

# *Lean Service Agile Niveau Green Belt*

**Transformer les organisations par l'amélioration continue**

**Certificat Green Belt**



*Parcours Certifiant **Intra-Entreprise**  
en synchrone (présentiel ou distanciel)*

## **Organisme certificateur**

### **3Conseils**

30 Rue Roussy - 69004 LYON

N° SIREN : 507 389 021 RCS LYON

N° Centre de formation : 82 69 10397 69

Tel. +33 (0)6 25 06 08 57

[www.3conseils.com](http://www.3conseils.com)

[contact@3conseils.com](mailto:contact@3conseils.com)

- ▶ Les évolutions économiques et sociales perpétuelles impactent l'activité et la performance des organisations. La globalisation, la pression concurrentielle, la transformation digitale et l'avènement d'autres innovations sont autant de sujets complexes à gérer pour une entreprise. Cette complexité lui impose de se confronter à **la nécessité de se transformer pour rester compétitive sur son marché. Un défi majeur** qui demande de mieux répondre aux besoins des clients :
  - Par **une approche transversale** des processus organisationnels,
  - Par un meilleur **accompagnement du changement** auprès des équipes.
  
- ▶ **Les méthodes Lean et Agile** accompagnent ces transformations dans une dynamique d'Amélioration Continue dans quasi toutes les industries et commencent à percer dans les entreprises de service, là où le potentiel d'amélioration des processus est le plus important.
- ▶ Qu'il s'agisse d'une entreprise industrielle ou de services, les méthodes Lean et Agile permettent de décortiquer les processus de l'entreprise et d'**obtenir un gain de qualité et de performance**. Le Lean associé à la méthode Agile permet aux entreprises de service de mettre en œuvre une dynamique collective qui vise **l'amélioration continue et une performance accrue** afin d'augmenter la **satisfaction client**.
  
- ▶ Notre offre de formation certifiante « **Lean Service Agile Niveau Green Belt : transformer les organisations par l'amélioration continue** » s'inscrit dans cette dynamique d'amélioration continue et de satisfaction client.

- ▶ Objectifs de la formation
- ▶ Contenu et méthode pédagogique
- ▶ Modalités de collaboration
- ▶ Présentation de 3Conseils et CGV

- ▶ La certification « *Lean Service Agile niveau Green Belt* » a pour objectif **d’outiller** les futurs ou actuels dirigeants, managers, chefs de projet et mission ou chefs d’équipes dans leur mission d’accompagnement de la **transformation de leur organisation**. Cette transformation peut être numérique, organisationnelle, sociétale (en lien notamment avec des attentes de qualité de vie au travail des salariés) ou en lien avec des exigences de marché et de satisfaction clients beaucoup plus élevées.
- ▶ **En utilisant des méthodes Lean et Agile**, cette certification se centre sur les aspects opérationnels tout en permettant une prise de distance sur les pratiques et les outils disponibles en matière de :
  - Gestion de projet,
  - Animation d’équipe,
  - Résolution de problème,
  - Pilotage des processus.
- ▶ Cette certification s’inscrit dans l’acquisition de **savoir-être** comportementaux et **savoir-faire** dans la conduite d’un **projet d’amélioration** plus particulièrement en lien avec les techniques Lean et Agile : numérique, entrepreneuriat, innovation, repositionnement stratégique ou amélioration continue.
- ▶ L’objectif de cette certification est que le porteur du projet soit autonome pour **organiser et animer une équipe dans le but de trouver des améliorations** au sein de son entreprise et les implémenter durablement afin d’augmenter la satisfaction client.

- ▶ La certification\* « **Lean Service Agile niveau Green Belt** » s'organise autour de **12 compétences** regroupées en 4 catégories :
  - **Catégorie 1. Etablir la faisabilité d'un processus d'amélioration interne** en s'appuyant sur un état des lieux afin de définir une opportunité d'amélioration auprès des équipes opérationnelles et des parties prenantes
    - ✓ C1.1. Découvrir le besoin d'un client interne ou externe et préciser sa demande à travers la conduite d'entretiens (la Voix du Client) afin de quantifier les objectifs à atteindre pour sa satisfaction.
    - ✓ C1.2. Traduire les attentes de sa Direction ou Management à travers la conduite d'entretiens (la Voix du Business) afin d'aligner le projet avec la stratégie de l'entreprise et d'estimer les gains potentiels.
    - ✓ C1.3. Observer activement la réalité opérationnelle du processus en jeu à travers la conduite d'entretiens de collaborateurs (Voix du Processus) afin de définir le périmètre du projet, constituer une équipe projet et assurer une définition et compréhension homogène du projet et à terme, une adhésion par les membres de l'équipe projet et des parties prenantes.
  - **Catégorie 2. Mesurer l'opportunité d'amélioration** en s'appuyant sur des données fiables afin de déterminer les causes racines de l'insatisfaction client
    - ✓ C2.1. Décrire un processus auprès de l'équipe projet afin d'établir les interactions entre les différentes fonctions en jeu aboutissant à l'insatisfaction du client.
    - ✓ C2.2. Collecter des données concernant le fonctionnement d'un processus qui génère l'insatisfaction du client afin de mesurer factuellement son fonctionnement et d'en établir des indicateurs de performance
    - ✓ C2.3. Utiliser des outils et méthodes spécifiques autour d'un processus et d'une insatisfaction client afin d'identifier les causes racines potentielles du problème.
    - ✓ C2.4. Prioriser un ensemble de « causes racines » au regard des attentes du client afin d'identifier la ou les causes les plus impactantes sur le problème et nécessitant le moins d'effort pour leur résolution

\* Voir le détail sur France Compétences en cliquant [ICI](#)

- ▶ La certification\* « **Lean Service Agile niveau Green Belt** » s’organise autour de **12 compétences** regroupées en 4 catégories :
  - **C3. Concevoir la solution d’amélioration du processus** qui génère l’insatisfaction client afin de réduire son impact négatif auprès du client
    - ✓ C3.1. Animer une séance de brainstorming avec l’équipe projet et les opérationnels engagés dans le processus d’amélioration afin de faire émerger des solutions potentielles à l’insatisfaction client
    - ✓ C3.2. Sélectionner l’amélioration permettant à la fois de résoudre le problème du client et d’assurer la plus grande acceptation par les opérationnels en charge de son utilisation opérationnelle
  - **C4. Déployer une amélioration au sein d’une équipe opérationnelle** afin de garantir durablement la satisfaction client
    - ✓ C4.1. Déployer un groupe de travail transversal selon le principe des cycles courts ou itératifs de livraison de valeur, de boucle d’apprentissage et de retour d’expérience afin de pérenniser la solution mise en place dans son usage par les clients / utilisateurs et les opérateurs du processus selon la méthode SCRUM et les approches agiles
    - ✓ C4.2. Calculer l’impact d’une solution en s’appuyant sur le comparatif des différents indicateurs afin de prouver l’amélioration de la satisfaction client et les gains réalisés
    - ✓ C4.3. Communiquer un projet d’amélioration de la satisfaction client afin d’alimenter le cercle vertueux de la diffusion de l’Amélioration Continue selon les principes Lean et Agile au sein d’une organisation

\* Voir le détail sur France Compétences en cliquant [ICI](#)

▶ Objectifs de la formation

▶ Contenu et méthode pédagogique

▶ Modalités de collaboration

▶ Présentation de 3Conseils et CGV

- ▶ **La certification « Lean Service Agile niveau Green Belt »** s’articule en deux mouvements :
  - *Une partie théorique* pour l’apprentissage de la méthodologie Lean Service Agile,
  - *Une partie pratique* à travers l’application de la méthodologie Lean Service Agile sur un projet d’amélioration.
  
- ▶ **Le déroulé** pour un total de 63h de formation sur environ 6 mois est le suivant :
  - **6 modules ‘Apprentissage théorique’** (6 x 7h = 42h) couvrant les 12 compétences du Lean Service Agile,
  - **6 modules ‘Application pratique’** (6 x 3,5h = 21h) pour l’application des 12 compétences du Lean Service Agile à un projet d’amélioration au sein de l’entreprise,
  - La rédaction et la soutenance d’un rapport sur le projet se déroule devant un jury afin d’obtenir la certification “*Lean Service Agile niveau Green Belt*”.

► **Le déroulé de la formation selon les 12 compétences du référentiel [RS6122](#)**

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 1</b> : <i>Le Lean, le Client, la Valeur et la Non Valeur Ajoutée</i></li> </ul>	<p><b>C1.1.</b> Découvrir le besoin d'un client</p> <p><b>C1.2.</b> Traduire les attentes de la Direction ou du Management</p> <p><b>C1.3.</b> Observer activement la réalité opérationnelle du processus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 7</b> : <i>La Valeur</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 2</b> : <i>L'approche processus</i></li> </ul>	<p><b>C2.1.</b> Décrire un processus</p> <p><b>C2.2.</b> Collecter des données concernant le fonctionnement d'un processus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 8</b> : <i>Le processus</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 3</b> : <i>Trouver la cause racine d'un problème</i></li> </ul>	<p><b>C2.3.</b> Identifier les causes racines</p> <p><b>C2.4.</b> Prioriser un ensemble de causes racines</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 9</b> : <i>La cause racine</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 4</b> : <i>Résoudre durablement un problème</i></li> </ul>	<p><b>C3.1.</b> Animer une séance de brainstorming</p> <p><b>C3.2.</b> Sélectionner l'amélioration</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Module 10</b> : <i>L'amélioration</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Modules 5&amp;6</b> : <i>Piloter l'activité par le retour client et l'acceptation</i></li> </ul>	<p><b>C4.1.</b> Déployer un groupe de travail transversal</p> <p><b>C4.2.</b> Calculer l'impact d'une solution</p> <p><b>C4.3.</b> Communiquer un projet d'amélioration de la satisfaction client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Modules 11&amp;12</b> : <i>Le retour client et l'acceptation</i></li> </ul>

**6 Modules**  
**Apprentissage théorique**

6 x 7 heures  
= 42 heures

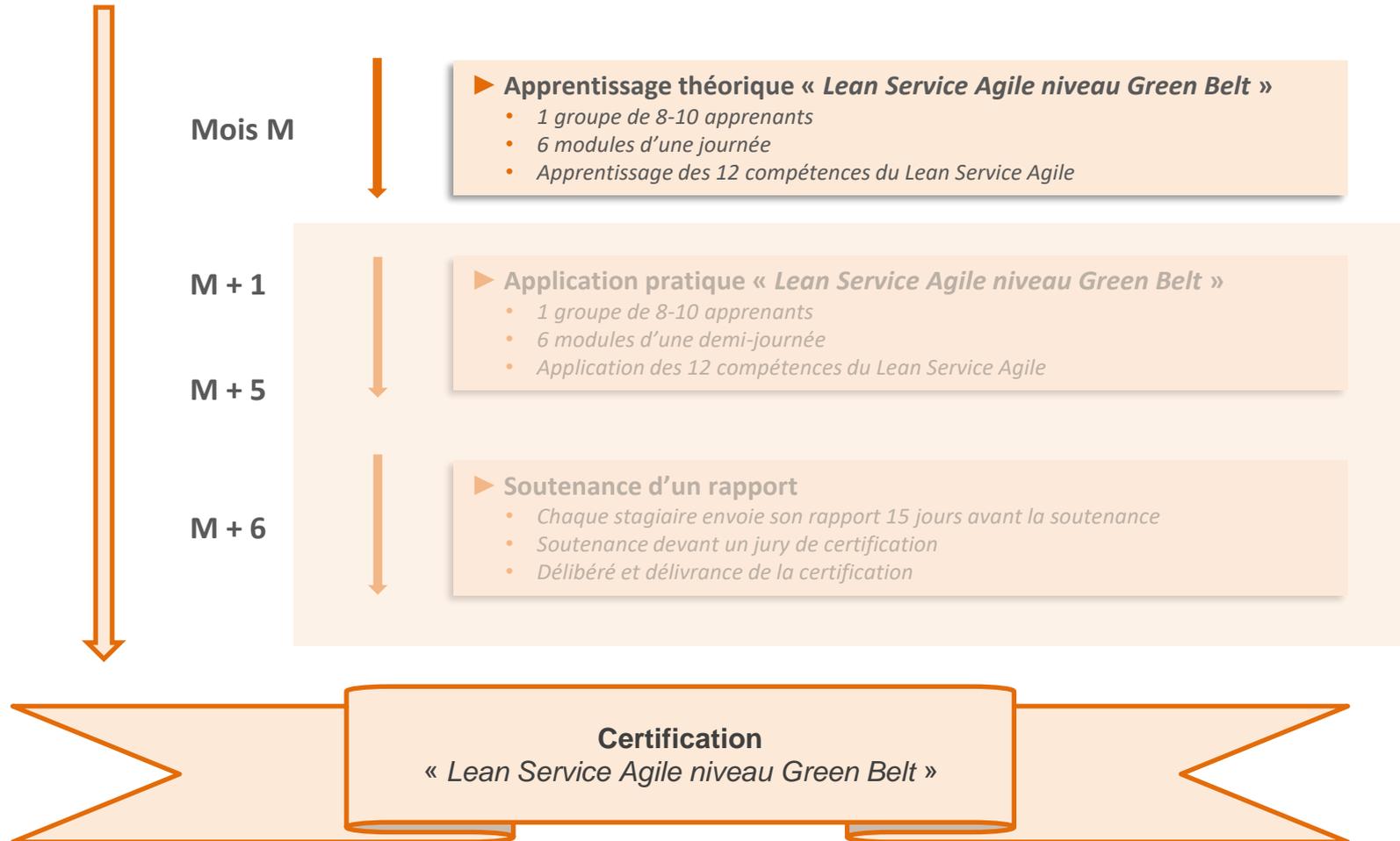
**6 mois pour acquérir**  
**12 compétences**

**63 heures de formation**

**6 Modules**  
**Application pratique**

6 x 3,5 heures  
= 21 heures

## Certification « *Lean Service Agile niveau Green Belt* »



## Module 1 : Le Lean, le Client, la Valeur et la Non Valeur Ajoutée

### ► Objectif visé : *Interpeler et Sensibiliser au Lean*

### ► Déroulé de la matinée

- Historique de la naissance du Lean
  - ✓ Rupture historique entre la culture de la DEMANDE (Ford) et la culture du BESOIN (Toyota)
  - ✓ Nécessité de faire mieux avec moins : chasser la non valeur ajoutée (le coût de la mauvaise qualité)
  - ✓ Démarche empirique, scientifique et collaborative : l'amélioration par petits pas de Toyota
- Les 5 piliers : la valeur, la chaîne de valeur, le flux lead time, le système tiré, l'amélioration continue
- Application pratique : *L'usine à Confettis* ([voir détail en p.21](#))
  - ✓ Répondre à la demande du client et diminuer la Non Valeur dans un processus

### ► Déroulé de l'après-midi

- Le triangle d'Or ou le juste équilibre entre :
  - ✓ La voix du client : identifier et clarifier un besoin,
  - ✓ La voix du business : quantifier un gain ou un objectif,
  - ✓ La voix du processus : formaliser des 'irritants'.
- Application pratique : *Le Jeu des Vaches et spécifications*
  - ✓ La Valeur ne peut être définie que par le client

#### ► Compétences développées :

- C1.1. Découvrir le besoin d'un client
- C1.2. Traduire les attentes de la Direction ou du Management
- C1.3. Observer activement la réalité opérationnelle du processus

## Module 2 : L'approche processus

▶ **Objectif visé** : *Passer d'une vision 'fonction' à une vision 'flux' des opérations*

### ▶ Déroulé de la matinée

- Décrire et rendre visible un processus
  - ✓ Procédure Vs Processus
  - ✓ La cartographie d'un processus
- Application pratique : *Le processus du café*
  - ✓ Réalisation d'une cartographie à partir de la préparation d'un café

### ▶ Déroulé de l'après-midi

- Mesurer la performance d'un processus
  - ✓ Collecter des données et décrire un processus avec
  - ✓ Calculer la performance d'un processus
  - ✓ Mettre en place le suivi d'une performance
- Application pratique : *Le Jeu des cailloux et du bus*
  - ✓ Cartographie et analyse d'un processus fictif de fabrication de cailloux
  - ✓ Analyse de la performance d'une compagnie de bus

### ▶ Compétence développée

- C2.1. Décrire un processus
- C2.2. Collecter des données concernant le fonctionnement d'un processus

## Module 3 : Trouver la cause racine d'un problème

▶ **Objectif visé :** *Aller au-delà de l'excuse pour trouver la cause racine*

▶ **Déroulé de la matinée**

- Les outils de recherche des causes racines
  - ✓ Le Gemba Walk
  - ✓ Le diagramme d'Ishikawa
  - ✓ Les 5 pourquoi
  - ✓ Le diagramme de Pareto
- Application pratique : *Le processus du café*
  - ✓ A partir de la cartographie réalisée dans le module 2, recherche des causes racines

▶ **Compétences développées :**

- C2.3. Identifier les causes racines
- C2.4. Prioriser un ensemble de causes racines

▶ **Déroulé de l'après-midi**

- La priorisation des causes racines et le Management Visuel
  - ✓ La matrice impact / effort
  - ✓ L'analyse de Murphy + introduction à la notion de risque (AMDEC)
  - ✓ Rendre visible l'erreur au plus tôt : le 5S
- Application pratique : *Le processus du Café*
  - ✓ A partir de la cartographie réalisée dans le module 2 et des causes racines listées dans la matinée, application de la matrice impact / effort et d'un 5S

## Module 4 : Résoudre durablement un problème

► **Objectif visé :** *Combiner l'acceptation et la qualité pour avoir un effet*

► **Déroulé de la matinée**

- Trouver une solution
  - ✓ Les outils du Lean
  - ✓ Le brainstorming
- Application pratique : *Le jeu du train qui entre en gare*
  - ✓ Animation d'une séance de brainstorming pour trouver une solution impactante en groupe

► **Déroulé de l'après-midi**

- Manager une équipe
  - ✓ La rencontre
  - ✓ Le positionnement
  - ✓ Les règles de fonctionnement
  - ✓ L'exécution opérationnelle
- Application pratique : *Le jeu de la balle supersonique et du bâton d'hélium* ([voir détail en p.18](#))
  - ✓ Développer l'auto-organisation d'un groupe afin de trouver la solution la plus acceptée pour un impact maximum sur la satisfaction client

► **Compétences développées :**

- C3.1. Animer une séance de brainstorming
- C3.2. Sélectionner l'amélioration

## Module 5 : Conduite d'un cas pratique

▶ **Objectif visé** : *Créer un cadre favorable au déploiement du Lean Service Agile*

### ▶ Déroulé de la matinée

- Interpeler et Sensibiliser à l'Agile
  - ✓ Historique des méthodes agiles : le Manifeste Agile
  - ✓ Estimer, prioriser et planifier dans une démarche Lean
  - ✓ Suivi continu des indicateurs clé de performance d'un processus

#### ▶ Compétence développée

- C4.1. Déployer un groupe de travail transversal

### ▶ Déroulé de l'après-midi

- Application pratique : *Le Jeu du Lego for Scrum* ([voir détail en p.19](#))
  - ✓ Simulation de la réalisation d'une commande d'un client par cycle itératifs courts : organiser le travail de l'équipe selon la demande client et pratiquer le « retour-client » permanent pour délivrer de la Valeur



Pour l'animation de cette application pratique, nous recommandons que les participants aient accès à **un ordinateur avec une connexion internet**.

## Module 6 : Conduite d'un cas pratique

► **Objectif visé** : Appliquer les 12 compétences du Lean Service Agile à un cas pratique

► **Déroulé de la journée**

- Démarche empirique, scientifique et collaborative de résolution de problème
  - ✓ Formuler un problème : comprendre le besoin du client et préciser sa demande,
  - ✓ Confirmer un problème : observer un processus et calculer sa performance,
  - ✓ Résoudre un problème : rechercher les causes racines (5 pourquoi) et trouver une amélioration (brainstorming et analyse de Murphy)
  - ✓ Pérenniser l'amélioration : augmenter l'acceptation de la solution afin d'augmenter l'effet (Effet = Qualité x Acceptation)
- Application pratique : *Le Jeu des cartes* ([voir détail en p.20](#))
  - ✓ Simulation d'un projet et amélioration de la performance grâce à l'approche centrée client et aux techniques de résolution de problème

► **Compétence développée**

- C4.2. Calculer l'impact d'une solution
- C4.3. Communiquer un projet d'amélioration de la satisfaction client

- ▶ **L'animation de la formation** alterne continuellement entre :
  - LA THEORIE :
    - ✓ Revue détaillée des concepts et outils,
    - ✓ Explication de l'utilisation des outils,
    - ✓ Mise en perspective possible avec les problématiques de l'entreprise.
  - LA PRATIQUE :
    - ✓ Nombreux exemples vidéos ou imagés pour appuyer les concepts et outils,
    - ✓ Illustration par des exercices participatifs durant la formation.
  
- ▶ **Un rythme dynamique et interactif** orienté définitivement vers le plaisir d'apprendre permettra aux participants de s'appropriier les concepts abordés pour les mettre en application
  
- ▶ **Il sera continuellement fait référence** à une bibliographie permettant d'approfondir ces concepts.
  
- ▶ **Il sera remis à chacun des stagiaires :**
  - Un support de la formation au format PDF
  - Les références bibliographiques, vidéos et des éventuels articles cités
  
- ▶ **3Conseils utilise une Pédagogie par l'Action** qui repose sur deux piliers :
  - **Le Gaming** ou favoriser la créativité, l'émergence d'idées et la mise en situation
  - **Le Partage** ou favoriser l'écoute, l'acceptation et l'apprentissage par le retour d'expérience

*Ci-après quelques exemples de méthodes et approches que nous utilisons pour animer nos ateliers de formation **Lean & Agile***



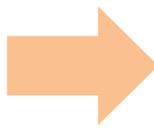
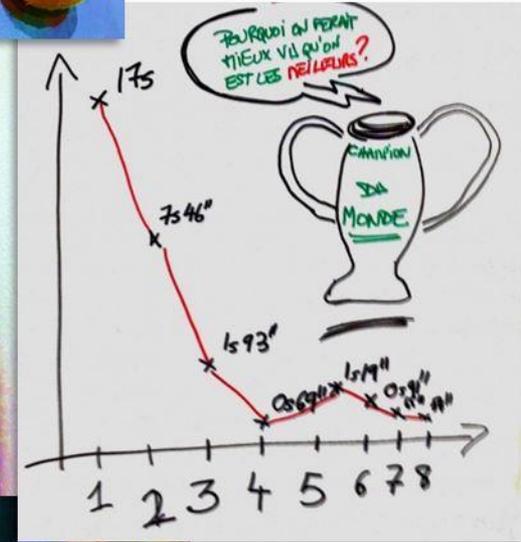
# La balle supersonique

1 Une balle doit toucher la main de chacun des membres de l'équipe

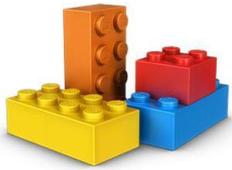
2 Est-ce que tout le monde a bien compris la proposition d'amélioration ?

3 Bravo !

4 Est-ce que vous pouvez faire mieux ?



**Parti pris :** L'amélioration passe par l'expérimentation en acceptant le risque et l'échec



# Lego for Scrum

1 Un groupe doit répondre à une demande client qui a beaucoup d'exigences



2 L'équipe sélectionne sa TO DO LIST



\* Lego for Scrum est inspiré du Lego4Scrum inventé par Alexey Krivitsky: <https://www.lego4scrum.com>. La version originale a été modifiée pour simplifier les concepts.

Attribution 3.0 Unported (CC BY 3.0)  
<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

5 L'équipe livre au client



4 L'équipe ajuste sa charge de travail en pratiquant le FEEDBACK



3 L'équipe réalise des SPRINTS



**Parti pris** : Organiser le travail de l'équipe selon la demande client et pratiquer le feedback permanent pour délivrer de la Valeur



## Le Jeu des Cartes

1 Une équipe est en charge de produire des cartes. Le client n'est pas content

2 Des moyens sont donnés pour améliorer le processus. L'équipe travaille.

5 Les résultats sont probants



CONSTAT après la 1<sup>ère</sup> Amélioration

"C'est le bordel" **INTUITION EVIDENCE**

"L'Amélioration était liée à qui allait réaliser l'opération"  
 ↳ Opérateur dépendant (risque humain) **APPROCHE SCIENTIFIQUE**

"On n'a pas utilisé le compte de résultat initial pour identifier où l'on devait agir"  
 La quel est le Roi?

