AUDIT - ORGANISATION - CONSEIL

Six Sigma dans les services : mesurer, analyser et réduire la variabilité

Dans les activités de service les défauts sont moins visibles qu'en production : un dossier repris trois fois, une facture rejetée, un délai annoncé jamais tenu. Les causes sont discutées en réunion mais rarement mesurées. Ces deux jours transposent la démarche Six Sigma à des processus administratifs et relationnels. Le participant apprend à définir un problème en termes mesurables, à collecter des données fiables sur un processus peu instrumenté, à identifier les causes de variabilité et à sécuriser les gains obtenus.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € 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 processus, chefs de projet d'amélioration, responsables qualité, encadrants d'équipes administratives et consultants internes.

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 :

- Formuler un problème de service en termes mesurables
- Cartographier un processus administratif et ses points de rupture
- Construire un plan de collecte de données exploitable
- Identifier les causes de variabilité d'un délai ou d'un taux d'erreur
- Sélectionner les solutions et sécuriser les gains dans la durée

03 Programme détaillé

M1 Définir le problème et la voix du client

- Poser un sujet qui tient
- Traduction d'une insatisfaction en caractéristique mesurable
- Périmètre du processus et frontières de l'étude
- Formalisation de la charte de projet et des gains attendus
- Identification des parties prenantes et du commanditaire
- À retenir : Un projet Six Sigma sans donnée disponible commence par organiser la mesure et non par chercher des solutions.

M2 Mesurer un processus de service

- Obtenir des données fiables
- Cartographie du processus et repérage des attentes du client
- Choix des indicateurs de délai de conformité et de reprise
- Plan de collecte échantillonnage et durée d'observation
- Fiabilité de la mesure lorsque le jugement humain intervient
- Représentation de la dispersion observée
- Atelier : Chaque participant construit le plan de collecte d'un de ses processus et le soumet à la critique du groupe.

M3 Analyser les causes de variabilité

- Remonter des symptômes aux causes
- Séparation des causes communes et des causes spéciales
- Analyse des temps d'attente et des reprises de dossier
- Recherche des causes racines et hiérarchisation
- Lien entre charge de travail et qualité de traitement
- Validation des hypothèses par les données
- Cas pratique : Le groupe analyse les données d'un processus de traitement de demandes et identifie la cause principale des retards.

M4 Améliorer et tenir dans la durée

- Transformer l'essai
- Génération et sélection des solutions avec les équipes
- Test à petite échelle avant généralisation
- Standardisation du mode opératoire retenu
- Indicateurs de suivi et seuils de déclenchement d'alerte
- Transfert au responsable du processus et retour d'expérience
- Mise en situation : Un participant présente sa solution au responsable du processus joué par un autre participant.

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 1 690 € 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