Travaux pratiques de groupe (pilotage Lean de processus administratif)

Pédagogie

- Active et participative: fait alterner théorie et travaux pratiques en groupe
- Rédaction de documents issus des travaux pratiques en groupe (exécution & analyse de processus administratif)

Public cible

- Responsable ou chef d'une organisation de services (services)
- Direction ou responsable administratif (public / privé)
- Responsable d'une fonction support (secteur industrie)
- Chargé de projet d'amélioration continue
- Agent ou référant qualité dans le domaine des services (hôpital, banque, assurance,…)
- Responsable qualité dans le domaine des soins

Reconnaissances

- Attestation : ARIAQ
- **Certificat (référent lean services) : SAQ**

Prérequis

- Connaissance de base de la qualité
- Expérience professionnelle de plus de 5 ans dans le domaine des services ou secteurs administratifs (public / privé)

Durée

3.0 jours

Dates

Les dates pour cette formation ne sont pas encore fixées. Renseignements sur www.ariaq.ch.

Prix

CHF 1 590.– (membres SAQ : CHF 1 431.–)

Examen et certificat : CHF 750.–

Nos tarifs comprennent les pauses et les documents stagiaires.
TVA en sus sur les frais d'intendance.

Animation

Hervé Pochart

Hervé a développé depuis 20 ans son expertise en occupant successivement des postes opérationnels en amélioration continue dans 2 groupes allemands KSB (pompes et robinetterie industrielle, SGL CARBON (Graphite et fibres de carbone). Toujours aussi curieux de découvrir de nouvelles activités, consultant depuis plus de 12 ans, il pilote dans différents secteurs industriels, services, des plans de transformation des organisations et aime accompagner les équipes en place vers l'excellence opérationnelle. Certifié MBB LSS depuis 2007 et accrédité formateur IASSC depuis 2016, ses capacités de formateur et de coach lui ont permis de certifier à ce jour plus de 200 Black Belt LSS et 800 Green Belt LSS ainsi que des Master Black Belt.

Ce sont nos participants qui le disent

« L'atelier est vraiment génial et permet de prendre conscience et d'intégrer plus facilement les différents éléments du cours. La Formation correspond exactement à ce que je cherchais. »

« Félicitations pour le traitement du sujet en 3 jours vraiment intéressants. Le fil rouge est intelligemment imaginé. Il n'y a pas de temps mort, la théorie est amenée à juste dose avec de bons exemples. L'exercice pratique est très démonstrateur. »

« Le "jeu" en direct du processus de travail et son analyse à travers les outils Lean était particulièrement stimulant et permettait une bonne intégration des outils. »

« La pratique mise en regard de la théorie rend la formation très motivante. »

« L'apport de l'autre intervenant, Monsieur François Paul était également très enrichissant. La formation est vraiment très intéressante. »

Qui sommes-nous ?

L'institut ARIAQ est un leader suisse de la formation continue pour adultes dans le domaine, des systèmes de management, de l'amélioration des activités opérationnelles, du management de la qualité, de la certification ISO, de l'amélioration continue, du traitement des données jusqu'à une démonstration d'un six sigma de performance.

L'institut ARIAQ appartient à la Swiss Association for Quality (SAQ) basée à Berne.

ARIAQ soutient l'amélioration continue des activités aussi bien dans l'industrie que dans les services. Par ses formations et ses conseils, l'institut favorise l'amélioration de la performance en fonction des besoins de l'organisation et des attentes des clients. Une préoccupation essentielle de son action vise une gestion efficace des processus soutenant l'innovation. L'environnement des organisations change rapidement ; ARIAQ s'en préoccupe en permanence.

Institut ARIAQ – Y-PARC Swiss Technopole – Rue Galilée 5 – CH-1400 Yverdon-les-Bains
+41 24 423 96 50 – www.ariaq.ch

2023 © ARIAQ SA – Document non contractuel, sous réserve de modifications notamment de tarifs et de dates.