"Maintenant on a le vocabulaire"

"Remettre en question les certitudes"

"On se focalise sur ce qui est important et éliminer le superflu"

"C'est une méthode universelle"

"Il faut se forcer à ne pas partir tête baissée"

"Le rac sans en sécurité en sécurisant le dessin et le temps"

"On mesure pour préciser les choses notamment la VOC"

3 Un débriefe est réalisé à l'issue de la mise en place de l'amélioration

4 L'équipe procède à une 2<sup>ème</sup> amélioration en se focalisant sur les exigences du client (VOC / VOB / VOP)



**Parti pris : Résoudre un problème c'est avant tout comprendre le Client**



## L'Usine à confettis

1

L'équipe fabrique des confettis au fur et à mesure que les commandes arrivent

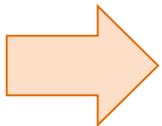


2

Chaque membre expérimente une organisation type 'poussée'

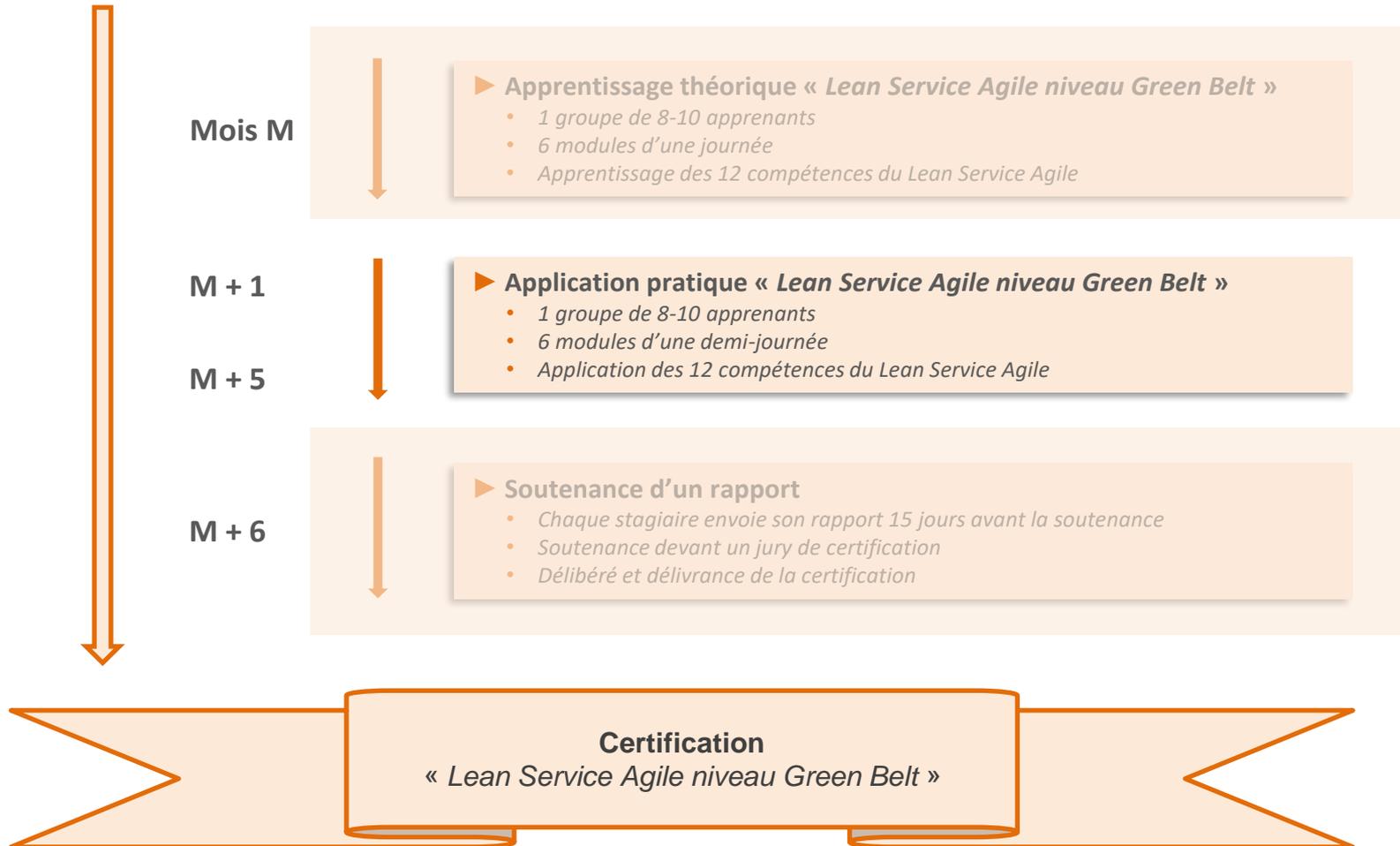
L'équipe partage son expérience et propose une nouvelle forme d'organisation afin d'éviter la non valeur ajoutée

3



**Parti pris : Répondre à la demande du client pour délivrer le plus de Valeur**

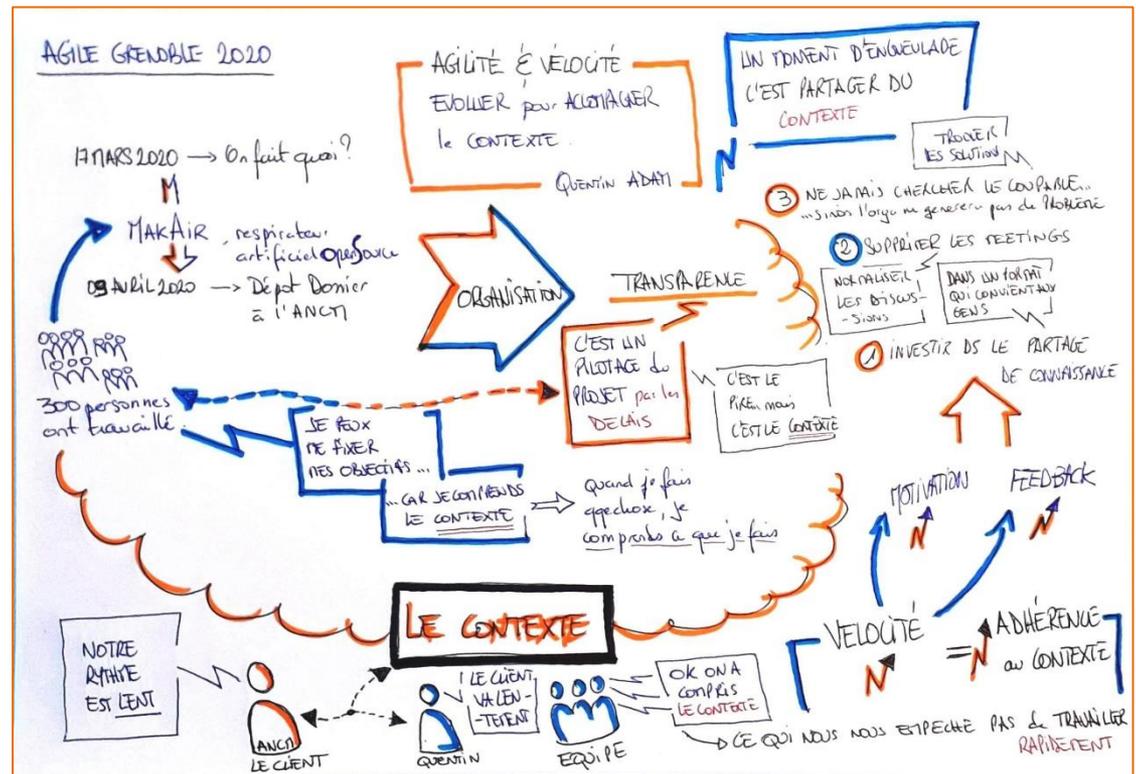
## Certification « *Lean Service Agile niveau Green Belt* »



- ▶ **Le parcours certifiant repose sur la conduite d'un projet** permettant l'application des méthodes et outils acquis lors des modules '*Apprentissage théorique*'. Avant ou bien à l'issue de ceux-ci, chaque participant doit avoir un projet permettant cette mise en application.
- ▶ **Lors de la conduite de ce projet**, le dispositif de formation pratique est le suivant :
  - 6 modules '*Application pratique*' d'une demi-journée chacun sont réalisés en distanciel ou présentiel sur une période de 3-4 mois (à planifier avec l'entreprise),
  - L'objectif est d'assurer l'ancrage des 12 compétences :
    - ✓ La résolution de problème par l'approche processus
    - ✓ Piloter l'activité par le retour client et le management visuel
  - Le principe de fonctionnement est le suivant :
    - ✓ Un module = Une étape du Lean Service Agile :
      - Module 7 : La Valeur
      - Module 8 : Le Processus
      - Module 9 : La Cause Racine
      - Module 10 : L'Amélioration
      - Module 11 : L'acceptation
      - Module 12 : Le retour client
    - ✓ Les stagiaires évoquent une problématique rencontrée ou bien un état d'avancement,
    - ✓ Le formateur met en perspective la situation par rapport à la méthode Lean Service Agile,
    - ✓ L'ensemble des stagiaires les reformule et/ou les adapte à leur projet,
    - ✓ Une date est établie pour le prochain module.

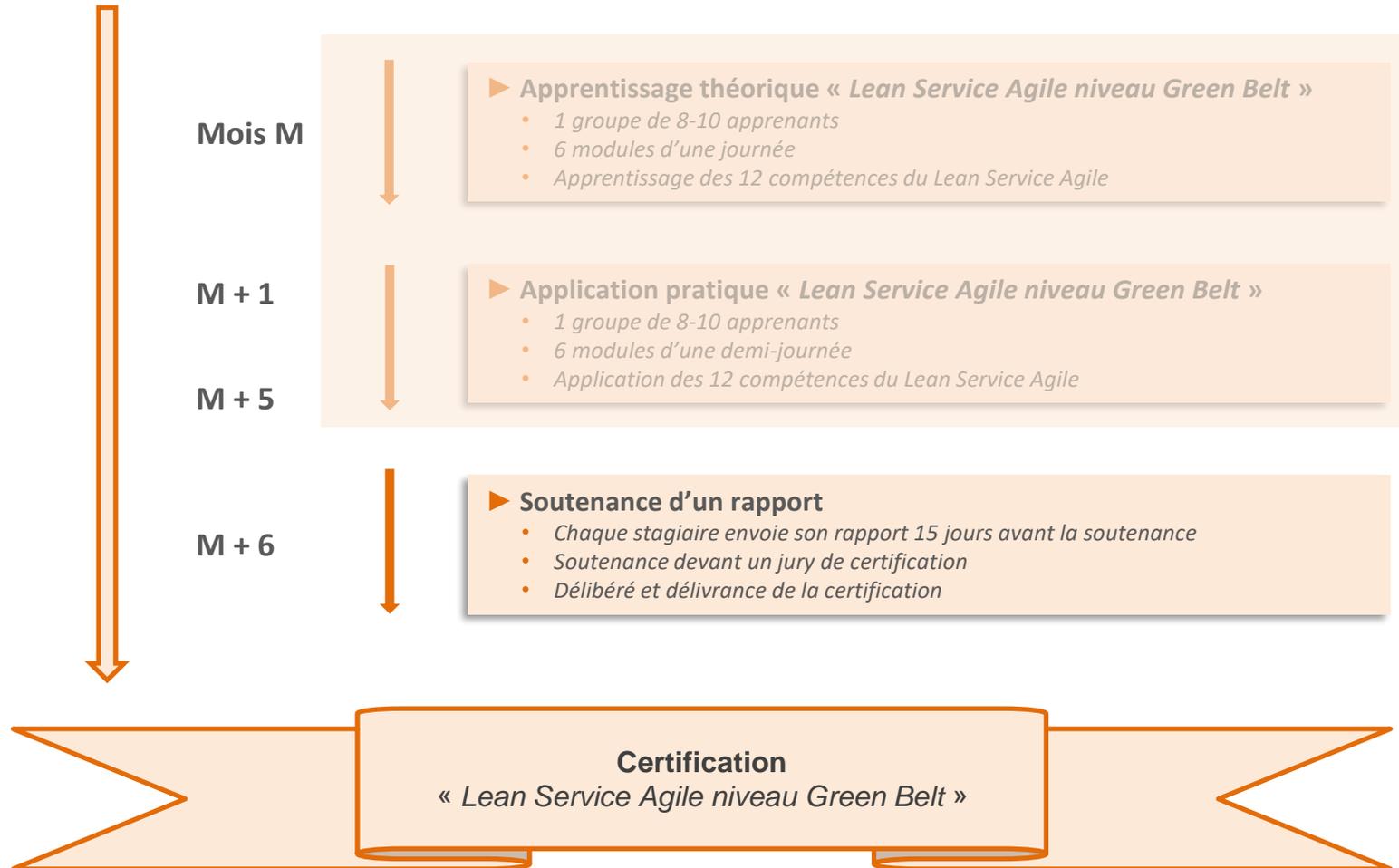
- ▶ Notre approche pour les modules 'Application pratique' s'inscrit dans un **dispositif léger** et adaptable en prenant le temps comme contrainte (et non comme variable d'ajustement).
- ▶ Il repose sur le **sketchnoting** (cf. exemple ci-dessous) permettant une validation immédiate avec les interlocuteurs, une lecture simplifiée et une économie de temps en ne ressaisissant pas les notes dans un document (word, powerpoint...).

