AUDIT - ORGANISATION - CONSEIL

Lean Management des services : cartographier les flux, réduire les délais

Le service traite les dossiers dans l'ordre où ils arrivent. Les délais s'allongent sans que personne ne sache où le temps se perd. Un même dossier repasse plusieurs fois entre les mêmes mains faute d'une information manquante. Les tableaux de suivi mesurent la charge des équipes mais jamais le temps réellement utile pour le client. Ces deux jours transposent le lean aux activités de service et non à la production industrielle. Le participant cartographie un processus administratif, sépare le temps de traitement du temps d'attente, repère les gaspillages propres au travail immatériel et conduit des chantiers d'amélioration courts avec les équipes concernées.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables de services administratifs et managers d'équipes back office ainsi que chargés d'organisation et pilotes de processus.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier la valeur du point de vue du client d'un processus de service
- Cartographier un processus administratif et mesurer ses temps d'attente
- Repérer les gaspillages propres aux activités immatérielles
- Mettre en place un management visuel adapté à une équipe de service
- Animer un chantier d'amélioration avec les personnes qui font le travail
- Suivre les gains obtenus et pérenniser les nouvelles pratiques

03 Programme détaillé

M1 Principes du lean transposés aux services

- Voir le travail administratif comme un flux
- Notion de valeur du point de vue du client interne ou externe
- Différences entre production industrielle et activité de service
- Formes de gaspillage dans le traitement de l'information
- Conditions de réussite d'une démarche en environnement tertiaire
- À retenir : Dans un service le premier gisement de gain se trouve dans les attentes entre deux étapes.

M2 Cartographie et mesure du processus

- Mettre des chiffres sur ce que l'on croit savoir
- Description du processus étape par étape
- Relevé des temps de traitement et des temps d'attente
- Repérage des reprises et des allers retours
- Identification des goulots et des variations de charge
- Lecture du processus avec les personnes qui l'exécutent
- Atelier : Les participants cartographient un processus de leur service et situent où se concentre le délai.

M3 Outils d'amélioration

- Agir sur les causes et non sur les symptômes
- Analyse des causes d'un dysfonctionnement récurrent
- Standardisation d'une tâche sans rigidifier le travail
- Organisation des informations partagées et de l'espace de travail
- Lissage de la charge et traitement des priorités
- Réduction des contrôles redondants
- Cas pratique : Le groupe travaille sur un motif de reprise fréquent et remonte jusqu'à sa cause première.

M4 Management visuel et conduite du changement

- Faire durer les améliorations
- Construction d'un tableau d'équipe et choix des indicateurs
- Animation d'un point court quotidien
- Traitement des irritants remontés par l'équipe
- Résistances fréquentes et réponses possibles
- Mesure et communication des gains obtenus
- Mise en situation : Chaque participant anime un point d'équipe devant le groupe à partir d'un tableau renseigné.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 650 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr