



BLACK BELT LEAN SERVICE PUBLIC ®

DEVENIR LE REFERENT EN PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Efficiency, bien-être au travail, qualité du service rendu, le pilotage de la performance est un délicat exercice d'équilibriste ! Afin de répondre à ces enjeux, nous avons adapté les concepts et les outils associés au « Lean service » pour développer une démarche d'optimisation adaptée au contexte d'un organisme délivrant des services publics. Nous avons ajusté les terminologies, revu le format et les modalités d'intervention et sélectionné les outils avec le meilleur rendement. C'est cette méthode, fruit de notre R&D que nous avons déposé sous le nom de Lean Service Public ® à l'INPI.

Cette formation avancée vous permettra d'identifier et de mener en parallèle des projets d'optimisation complexes à forts enjeux. Le Black Belt est le référent en performance de son organisme, c'est son métier. Son rôle est à la fois celui d'un consultant interne, en charge de conduire des projets d'optimisation, mais également celui d'un stratège, force de proposition sur le programme et les modalités de déploiement de la démarche dans sa caisse.



CONTENU PEDAGOGIQUE

Le programme de la formation est structuré en 3 parties, la première partie correspond à l'acquisition des connaissances socles correspondant au niveau GREEN BELT (6 jours). La seconde partie propose d'acquérir les outils nécessaires à la conduite de projets complexes nécessitant l'usage de techniques statistiques (2 jours). La troisième partie vise à perfectionner ses pratiques d'animation et de management pour devenir un référent en interne, elle inclut la certification des compétences (2 jours). Une journée de coaching sur site est proposée dans le cadre du parcours de formation.

PARTIE 1 : FORMATION GREEN BELT

■ JOUR 1 – COMPRENDRE LES ENJEUX

■ JOURS 2 & 3 – CONDUIRE UN PROJET D'OPTIMISATION

■ JOUR 4 – DEVELOPPER UNE CULTURE DE TRANSFORMATION

■ JOUR 5 – DEPLOYER UNE DEMARCHE D'OPTIMISATION

■ JOUR 6 – PERENNISER LES GAINS

PARTIE 2 : ACQUÉRIR DES MÉTHODES AVANCÉES D'ANALYSE ET D'OPTIMISATION DES PROCESSUS

■ JOUR 7 – LES OUTILS STATISTIQUES

- La collecte et la validation des données : Plans d'expérience (DOE), introduction et simulation approfondie, ANOVA
- Les modèles statistiques avancés (intervalle de confiance, puissance statistique) et les tests d'hypothèses

■ JOUR 8 – LES OUTILS INNOVANTS AU SERVICE DU CLIENT

- Le Design for Lean pour la construction des nouveaux services : le Value Proposition Design
- Lean et Nudge au service du design d'Expérience : utiliser le Lean pour améliorer le parcours du client

PRE REQUIS

- Ce stage nécessite de passer la formation GREEN BELT

PUBLIC

- Responsable qualité, Responsable projet, Maîtrise des risques, Contrôle interne, SMI, Appui à la Performance, Pilotage et innovation

OBJECTIFS

- Devenir le référent des projets d'optimisation sur la base du Lean Service Public ®
- Maîtriser pleinement les outils et techniques de l'optimisation, dont la maîtrise statistique des processus
- Développer son leadership et sa capacité de mobilisation

BENEFICES

- Construire une démarche de transformation globale dans son organisme
- Etre capable de cibler les projets et d'adapter les méthodes et outils aux enjeux de chaque projet

6 500 € HT/PARTICIPANT (hors formation Green Belt : 3 000 € HT)

Pour un accompagnement sur-mesure : www.opta-s.fr ou par Téléphone : +33 (0) 3 63 01 67 27



CONTENU PEDAGOGIQUE

DUREE-DATES

10 jours en présentiel dont 1 jour de certification des compétences

- 16, 17, 18 octobre 2017
- 15, 16, 17 novembre 2017
- 29, 30, 31 janvier 2018

Certification des compétences :
13/03/2018

APPROCHE

- 60% de théorie – 40% de pratique
- Concepts illustrés par des illustrations de travaux menés dans des OSS
- Exercices pratiques et étude de cas
- Utilisation d'un tableau pour les cas statistiques

LES + OPTA

- Le consultant réalise des suivis inter session à distance avec le stagiaire afin de le guider dans ses travaux.
- Coaching sur site 1 journée

PARTIE 3 : DEVELOPPER SON LEADERSHIP ET CERTIFIER SES COMPETENCES

■ JOUR 9 – LEAN ET LEADERSHIP

- Les techniques d'animation visuelles et participatives
- Les leviers pour générer de la motivation et de l'implication : delegation & motivation cards
- Les postures du Black Belt pour susciter adhésion et implication des acteurs
- Les interactions entre le Black Belt et les différents acteurs : Sponsors, Green Belt, Opérationnels

■ JOUR 10 – CERTIFICATION DES COMPETENCES

- Conduire un projet d'optimisation complexe dans sa caisse
- QCM de validation des connaissances
- Présenter les résultats de son projet d'optimisation à un jury qui validera les compétences