

# Référentiel de certification

---

**Ce document concerne la certification**

## **Déployer les outils de résolution de problème selon la méthode DMAIC - Niveau Yellow Belt Lean Six Sigma**

### Référentiels de compétences et de certification

#### **Prérequis :**

- Un titre de niveau 5 et/ou une première expérience professionnelle de 3 ans minimum.
- Des notions élémentaires sur la qualité, le management des processus et sur l'analyse quantitative des données.

#### **Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :**

La certification s'adresse à un public de Chef de projet d'amélioration continue, Pilote de processus, Consultant, exerçant dans le domaine du service ou de l'industrie, qui souhaitent déployer un projet simple d'amélioration d'un ou plusieurs processus avec la méthode DMAIC [Définir-Mesurer-Analyser-Innover-Contrôler] et les outils associés. Ces projets de niveau Yellow Belt Lean Six Sigma permettent de réduire la variabilité et d'améliorer les performances opérationnelles et financières d'un processus local.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><b>C1. Identifier les dysfonctionnements et gaspillages d'un processus</b> ayant un impact sur sa performance ainsi que les acteurs internes impliqués, en s'appuyant sur les méthodes et approches du Lean Six Sigma, de manière à réaliser un projet d'amélioration des performances opérationnelles et financières d'un processus</p>	<p><b>E1. Mise en situation professionnelle :</b></p> <p>Sur la base d'un cas d'entreprise réelle ou reconstituée, le/la candidat(e) doit fournir un rapport synthétique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identification d'un problème à traiter (nature des dysfonctionnements, portée de l'activité concernée)</li> <li>- L'identification des moyens à mettre en œuvre</li> <li>- La planification du calendrier de mise en œuvre</li> </ul> <p><b>E2. Analyse de la pratique professionnelle</b></p> <p>Dans le cadre d'une analyse de la pratique professionnelle, le/la candidat(e) doit répondre à une et/ou plusieurs questions ouvertes concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de dysfonctionnement, des gaspillages, sources de variabilité, et non-valeur ajoutée.</li> </ul>	<p>Le/la candidat(e) identifie correctement l'activité de l'entreprise dans laquelle se situe le problème à traiter.</p> <p>Il/elle identifie correctement la nature des dysfonctionnements (gaspillages, non-valeur ajoutée, sources de variabilité).</p> <p>Il/elle identifie de façon exhaustive les fonctions concernées, dont les membres de l'équipe projet.</p> <p>Il/elle planifie le projet en relation avec les managers chargés d'allouer les ressources.</p> <p>Le/la candidat(e) explicite les différents gaspillages existants.</p> <p>Il/elle est capable de catégoriser les gaspillages.</p> <p>Le/la candidat(e) identifie clairement une méthode de traitement des gaspillages et explicite son utilisation.</p>
<p><b>C2. Concevoir un plan de collecte de données quantitatives et qualitatives</b> issus du périmètre du processus préalablement identifié, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le type de données,</li> <li>- Le protocole de collecte et d'exploitation de l'information</li> <li>- Les facteurs de stratification</li> </ul> <p>de manière à permettre une analyse quantitative des données, dans le cadre de la phase "Mesurer" du projet d'amélioration du processus</p>	<p><b>E1. Mise en situation professionnelle :</b></p> <p>Sur la base d'un cas d'entreprise réelle ou reconstituée, le/la candidat(e) doit fournir un rapport synthétique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une description de la conception du plan de collecte de données</li> <li>- Une description de la mise en œuvre potentiel de ce plan de collecte de données.</li> </ul>	<p>Le/la candidat(e) conçoit un plan de collecte de données exploitable.</p> <p>La description de la mise en œuvre du plan de collecte de données est réaliste.</p> <p>A partir d'un jeu de données fournis, le/la candidat(e) est capable d'ajuster son plan de collecte aux données fournies.</p>

<p><b>C3. Analyser des données collectées</b> à l'aide d'outils d'analyse quantitative élémentaire afin d'identifier les causes racines de variabilité, dysfonctionnements et gaspillages, dans le cadre de la phase "Analyser" du projet DMAIC d'amélioration du processus</p>	<p><b>E1. Mise en situation professionnelle :</b></p> <p>Sur la base d'un cas d'entreprise réelle ou reconstituée, le/la candidat(e) doit fournir un rapport synthétique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une analyse d'une base de données constituée dans le cadre d'une démarche DMAIC.</li> </ul>	<p>Le/la candidat(e) identifie correctement et exhaustivement les causes racines des dysfonctionnements et/ou causes de variabilité et/ou de non-valeur ajouté.</p> <p>Il/elle utilise des outils d'analyse quantitative élémentaire pour appuyer son analyse.</p>
<p><b>C4. Proposer des préconisations sous la forme de processus</b> en s'appuyant sur le résultat de son analyse de manière à déployer des solutions de résolution de problème dans le cadre de la phase "Innover" du projet DMAIC d'amélioration du processus</p>	<p><b>E1. Mise en situation professionnelle :</b></p> <p>Sur la base d'un cas d'entreprise réelle ou reconstituée, le/la candidat(e) doit fournir un rapport synthétique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'élaboration d'un processus correspondant aux préconisations émises par le/la candidat.</li> </ul> <p><b>E2. Analyse de la pratique professionnelle</b></p> <p>Dans le cadre d'une analyse de la pratique professionnelle, le/la candidat(e) doit répondre à une et/ou plusieurs questions ouvertes concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identification les difficultés rencontrés lors de la résolution de problème,</li> <li>- La résolution de ces difficultés.</li> </ul>	<p>Le/la candidat(e) propose des préconisations cohérentes par rapport à son analyse des données pour la résolution de problème.</p> <p>Il/elle met en œuvre ses solutions et évalue leur efficacité sous la forme d'un processus amélioré.</p> <p>Le/La candidat(e) démontre sa capacité à identifier les difficultés rencontrées lors de l'animation d'une résolution de problème.</p> <p>Il/elle identifie les leviers, méthodologies et/ou outils permettant la résolution de problème.</p>

<p><b>C5. Garantir la performance des actions</b> mises en place dans un contexte d'amélioration continue à l'aide d'outils, tout en veillant à capitaliser sur les nouveaux standards appliqués aux processus de l'organisation, dans le cadre de la phase "Contrôler" du projet DMAIC d'amélioration du processus</p>	<p><b>E1. Mise en situation professionnelle :</b>          Sur la base d'un cas d'entreprise réelle ou reconstituée, le/la candidat(e) doit fournir un rapport synthétique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identification des indicateurs de suivi de la performance,</li> <li>- La méthodologie de contrôle et de suivi de la performance,</li> <li>- La rédaction d'un support explicatif à destination des équipes/directions impactées.</li> </ul> <p><b>E2. Analyse de la pratique professionnelle</b></p> <p>Dans le cadre d'une analyse de la pratique professionnelle, le/la candidat(e) doit répondre à une et/ou plusieurs questions ouvertes concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La promotion des standards auprès des acteurs concernés,</li> <li>- La réponse aux objections usuelles.</li> </ul>	<p>Le/la candidat(e) est capable de définir de nouveaux standards associés au processus et/ou d'enrichir un standard existant.</p> <p>Il/elle inclut dans les moyens de supervision existants le suivi des indicateurs appropriés (des rituels de réunions et du management visuel).</p> <p>Il/elle identifie un support permettant de communiquer les résultats auprès des équipes. Le support est clair et synthétique.</p> <p>Le/la candidat(e) propose un plan d'action permettant de promouvoir les standards du Lean Six Sigma dans l'organisation.</p> <p>Il/elle catégorise les différentes parties prenantes et adapte son plan d'action en conséquent.</p> <p>Il/elle identifie les objections usuelles et propose des réponses</p>
---	--	---

## Modalités d'évaluations :

EVALUATIONS	DEROULEMENT (Contenu, durée, support autorisé, jury, nombre de page attendu, etc.)
<p><b>E1 : Mise en situation professionnelle</b></p>	<p><u>Contenu</u> : Sur la base d'un cas d'entreprise réelle ou reconstituée, le/la candidat(e) doit fournir un rapport synthétique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une cartographie des processus dans une direction et/ou un service,</li> <li>- Une liste de dysfonctionnement et de gaspillage identifiés,</li> <li>- Une analyse approfondie d'une base de données constituée dans le cadre d'une démarche DMAIC,</li> <li>- L'élaboration d'un processus correspondant aux préconisations émises par le/la candidat.</li> <li>- L'identification des indicateurs de suivi de la performance,</li> <li>- La méthodologie de contrôle et de suivi de la performance,</li> <li>- La rédaction d'une note explicative à destination des équipes/directions impactées,</li> <li>- La rédaction d'une revue de fin de projet.</li> </ul> <p><u>Correction</u> : Le jury est composé d'un représentant de l'organisme certificateur n'ayant pas participé à la formation des candidats et d'un professionnel extérieur dont la qualité est en lien avec la certification visée. Le jury évalue l'ensemble des candidats au travers d'une grille contenant l'ensemble des critères d'évaluation.</p> <p><u>Rendus attendus</u> : la réponse à l'étude de cas est présentée par le/la candidat(e) sous la forme d'un document synthétique de 10-15 pages. Le/la candidat(e) doit respecter la formalisation du rapport quel que soit le support attendu.</p>
<p><b>E2 : Analyse de la pratique professionnelle</b></p>	<p><u>Contenu</u> : Dans le cadre d'une analyse de la pratique professionnelle, le/la candidat(e) doit répondre à une et/ou plusieurs questions ouvertes concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents types de dysfonctionnement, des gaspillages, sources de variabilité, et non-valeur-ajoutée ;</li> <li>- Une analyse d'une base de données constituée dans le cadre d'une démarche DMAIC ;</li> <li>- L'identification les difficultés rencontrés lors de la résolution de problème,</li> <li>- La résolution de ces difficultés ;</li> <li>- La promotion des standards auprès des acteurs concernés ;</li> <li>- La réponse aux objections usuelles.</li> </ul> <p><u>Correction</u> : Le jury est composé d'un représentant de l'organisme certificateur n'ayant pas participé à la formation des candidats et d'un professionnel extérieur dont la qualité est en lien avec la certification visée. Le jury évalue l'ensemble des candidats au travers d'une grille contenant l'ensemble des critères d'évaluation.</p> <p><u>Rendus attendus</u> : les réponses aux questions ouvertes sont présentées par le/la candidat(e) sous la forme d'un document synthétique.</p>