lean

Atelier Lean

Découvrir le LEAN et la Voix du client

Comprendre la demande du Client afin d'identifier la Valeur

3Conseils
30 Rue Roussy - 69004 LYON
N° SIREN : 507 389 021 RCS LYON
Tel. +33 (0)6 25 06 08 57
www.3conseils.com
contact@3conseils.com

2026

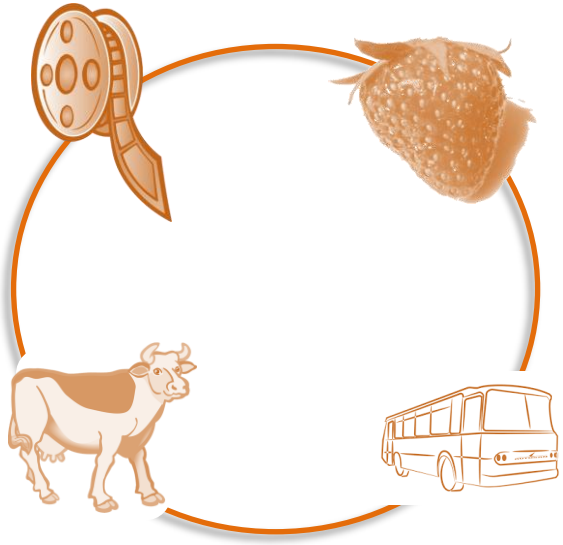
Objectifs d'apprentissage

- La Valeur, *et son contraire la Non Valeur (ou gaspillage)*, sont les maître-mots du Lean : réduire la non valeur afin de concentrer les ressources sur la valeur.
- La Valeur est définie par le client. Comprendre ce que veut le client est indispensable à la définition de la Valeur.
- Dans un atelier de 3h30, les participants apprendront en distanciel ou présentiel à :
  - Définir la Voix du client, la Voix du Processus et la Voix du Business,
  - Distinguer le Besoin de la Demande,
  - Exprimer un problème spécifique, quantifiable et mesurable.
- Aussi bien individuellement qu'en groupe, chacun fera l'expérience de la posture Lean :
  - Savoir-faire et orientation client : l'écoute active,
  - Définir un problème avant de trouver une solution : clarifier les croyances, les ressentis et les faits.
- **Cette formation est à destination des** managers, entrepreneurs, chefs de projet, chefs d'équipe, etc.
- **Aucune condition préalable** n'est requise.

3h30 d'atelier afin de définir **la voix du client**...

Aller au cinéma pour distinguer la **Voix du client**, la Voix du Processus et la Voix du Business

Acheter des fraises pour distinguer les notions de **CROYANCES**, **RESSENTIS** et **FAITS**



Prendre un bus pour définir un **PROBLEME**

Dessiner des vaches dans une prairie pour distinguer le **BESOIN** de la **DEMANDE**

Atelier animé en présentiel ou distanciel

Méthodes et pédagogie

- **Nos formateurs portent 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.

- **Ils proposent 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.



Méthodes et pédagogie

- **L'animation de la formation** alterne continuellement entre :
  - La Théorie :
    - ✓ Revue détaillée des principes et des 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 les cours.
- **Un rythme dynamique et interactif** orienté définitivement vers le plaisir d'apprendre permettra aux participants de s'approprier les concepts abordés pour les mettre en application. **Il sera continuellement fait référence** à une bibliographie permettant aux participants d'approfondir ces concepts.
- **L'évaluation des participants** se fera en auto-évaluation (avant / après la formation).
- **L'approche pédagogique** repose sur deux piliers :
  - Le Gaming ou favoriser la créativité et l'émergence d'idées
  - Le Partage ou favoriser l'écoute et l'acceptation

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

Le jeu de l'auto-organisation

1. Un groupe doit s'organiser par trio et former autant de triangles isocèles

2. 3 managers sont nommés pour organiser le travail. On chronomètre le temps

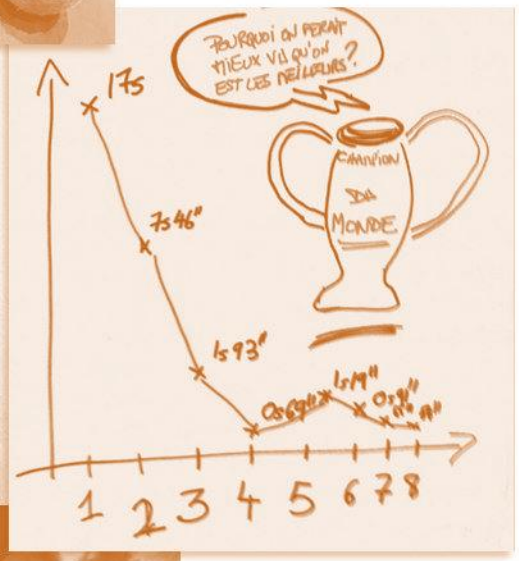
3. On refait le même exercice en laissant le groupe s'organiser avec une supervision des managers. On chronomètre le temps.



Parti pris : Impact du mode Directif sur la capacité du groupe à s'organiser

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 vos pouvez faire mieux ?



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

Le Poker Planning

1 Une équipe doit choisir une solution parmi plusieurs pour améliorer un processus



2 L'équipe explicite les règles à observer lors de cet échange

3 L'échelle de notation est établie. On peut procéder au vote

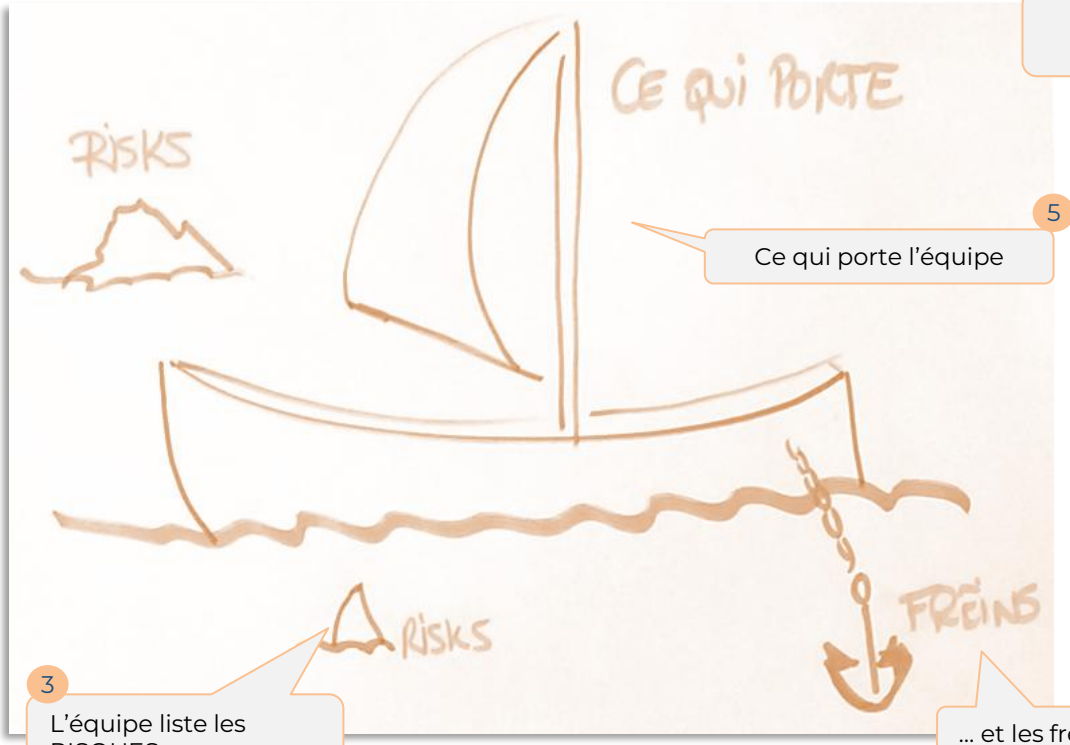
Parti pris : Estimer la complexité d'une solution en groupe passe par le respect mutuel et des règles établies en commun



Le Speed Boat

2 L'équipe partage sa vision de l'ARRIVEE

1 L'équipe partage sa vision du DEPART



5 Ce qui porte l'équipe

3 L'équipe liste les RISQUES…

4 … et les freins

Parti pris : Rendre visible les points de blocage et le chemin à parcourir



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.



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

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

5 Les résultats sont probants

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

- **La formation s'inscrit dans les conditions suivantes :**
  - Formation intra-entreprise (en distanciel ou présentiel),
  - « Atelier LEAN : découvrir le LEAN et la Voix du client » pour lequel aucun prérequis n'est demandé aux stagiaires,
  - 12 stagiaires maximum par session,
  - 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 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 (télécharger le certificat).
- **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