- Ces sketchnotes seront la base de **nos supports**, des outils et méthodes que nous partagerons avec l'ensemble des participants dans les modules 'Application pratique'.
- Tous nos sketchnotes sont remis aux participants, constituant ainsi une capitalisation des outils et méthodes utilisés.
- Au final, notre animation s'inscrit dans une posture basse : **« mieux laisser à l'interlocuteur la responsabilité de savoir et de pouvoir ».**



Exemple d'un sketchnote réalisé lors de l'événement [Agile Grenoble 2020](#)

## Certification « *Lean Service Agile niveau Green Belt* »



- ▶ La conduite d'un projet fera l'objet de la rédaction d'un **rapport** qui présentera des éléments du processus d'amélioration en 4 parties :
  - L'identification d'une opportunité d'amélioration,
  - La mesure de l'opportunité,
  - La conception d'une solution d'amélioration,
  - Le déploiement de l'amélioration.
  
- ▶ Ce rapport doit être **synthétique** et permettre **d'analyser la capacité** du stagiaire à mettre en application les 12 compétences du Lean Service Agile niveau Green Belt à savoir :
  - C1.1. Découvrir le besoin d'un client
  - C1.2. Traduire les attentes de la Direction ou du Management
  - C1.3. Observer activement la réalité opérationnelle du processus
  - C2.1. Décrire un processus
  - C2.2. Collecter des données concernant le fonctionnement d'un processus
  - C2.3. Identifier les causes racines
  - C2.4. Prioriser un ensemble de causes racines
  - C3.1. Animer une séance de brainstorming
  - C3.2. Sélectionner l'amélioration
  - C4.1. Déployer un groupe de travail transversal
  - C4.2. Calculer l'impact d'une solution
  - C4.3. Communiquer un projet d'amélioration de la satisfaction client

- ▶ Chaque rapport fera l'objet d'une soutenance en présentiel ou en distanciel devant un jury.  
**Le jury est composé** d'au moins 2 membres afin d'évaluer l'acquisition des compétences :
  - Un formateur de 3Conseils pour la validation méthodologique,
  - Le manager du stagiaire pour la validation des aptitudes '*Lean Service Agile niveau Green Belt*',
  - Un(e) représentant(e) de la Direction de l'entreprise pour la validation de l'impact du projet et de son alignement avec la stratégie de l'entreprise (optionnel).
  
- ▶ **Le Jury de certification se déroule sur 1 journée** en présentiel par groupe (10 stagiaires maximum) au sein des locaux de l'entreprise.
  
- ▶ **Chaque stagiaire envoie son rapport 15 jours avant la soutenance** au format PDF, WORD ou POWERPOINT directement aux membres du jury par e-mail.
  
- ▶ Le jour de la soutenance, **le stagiaire soutient son rapport devant le jury** :
  - ✓ 8 minutes de présentation orale avec un support synthétique du rapport type présentation Powerpoint,
  - ✓ 10 minutes de questions – réponses,
  - ✓ 10 minutes de délibération par les trois membres du jury.
  
- ▶ Le jury prend rend sa décision quant à la délivrance de la certification « *Lean Service Agile niveau Green Belt* » par 3Conseils.

## Ce parcours certifiant est sous la responsabilité de **Damien BONHOMME**



Damien dirigeant de 3Conseils (Lyon), est un **expert de l'approche Lean & Agile**, Black Belt certifié Lean Six Sigma. Il présente une expérience confirmée dans l'identification des opportunités d'amélioration, dans l'animation d'équipes projets en environnement Service et Industrie. Il forme également en entreprise et enseigne en école de management et dans les universités de Lyon1 et Lyon 3.

Il s'intéresse plus largement à l'Entreprise et au **développement de nouvelles méthodes de management et de facilitation**. Il anime des conférences, utilise activement le sketchnoting, conçoit des formations participatives et pratique le théâtre d'improvisation.

- ▶ Damien est le créateur du *Lean Service Agile* permettant d'obtenir la CERTIFICATION *'Transformer les organisations par l'amélioration continue Lean Service Agile niveau Green Belt'*

Une approche innovante dans la facilitation et l'accompagnement des démarches Lean et Agile :

- **L'animation d'ateliers** pour favoriser la compréhension des méthodes,
  - **Le partage** pour créer une cohésion d'équipe et assurer l'appropriation des concepts,
  - **L'application** sur des cas concrets pour une mise en situation,
  - **L'apprentissage** en faisant par soi-même en individuel et en groupe.
- ▶ **Il propose une facilitation** qui passe par une vision du travailler ensemble :
    - **Décloisonner** des équipes en mixant les publics,
    - **Transmettre** des méthodes connues, éprouvées et animées par un sachant qui sait se remettre en question,
    - **Se former** sur des cas concrets où l'apprenant est acteur et interagit avec le groupe,
    - **Découvrir** d'autres méthodes plus innovantes, du *'Apprendre en Faisant'* sur des exemples réels.

