

# LEAN OFFICE ET SERVICES



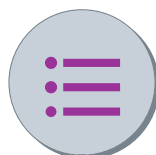
« Boostez l'efficacité de vos organisations supports et de service par l'intermédiaire de projets créateurs de valeurs, basés sur la culture Lean : La simplification des processus par la chasse aux gaspillages ! »

## + LES PLUS DE LA FORMATION

- Des quiz interactifs.
- Des mises en situations, des échanges et du partage d'expérience.
- Des travaux inter-sessions.
- Un formateur disponible entre les séances.

## + LES PLUS DE GH CONNECTIVE

- Adaptation du contenu de la formation sur demande.
- Formateurs praticiens.
- Accompagnement possible des stagiaires post-formation.
- Une expertise reconnue dans l'industrie.



## LA FORMATION

- **Pour qui ?** : Responsables, Cadres et techniciens des fonctions support dans les entreprises industrielles, commerciales et de service.
- **Prérequis** : Avoir un projet d'application Lean identifié et pré-cadré.
- **Durée** : 6 jours non consécutifs (48h) en 3 x 2 jours espacés d'environ un mois, dont 4h de support individuel. + travaux inter-sessions.
- **Modalités d'accès** : Inter ou Intra-entreprise.
- **Tarif inter** : 2700 € HT par personne.
- **Tarif intra** : nous consulter / voir devis.



## LES OBJECTIFS

- Appliquer les outils et principes du Lean dans les services et les fonctions support.
- Mesurer, analyser vos processus supports et de services au travers de l'approche DMAIC.
- Améliorer leur efficacité par la réduction des gaspillages et non-valeurs ajoutées.
- Piloter et maintenir la performance de vos processus au quotidien par les rituels SQCDP & QRQC.



## LA METHODE PEDAGOGIQUE

- Pédagogie de type Formation /Action basée sur des exemples et exercices en lien avec votre activité.
- 40% Théorie / 40% Pratique / 20% Test et Evaluation



## LES MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation des compétences  
Test QCM final > 70%
- Si échec au test : entretien individuel + 2ème essai au QCM.



# PROGRAMME

## JOURS 1 & 2

### Qu'est ce que le LEAN OFFICE ?

- Les objectifs et principes du Lean.
- Les 7 gaspillages.
- La couverture du Lean Office.
- Les 10 points de l'état d'esprit KAIZEN.
- Le processus de sélection de projet.
- Piloter vos projets Lean avec la démarche DMAIC.
- **Application** : Divers Quiz et brainstorming.

### LES ACTIVITES DE LA PHASE "DEFINE"

- Cadrage et lancement de projet
- L'analyse de risques projet
- Préparer la conduite du changement
- **Coaching** : Tutorat personnalisé sur la conduite de votre projet.
- **Application** : Application des outils "Define" sur votre projet.  
Divers Quiz et brainstorming.

## JOURS 3 & 4

### LES ACTIVITES DE LA PHASE "MEASURE"

- Les cartographie de processus.
- Identifier les Quick Win.
- Les différents types de données.
- Identifier les variables à mesurer.
- Les différentes techniques de mesure.
- La mesure de performance.
- **Coaching** : Tutorat personnalisé sur la conduite de votre projet.
- **Application** : Application des outils "Measure" sur un cas d'école.  
Divers Quiz et brainstorming.

### LES ACTIVITES DE LA PHASE "ANALYSE"

- L'analyse du processus par les 7 gaspillages.
- L'analyse Rouge/Vert.
- L'analyse de données par les graphiques:
  - Pareto, nuages de points, Boxplot.
- Identification des causes racines:
  - Diagramme d'Hishikawa et 5 pourquoi.
- **Coaching** : Tutorat personnalisé sur la conduite de votre projet.
- **Application** : Application des outils "Analyse" sur un cas d'école.  
Divers Quiz et brainstorming.



Richard LAMY  
Responsable pédagogique  
06.18.46.31.02  
rlamy@ghconnective.com



Julie Lecreux  
Responsable du développement  
06.88.95.90.45  
jlecreux@ghconnective.com





# PROGRAMME

## JOURS 5 & 6

## BILAN

### LES ACTIVITES DE LA PHASE "IMPROVE"

- Evaluer des solutions.
- Les outils Lean pour s'améliorer :
  - Le SMED Office.
  - Les Kanban.
  - Les 5S Office.
- L'analyse de risque sur les solutions.
- L'analyse d'impacts sur les parties prenantes.
- Application : Divers Quiz et brainstorming.
- **Coaching** : Tutorat personnalisé sur la conduite de votre projet.
- **Application** : Application des outils "Improve" sur un cas d'école. Divers Quiz et brainstorming.

### LES ACTIVITES DE LA PHASE CONTROL

- Accompagner le changement.
- Confirmer les résultats.
- Mettre sous contrôle la solution :
  - Poka Yoke et Jidoka.
  - Les cartes de contrôle.
- Mise en place des rituels SQCDP et QRQC.
- **Coaching** : Tutorat personnalisé sur la conduite de votre projet.
- **Application** : Application des outils "Control" sur un cas d'école. Divers Quiz et brainstorming.

### EVALUATIONS ET BILAN

- Evaluation des acquis de formation (Score >70% sur QCM Final).
- Bilan et évaluation de la formation.



Richard LAMY  
Responsable pédagogique  
06.18.46.31.02  
rlamy@ghconnective.com



Julie Lecreux  
Responsable du développement  
06.88.95.90.45  
jlecreux@ghconnective.com

