



## Pour qui ?

Équipe marketing, communication et direction



## Mise en pratique

Mise en situation, exercices pratiques



## Personnalisation

Chaque formation est adaptée en fonction de votre niveau, en termes de contenu et durée



## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle équipée pour le présentiel
- Documents de formation projetés (vidéos - PowerPoint)
- Exposés théoriques, études de cas et exemples
- Mise en pratique



## Suivi et évaluation de la formation

- Feuilles de présence signées par demi-journée
- Questionnaire de positionnement en amont
- Évaluation finale et QCM de contrôle des acquis
- Débriefing collectif en fin de session

## Objectifs

- Définir les projets où appliquer le Lean
- Déterminer les outils Lean applicables à une situation
- Déployer la démarche selon des axes précis
- Adopter l'état d'esprit Lean pour suivre la démarche



## Programme

- Les bases du Lean management
  - Comprendre la philosophie Lean
  - Distinguer Lean manufacturing et Lean appliquée aux services
  - Intégrer le Lean dans une démarche d'amélioration continue
  - Définir la notion de valeur du point de vue du client
  - Identifier et réduire les sources de gaspillage
  - Utiliser le modèle par processus
  - Exercice pratique : Partage d'expériences sur les projets Lean en entreprise (facteurs de réussite ou d'échec). Identification de deux gaspillages au sein de son activité, en référence aux sept gaspillages Toyota
- Initier une démarche Lean : choisir ses premiers projets
  - Utiliser la cartographie des flux de valeur (Value Stream Mapping)
  - Évaluer les gains financiers potentiels
  - Exercice pratique : Identifier des pistes d'amélioration et des économies possibles dans son périmètre d'activité
- Les outils essentiels du Lean dans les services
  - Maîtriser la méthode DMAIC pour résoudre les problèmes
  - Mettre en place la démarche 5S
  - Adopter l'esprit Kaizen pour des améliorations continues
  - Organiser des ateliers Kaizen (chantiers d'amélioration rapide)
  - Appliquer la méthode des sept gaspillages aux activités de service
  - Recueillir et analyser la "Voix du client" à l'aide du diagramme de Kano
  - Exercice pratique : Élaboration d'une charte de projet DMAIC.
- Déployer le Lean management dans les organisations de service
  - Construire un plan de déploiement adapté
  - Définir des indicateurs de performance pertinents
  - Sensibiliser et former les équipes
  - Animer efficacement des groupes de travail
  - Exercice pratique : Identifier les leviers à mobiliser pour élaborer un plan de déploiement Lean en entreprise
  - 5) Manager ses équipes avec l'état d'esprit Lean
  - Développer une communication transparente et efficace
  - Valoriser les contributions individuelles
  - Être un manager exemplaire dans l'application des principes Lean