- ▶ Objectifs de la formation
- ▶ Contenu et méthode pédagogique
- ▶ Modalités de collaboration
- ▶ Présentation de 3Conseils et CGV

▶ **La formation s'inscrit dans les conditions suivantes :**

- Formation intra-entreprise dans les locaux de l'entreprise souscrivant à l'offre de formation,
- Certification « *Lean Service Agile niveau Green Belt* » pour lequel les **prérequis** sont le suivants :
  - Futurs ou actuels dirigeants, managers, chefs de projet, de mission ou d'équipes
  - Titulaires d'un diplôme de niveau minimum 6 en sciences, économie et/ou gestion et ayant au moins 3 ans d'expérience professionnelle en entreprise ou en profession libérale
- **Le délai d'accès** à ce parcours certifiant est de 1 mois entre le premier échange et le démarrage du parcours de certification
- 10 stagiaires maximum par groupe,
- L'entreprise a la responsabilité de l'organisation de la formation, à savoir la convocation des candidats, l'impression (si demandé) et transmission des supports de formation, l'organisation de la pause déjeuner (1H max) et la réservation et préparation de la salle de formation (vidéoprojecteur, tableau blanc et feutres),
- **Pour toute situation d'handicap**, merci de prendre contact avec nous (cliquer [ICI](#)).
- Les formations sont soumises au **règlement intérieur de 3Conseils** (cliquer [ICI](#)).

▶ **3conseils est déclarée comme organisme de formation** à la préfecture du Rhône sous le numéro d'activité 82 69 10397 69 permettant de délivrer une convention de formation pour une prise en charge des frais de formation par votre OPCO. **3Conseils est certifiée Qualiopi**, certification qualité délivrée au titre des actions de formation

▶ **Nous restons à votre écoute** pour toutes vos questions et informations complémentaires nécessaires.

▶ **Votre contact**

**Damien BONHOMME**

damien.bonhomme@3conseils.com

06 25 06 08 57

- ▶ Objectifs de la formation
- ▶ Contenu et méthode pédagogique
- ▶ Modalités de collaboration
- ▶ Présentation de 3Conseils et CGV

- ▶ **3Conseils** intervient autour de l'Amélioration Continue auprès d'acteurs majeurs de l'industrie et des services, ainsi que dans l'enseignement supérieur.



**Inscription**

Pour qu'une demande d'inscription à une formation organisée par 3CONSEILS soit prise en compte, le client doit retourner son propre bon de commande soit le bulletin d'inscription fourni. A réception vous recevrez une convention de formation et les convocations précisant les horaires et lieu de formation. A l'issue du stage, les attestations de présence sont envoyées. Si le nombre de participants est insuffisant, 3conseils se réserve le droit d'annuler la formation. Un report vers une autre session ou une formation spécifique seront alors proposés.

**Convention de formation**

3CONSEILS établit une convention de formation que vous recevrez en deux exemplaires originaux pour confirmation des inscriptions. Nous vous remercions de nous retourner un exemplaire dûment signé, soit par mail ([contact@3conseils.com](mailto:contact@3conseils.com)) ou par courrier lettre (3Conseils – 30 Rue Roussy 69004 LYON). Nous vous rappelons que les inscriptions sont définitives lors de la signature des conventions par les deux parties.

**Tarifs et Facturation**

Le prix par participant est indiqué pour chaque formation. Tous nos prix indiqués sont Hors Taxes, 3Conseils est non assujetti à la TVA (Art. 261-4.4 du CGI). Toute formation commencée est due en entier. Les factures seront émises à chaque fin de mois et le solde à l'issue de la formation. Les prix comprennent les frais pédagogiques et les supports de formation. Les frais de déplacements, de repas et d'hébergement des participants sont à votre charge en dehors de Lyon et Paris et leur proche banlieue.

**Réservation, modification, annulation**

La réservation de la formation est effective à compter de la réception de la convention signée et du règlement de l'acompte (20%), au plus tard 3 semaines avant le démarrage de la session. Nos formations font l'objet de plusieurs sessions par an, aussi, pour des raisons pédagogiques, 3Conseils se réserve le droit de vous proposer de nouvelles dates. Suivant la convenance des participants inscrits, il est possible de reporter l'inscription sur une session future ou d'annuler l'inscription sans frais. 3Conseils ne pourra pas être déclarée responsable d'un préjudice financier, commercial ou quelque nature que ce soit, causé directement ou indirectement par des prestations fournies ou n'ayant pas pu être fournies, notamment en cas d'annulation ou de report de formation. Dans tous les cas, seule la convention de formation est contractuelle.

**Annulation du participant**

Pour tout report intervenant après inscription et plus de 10 jours avant la date de début de la formation, nous sommes disposés à proposer l'inscription du participant à une nouvelle session. Dans le cas où les demandes de report seraient répétitives, nous nous réservons le droit d'appliquer les conditions d'annulation suivantes :

- L'annulation d'une inscription donnera lieu à son remboursement intégral si elle parvient au plus tard 15 jours avant la date de début du stage.
- Passé ce délai, 50 % des droits d'inscription resteront dus.
- En cas d'absence ou d'abandon en cours de stage, le montant des droits d'inscription demeure exigible intégralement.

Tout report ou annulation s'entend par e-mail ([contact@3conseils.com](mailto:contact@3conseils.com)) ou par lettre (3Conseils – 30 Rue Roussy 69004 Lyon).

**Propriété intellectuelle**

Tous les cours et documents présentés ou remis aux participants restent la propriété de 3Conseils et ne peuvent en aucun cas être reproduits, communiqués ou diffusés sans un accord écrit préalable de 3Conseils.

**Arbitrage en cas de litige**

Les droits et obligations des 2 parties liées par la convention de formation sont régis par les Lois françaises. Les parties acceptent de se soumettre à la juridiction non exclusive du Tribunal de Lyon pour toutes les contestations relatives à son interprétation ou à son exécution.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND