

Programme de formation Lean Six Sigma Green Belt Services (5 jours)

Jour 1	Jour 2	Jour 3
<ul style="list-style-type: none">• Introduction au LSSS• Le DMAIC, les 3 axes d'amélioration• Banner Game – 1er tour – Exploitation• La phase « Définir »• Fiche d'identité du processus• SIPOC• Voix du Client• Les CTQ's• Banner Game – 2ème tour• Exploitation• Le Value Stream Mapping• Les indicateurs et systèmes de mesure• L'implication des acteurs	<ul style="list-style-type: none">• La phase « Mesurer »• La cartographie détaillée• Les flux de valeur principaux• Les variables du processus• Application au Banner Game• Mesure des opérations• La gestion des compétences de l'équipe• La collaboration dans les équipes• La phase « Analyser »• Mesure de la demande, saisonnalité• Analyse des volumes• Identification et analyse des pertes	<ul style="list-style-type: none">• La phase « Analyser » (suite)• Analyse QCDR• Le traitement des variables• Application au Banner Game• Le 5 S dans les services• Application au Banner Game• L'adéquation du style de management• La phase « Innover »• Définir la vision future• Identification et mesure des risques• Revue des projets• Test formatif
Jour 4	Jour 5	
<ul style="list-style-type: none">• Revue des projets• La phase « Innover », Améliorer (suite)• Le Value Stream Mapping futur• Validation des options (Reality Check)• Banner Game – 3ème tour• Exploitation• Le plan de mise en œuvre et les phases transitoires (CT, MT, LT)• La synchronisation des flux• Le calcul des impacts• La phase « Contrôler », Maîtriser• Déroulement du plan de mise en œuvre• La formation des acteurs• Les modes opératoires	<ul style="list-style-type: none">• La phase « Contrôler », Maîtriser• Le suivi du plan de mise en œuvre• La résistance au changement• Les réunions d'équipe• La gestion de la performance• Analyse de pertinence des indicateurs• Les pratiques de reporting• Les tableaux de bord• Le bilan des mises en œuvre• Le rôle du responsable métier, celui du facilitateur ou consultant interne• L'amélioration continue• Revue des projets• Test certificatif	