

# FORMATION INTER-ENTREPRISES

## LA DÉMARCHE LEAN ET AGILE DANS LES SERVICES

### Objectifs

Cette formation vous permettra de :

- ◆ Comprendre les méthodes et outils du Lean et les méthodes Agiles en environnement Service (back office, activité tertiaire...)
- ◆ Appréhender le pilotage de projet selon les principes des cycles itératifs courts, des retours client et des boucles d'apprentissage.

### Public

Chefs de projets, Managers en charge de projets

### Programme

*2 jours de formation consécutifs (14 heures)*

#### SÉQUENCE 1 Lean & Agile

- ◆ Les origines & principes du Lean, la vision Client et la voix du Client
- ◆ Historique des méthodes agiles, le Manifeste Agile, les principes du Lean Management, le Lean et l'Agile

#### SÉQUENCE 2 La Méthode SCRUM

- ◆ Organisation du travail de l'équipe selon le besoin et la demande client
- ◆ Retour-client, cycles courts de production et retours d'expérience
- ◆ Temps, Ressources et Valeur au client

#### SÉQUENCE 3 La Résolution de problème

- ◆ Résoudre durablement un problème en environnement Service
- ◆ Formuler et confirmer un problème, trouver des causes racines, identifier une amélioration, pérenniser l'amélioration



# FORMATION INTER-ENTREPRISES

## LA DÉMARCHE LEAN ET AGILE DANS LES SERVICES

### Pédagogie

Apports théoriques, cas concrets, mises en pratique, jeux pédagogiques, partages d'expérience

**PRE REQUIS** : Avoir une expérience dans la conduite de projets ou de résolution de problème et l'animation d'équipes opérationnelles

**EVALUATION** : Questionnaire en début et en fin de formation (type Quiz ou QCM)

### Tarifs

2 jours de formation : **1 260 € HT / pers**

*(frais de pause et repas offerts)*

### Informations pratiques

#### Prochaine session :

Dates : nous consulter

Lieu : ECAM LaSalle et ECAM Expert – 69005 Lyon

Informations et inscriptions: [inscription.formation@ecam-expert.fr](mailto:inscription.formation@ecam-expert.fr)

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : [referent-handicap@ecam-expert.fr](mailto:referent-handicap@ecam-expert.fr)