



GREEN BELT LEAN SERVICE PUBLIC ®

DEVENIR EXPERT 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 ! Sans méthode globale, il est difficile de générer une performance durable et acceptable pour le corps social.

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 vous permettra de structurer et de piloter une démarche globale dans votre organisme. Vous serez en mesure d'accompagner le déploiement des ateliers d'optimisation et d'animer un réseau d'acteurs dans la caisse en maîtrisant à un niveau avancé les méthodes et outils associés au lean service.



CONTENU PEDAGOGIQUE

PARTIE 1 : MAITRISER LA TECHNIQUE ET CONDUIRE UN PROJET D'OPTIMISATION

■ JOUR 1 – COMPRENDRE LES ENJEUX

- Contexte et enjeux de l'optimisation : performance collective et recherche d'efficacité
- Performance Q-C-D : le triptyque qualité / coût / délai
- Optimisation et Innovation : relations et interactions
- Optimisation et qualité de vie au travail : synergie et limites

Connaître les concepts clés de l'optimisation :

- Les concepts clés utilisés dans un chantier d'optimisation : approche processus, gestion de flux, voix du client
- Le cycle d'un chantier d'optimisation – principales étapes le DCDAAC
- Le concept de flux
- L'analyse de la valeur
- La recherche des irritants
- Les solutions rapides (QUICK WIN) et les projets
- La méthode d'optimisation et les compétences clés nécessaires (**norme FD X06-090**)

■ JOUR 2 – CONDUIRE UN PROJET D'OPTIMISATION

- Rappel des principales étapes DCDAAC : Décider, Cadrer, Décrire, Analyser, Améliorer, Clôturer
- Présentation détaillée de l'étape Décider et Cadrer – outil et modalités pratiques
 - *Atelier : Réussir le cadrage d'un atelier d'optimisation : périmètre, gains attendus, acteurs, outil d'aide au ciblage des processus*

■ JOUR 3 - CONDUIRE UN PROJET D'OPTIMISATION (suite)

- Présentation détaillée de l'étape Décider et Cadrer – outil et modalités pratiques :
Atelier Décrire : réaliser une visite GEMBA, formaliser une VSM (VALUE STREAM MAP) sur un processus
- Présentation détaillée de l'étape Analyser – outil et modalités pratiques
Atelier : identification des goulots, des encours, des irritants et analyse des causes
- Présentation détaillée de l'étape Améliorer – outil et modalités pratiques
Atelier : identification des leviers, stratégie rapide (Quick Win) et innovation en rupture (innovation / transformation)
- Présentation détaillée de l'étape Clôturer – outil et modalités pratiques

PREREQUIS

- Ce stage ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC

- Responsable qualité,
- Responsable projet, maîtrise des risques, contrôle interne, SMI, appui à la performance, pilotage et innovation

OBJECTIFS

- Maîtriser les étapes et les outils d'un atelier d'optimisation
- Structurer et déployer une démarche d'optimisation dans son organisme
- Accompagner le changement auprès des acteurs de la démarche

BENEFICES

- Améliorer la performance des processus de manière durable
- Développer une culture de transformation et d'innovation dans son organisme

4 500 € HT/PARTICIPANT (possibilité partie 2 uniquement : 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

7 jours en présentiel dont 1 jour de validation des compétences à PARIS

- 16 – 17 – 18 octobre 2017
- 15 – 16 – 17 novembre 2017
- 08 janvier 2018 - Validation des compétences

APPROCHE

- 50% de théorie / 50% de pratique
- Illustrations par des travaux menés dans des OSS
- Exercices pratiques et étude de cas
- Programme de formation conforme à la norme Afnor NF X06-091

LES + OPTA

- Le consultant réalise des suivis inter session à distance avec le stagiaire afin de le guider dans ses travaux.
- Validation des compétences et remise d'un diplôme de « Lean Service Public-Green Belt »

PARTIE 2 : DEPLOYER LA DEMARCHE ET DEVELOPPER UNE CULTURE DE TRANSFORMATION

■ JOUR 4 – DEVELOPPER UNE CULTURE DE TRANSFORMATION

- La posture de l'expert en performance : consultant et coach
- Les perles de sagesse de la pensée Lean
- Les composantes d'un management Agile
- Les erreurs de la pensée linéaire traditionnelle
- Le management visuel et les routines : piliers de la culture lean
- *Atelier : construire un panneau de management visuel*

■ JOUR 5 – DEPLOYER UNE DEMARCHE D'OPTIMISATION

- Le système Lean Service Public : les composantes
- Les acteurs d'un système Lean Service Public : animateurs, référents, sponsors.
- Les facteurs de succès et les risques d'une démarche d'optimisation.
- Construire un programme de transformation pour son organisme
- Construire un plan de communication et d'accompagnement au changement : les différentes stratégies de déploiement, les messages clés et argumentaires
- *Atelier : construire un plan de transformation et d'accompagnement au changement pour sa démarche d'optimisation*

■ JOUR 6 – PERENNISER LES GAINS

- Les outils d'animation des équipes : routine de management et amélioration continue
- Les outils d'amélioration de la qualité : KATA et DOJO
- Les outils de créativité : LEGO, Management 3.0
- Les outils de motivation : la grille des succès, les challenges et défis

■ JOUR 7 – VALIDATION DES COMPETENCES

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