

## Mettre en place la démarche d'amélioration continue

### ■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer le progrès permanent au sein de l'entreprise
- Intégrer la valeur ajoutée d'une démarche de résolution de problème
- Maîtriser les outils de résolution de problème fondamentaux

### ■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Appliquer les outils de résolution de problème (Pareto, 5 pourquoi, QQQQCCP, Diagramme Cause Effets etc.)
- Structurer un plan d'actions
- Mettre en œuvre un diagramme d'affinité
- Illustrer les bonnes pratiques pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès

### ■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

### ■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

### ■ MODALITÉS

Intra, présentiel

### ■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les participants jouent le rôle d'un groupe d'amélioration continue au sein d'une enseigne de la grande distribution. La formation se déroule en deux modules :

#### 1er module : Résolution de problème

- définir le problème (QQQQCP)
- Quantifier le problème (Fiches informations, Ishikawa, PARETO)
- Analyser les causes racines (5 pourquoi)
- Proposer les solutions et rédiger le plan d'actions

#### 2<sup>ème</sup> module : Les bonnes pratiques d'un projet d'amélioration continue

- DIAGNOSTIC
  - Les participants prennent connaissance des résultats d'une enquête interne sur la démarche de progrès. Ils utilisent la technique du « Diagramme d'affinités » pour structurer leur diagnostic
- BENCHMARK
  - Pour trouver des solutions les participants vont rendre visite à des entreprises plus avancées dans la démarche KAIZEN. Ces visites leur permettent de recueillir des idées intéressantes.
- PLAN D'ACTION
  - Une fois l'enquête terminée chaque sous-groupe présente en Comité de Direction ses recommandations sur le déploiement de la démarche KAIZEN.

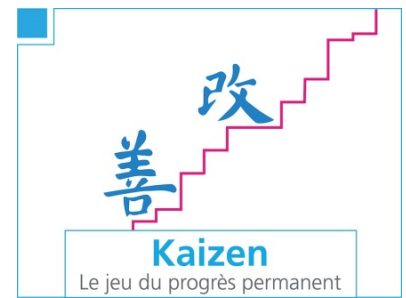
#### Conclusion

- Zoom sur notions clés

## ■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation permet d'illustrer deux composantes majeures de la démarche d'amélioration continue, la résolution de problème et la mise en œuvre d'une démarche globale au sein de l'entreprise. Pour ce faire la formation est structurée autour du jeu KAIZEN®. Il s'agit d'une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte.

Les participants interviennent dans une grande surface de distribution dont les ventes déclinent sans raison. Ils font partie d'un groupe d'amélioration qui doit trouver la solution à ce problème en utilisant les outils de résolution de problèmes sur les informations qu'ils devront identifier et analyser, afin d'isoler les causes racines et proposer le plan d'actions pour y remédier. Après la réussite de ce groupe d'amélioration, la démarche est généralisée mais l'entreprise constate vite un essoufflement de la dynamique d'amélioration. Les participants devront alors faire évoluer l'organisation pour que l'entreprise développe plus efficacement le progrès permanent. Pour cela ils réaliseront un diagnostic et devront proposer un plan d'actions pour mobiliser l'ensemble de l'entreprise dans une démarche de progrès. Cette partie souligne que les méthodes ne sont pas suffisantes, et que le progrès permanent nécessite une évolution profonde sur le plan humain et organisationnel. La mise en situation ludique permet d'impliquer tous les participants dans l'utilisation des méthodes et outils de résolution de problème ainsi que les bonnes pratiques de l'amélioration continue.



## ■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

*(liste non exhaustive)*

- Affiches
- Fiches
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

## ■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

## ■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

## ■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise