

Lean Service Agile niveau Green Belt

RS6122 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	200, 326
Formacode(s)	32015, 31475, 32012, 31024, 31486
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/10/2022
Date d'échéance	24/10/2025

Certificateur(s)

3CONSEILS · SIRET : 50738902100027

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
SIGMATIC	88991525200015	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les méthodes Lean et Agile accompagnent ces transformations dans une dynamique d'Amélioration Continue dans quasi toutes les industries et commencent à percer dans 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 vont permettre de décortiquer les processus de l'entreprise et d'obtenir un gain substantiel 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.

La certification "Lean Service Agile au niveau Green Belt" a pour objectif d'outiller les futurs ou actuels dirigeants, managers, chefs de projet / mission ou chefs d'équipes dans leur mission d'accompagnement de la transformation de leur organisation. Cette transformation à mener 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 et récemment, amplifiées par la crise du Covid-19.

Elle 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.

Ainsi, la certification s'inscrit dans l'acquisition de savoir-être comportementaux et savoir-faire dans la conduite d'un projet d'amélioration au sens large : 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

C1. 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.

C2. 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

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

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- 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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Chaque jury est composé de 2 personnes dont à minima 1 personne externe à l'organisme de formation. Le jury est composé de consultants, formateurs, facilitateurs professionnels. Ils accompagnent et/ou forment au développement des compétences de Management de projet dans une dynamique d'Amélioration Continue.

Base légale

Date de décision	24/10/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/10/2025

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RS7228

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.3conseils.com/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6122/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	30
Parcours menés à terme	25
Taux d'achèvement	83 %
Période	04/2023 – 06/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	30
Montant total engagé	68 003 €
Coût moyen par dossier	2 267 €
Durée moyenne	27 h
Période	03/2023 – 09/2025
France compétences	95 %
Reste à charge titulaire	4 %
OPCO	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.