

# EXCELLENCE OPERATIONNELLE



*Améliorer et optimiser les processus pour répondre aux enjeux de performance des services rendus aux publics*

## Programme

### Introduction et concepts de base

- Introduction au pilotage de la performance publique
- Principes du Lean, Six Sigma, Kaizen...
- Exemples d'application dans le secteur public

### Outils et méthodes de base

- Atelier Kaizen : objectifs, mise en œuvre, cas pratique
- Outils de diagnostic : VSM, Takt, théorie des contraintes
- Outils d'analyse : QQOQCP, Ishikawa, 5P
- Outils de pérennisation : procédures et modes opératoires

### Culture managériale et animation d'équipe

- Management visuel : principes et outils
- Embarquer les équipes dans une culture d'expérimentation
- Favoriser la collaboration et l'engagement

### Application aux projets EMI

- Études de cas & témoignages
- Mise en pratique des outils sur les projets des participants
- Coaching et accompagnement à l'adaptation locale

## — IDENTIFIER

les indicateurs de mesure de la performance et les facteurs influents

## MAÎTRISER

les principales méthodes pour améliorer et optimiser les processus

## INCARNER

ses capacités à structurer une culture d'amélioration continue dans son organisation