

# Devenir Black Belt Lean Six Sigma dans les Services

Fiche de formation

## Objectif

- Acquérir une expertise poussée du management de projets dans les services, avec la méthode "Lean Six Sigma pour les Services"
- Être en mesure de mener dans projets complexes dans les services avec la méthode (réduction drastique des coûts sans valeur ajoutée)

## Public

- Cadres, managers et techniciens nommés chefs de projets Six Sigma

## Pré-requis

- Avoir suivi la formation "Devenir Green Belt Six Sigma dans les services"
- Avoir démontré des capacités d'animation
- Être en mesure de piloter des projets d'amélioration, en utilisant une démarche structurée
- Avoir les capacités à dialoguer et être écouté par les managers exécutifs, les contrôleurs de gestion
- Capacité à assimiler le fonctionnement des différents outils (transactionnels et statistiques)
- Avoir une maîtrise suffisante des logiciels de base (Excel, Power Point, Word) ; à défaut, être en mesure de pouvoir les maîtriser
- Être en mesure de comprendre le fonctionnement d'un logiciel simple de statistiques (pour l'option complémentaire "Faire parler les chiffres")
- Attention : Cette formation ne peut intervenir qu'après avoir formé au moins un "Champion" dans l'entreprise des participants

## Durée de la formation

- 10 jours

## Méthode pédagogique

- Cours avec support
- Utilisation de vidéo projecteur
- Alternance de cours, d'apports d'expériences concrètes, exercices
- Étude de cas sur des projets apportés par les participants eux-mêmes.
- Travaux en groupe et sous groupes
- Formation dispensée par un Master Black Belt Six Sigma
- Travail sur version d'essai du logiciel de statistiques Minitab 15 (fourni - version française ou anglaise)
- Nécessité de disposer du matériel informatique (salle avec poste fixe, ou portable amené par les stagiaires) pour installation du logiciel Minitab, et équipé de Microsoft Excel

## Atteinte des objectifs

- Vérification de l'atteinte des objectifs par le contrôle des exercices et la compréhension des études de cas réalisées par les participants
- Validation du travail de synthèse sur un cas résolu par les stagiaires
- Sur demande :
  - > Certification des personnes formées (voir notre fiche décrivant le processus de certification)

## Contenu

- Cette formation étant conçue dans le prolongement de la formation "devenir Green Belt Six Sigma dans les services" les notions vues lors de cette formation sont reprises et approfondies lorsque nécessaire

### La Démarche

#### **La méthode Lean Six Sigma dans les services**

- Les spécificités des démarches de progrès dans les services ; approfondissements
- Fondements de la méthode ; liens avec le Six Sigma
- La notion de perte. Les 7 types de perte. Management par percée et Kaizen
- Les phases DMAIC ; compléments sur le RDMAIC et le DFSS
- Balanced Scorecard et sélection des projets
- Réduction des coûts et chiffrage des projets. Liens avec les méthodes ABC-ABM
- Benchmarking

### Les Outils

#### **Outils transactionnels - Compléments sur outils Lean**

- Value Stream Mapping
- Takt time
- Équilibrage des tâches
- Standardisation
- Compléments outils lean (suivant besoins des projets et des stagiaires)

#### **Outils transactionnels - Autres**

- Outils de planification (Gantt, Pert)
- Analyse des tâches - Méthodes ABC/ABM
- Les plans d'actions
- Matrices Cause-Effets
- Compléments outils transactionnels (suivant besoin des projets et des stagiaires)

#### **Outils de la communication**

- Savoir communiquer avec les acteurs
- Savoir utiliser les supports de communication de l'entreprise

#### **Outils statistiques**

- Approfondissement des notions de Sigma du Processus, DPU, DPMO, Rendements
- Paramètres court terme, moyen terme
- Tris à plat
- Corrélations, régressions (simples et multiples)
- Capabilités
- Séries chronologiques et analyse de tendance
- Évaluation des systèmes de mesure (si besoin pour les projets)
- Tests d'hypothèses statistiques
- Intervalles de confiance
- Analyse de la variance
- Notions d'expérimentation et stratégies de plans d'expérience dans les services
- Utilisation des outils de la fiabilité dans les services
- Contrôle statistique des procédés

## Divers

- Le schéma proposé ci-dessus pour la formation aux outils du Black Belt dans les services est un schéma de base. Le contenu final sera construit et validé avec vous afin de l'adapter à votre problématique "métier" (industrie en sous-traitance automobile, électronique, entreprise de service, logistique, administration), et à votre acquis en matière de connaissance des démarches et outils d'amélioration des performances

Pour toute autre formation, ou action de conseil, consultez <http://www.salso.fr>