

# FORMATION

## YELLOW BELT Lean Service



E-learning  
(synchrone ou asynchrone)  
Présentiel  
Coaching personnalisé

**Qualiopi**  
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la  
catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION



28h



A partir de 795 €

### 100 % de réussite

Cours animé et interactif, avec les simulateurs de procédés pour la mise en pratique. Les ressources et l'aide fournies par nos équipes vous feront réussir à coup sûr.

### Pré-requis

Bases de l'usage d'internet et d'un navigateur web. Un titre de niveau III et /ou une première expérience professionnelle de 3 ans. Des notions élémentaires sur la qualité et sur le management des processus sont un plus. Utilisation d'un ordinateur (15 mini) et d'un système d'exploitation adapté (Windows 10 mini, MacOS 11 mini). Utilisation d'un navigateur adapté (Edge, Safari). Il n'est pas nécessaire d'avoir suivi la formation Sponsor.

### Pour qui

Ce stage est destiné à tous les collaborateurs d'une entreprise, notamment les gestionnaires et les managers qui souhaitent comprendre la démarche LEAN service.

### Durée

28 heures d'e-learning 100% animé, quizz entraînement. L'e-learning est disponible 7j/7 24h/24 pendant 2 mois pour cette formation.

### Accessibilité

Les formations en e-learning et les locaux sont accessibles aux personnes porteuses de handicap. Signaler une situation de handicap à [jerome.bilquey@exup-consulting.com](mailto:jerome.bilquey@exup-consulting.com).

### Modalités d'accès

Veuillez envoyer une demande à [jerome.bilquey@exup-consulting.com](mailto:jerome.bilquey@exup-consulting.com) et nos équipes vous guideront.

### Modalité d'évaluation

L'acquisition de compétences sera évaluée par un QCM au début et en fin de formation. Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape.

### Délais d'accès

L'accès est immédiat, dès réception de la convention de formation dans nos services.

## Objectifs / Compétences

- Comprendre le potentiel stratégique du LEAN dans les services, tant sur les performances que sur la culture d'entreprise,
- Comprendre le rôle de chacun dans la réussite d'une transformation culturelle LEAN,
- Comprendre quelle structure doit être mise en place pour garantir la réussite (système de pilotage, chef de projet, animateurs de chantier),
- Savoir identifier les gaspillages dans les services (MUDA, MURI, MURA),
- Savoir participer à une cartographie de processus et identifier les gaspillages,
- Comprendre les 5S et la supervision active.

## Programme

### Module 1 :

- Situer le LEAN service dans la démarche globale d'Excellence,
- Les 6 grands thèmes d'amélioration,
- Les Objectifs du Lean,
- Les rôles et responsabilités au sein d'une démarche LEAN SERVICE,
- Comprendre les comportements humains avec la méthode DISC,
- La conduite du changement :
  - L'Iceberg de Wink,
  - Savoir gérer les principales réticences,
  - Les modes d'action « PROJET » versus « KAIZEN »,
  - Les phases du DMAIC.
- Savoir coordonner et piloter la démarche.

### Module 2 :

- Les 7 gaspillages,
- Les indicateurs clefs de performances,
- La cartographie des flux :
  - Le diagramme Spaghetti,
  - Le diagramme de flux,
  - L'analyse de déroulement,
  - VSM (Value Stream Mapping),
  - Le BPMN (Business Process Model Notation).
- Les 5S,
- La supervision active (niveau I).