

Six Sigma dans les services : améliorez la qualité et boostez durablement la performance de vos processus

Lien : https://maroc-performance.com/formation/six-sigma-dans-les-services-ameliorez-la-qualite-et-boostez-durablement-la-performance-de-vos-processus

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
4 jours (28h)	**QLA303**	**Lean Six Sigma**

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes du Six Sigma appliqué aux services
- Maîtriser la méthodologie DMAIC
- Identifier et analyser les dysfonctionnements des processus
- Améliorer la qualité et la performance des services
- Réduire la variabilité et les erreurs
- Optimiser la satisfaction client
- Déployer des projets d’amélioration continue
- Installer une culture de performance durable

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables qualité et amélioration continue
- ✔ Managers opérationnels
- ✔ Chefs de projet
- ✔ Responsables de services (banque, assurance, industrie, santé…)
- ✔ Ingénieurs process et performance
- ✔ Toute personne impliquée dans l’optimisation des processus

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction au Six Sigma dans les services

- Origine et principes du Six Sigma
- Adaptation aux environnements de services
- Enjeux de performance et de qualité

2 / Les fondements de la démarche Six Sigma

- Approche DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)
- Culture de l’amélioration continue
- Notion de variabilité des processus

3 / Identification et définition des problèmes

- Analyse des besoins clients (Voix du client)
- Définition des processus critiques
- Priorisation des projets d’amélioration

4 / Mesure de la performance des processus

- Indicateurs clés de performance (KPI)
- Collecte et fiabilité des données
- Cartographie des processus

5 / Analyse des causes de dysfonctionnement

Maroc Performance

- Identification des causes racines
- Outils d’analyse (Pareto, Ishikawa…)
- Analyse des écarts de performance

6 / Amélioration des processus de service

- Mise en œuvre des solutions d’amélioration
- Réduction des délais et des erreurs
- Optimisation de l’expérience client

7 / Contrôle et pérennisation des résultats

- Mise sous contrôle des processus
- Standardisation des bonnes pratiques
- Suivi des indicateurs de performance

8 / Déploiement du Six Sigma dans les organisations de services

- Rôle des Green Belt et Black Belt
- Gestion de projets d’amélioration
- Culture organisationnelle orientée performance

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

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

19 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 10 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 11/11/2026 — Réf : QLA303
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance