



Lean Management appliqué aux Services

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/lean-management-applique-aux-services>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
PRS38

 CATÉGORIE
**Lean management,
Lean manufacturing et
Lean six sigma**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre la démarche Lean appliquée aux services
- ✓ Etre en mesure de piloter un processus service en le standardisant
- ✓ Connaître les outils Lean applicables aux services
- ✓ Réussir l'implication des collaborateurs

POUR QUI ?

- ✓ Chef de projet ou manager en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services
- ✓ Responsable qualité
- ✓ Responsables de service
- ✓ Directeurs généraux
- ✓ Responsable commercial ou relation client

INNNOV MARROC



Programme détaillé

1 / Le concept de Lean Management dans un environnement service

- Les origines du Lean Management
- La notion de valeur ajoutée
- Transposition du Lean Manufacturing dans le tertiaire
- Les notions de gaspillage (Muda / Muri / Mura)
- Le système de production Lean : le TPS (Toyota Production System)
- Démarche pour réaliser une "transformation Lean"

2 / Les flux de valeur

- Cartographie des processus prioritaires
- Identifier les pertes à travers le VSM (Value Stream Map)

3 / Les principaux outils du Lean applicables dans les services

- Le DMAIC et la résolution de problèmes
- Les 5S
- L'esprit Kaizen
- La mise en œuvre de chantiers Kaizen
- Les sept gaspillages dans les services
- La Voix du client : outil de diagramme de Kano

4 / Déployer la démarche Lean management dans les services

- Le plan de déploiement
- Les indicateurs de performance
- La formation
- La conduite du groupe au travail

5 / Préparer une Transformation Services

- Déterminer le plan d'action et les jalons nécessaires à la réussite du projet
- Savoir animer et communiquer le projet à son équipe et à l'ensemble de son organisation

6 / Résoudre ses problèmes au plus près du terrain

- Comprendre la méthode PDCA
- Mettre en oeuvre le PDCA de façon opérationnelle
- Tour d'horizon des méthodes connues de résolution de problème
- QRQC
- 8D
- Rapport A3

7 / Manager son équipe en adoptant la "Lean attitude"

- La communication
- La reconnaissance
- L'exemplarité
- Bienvenue aux problèmes

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 11 au 13 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@innov-maroc.com

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 12/10/2026 — Réf : PRS38
INNOV MAROC — Tous droits réservés