



Méthode de résolution de problèmes

La formation se déroule en 2 phases :

1) Présentation théorique de la démarche de résolution de problèmes et des outils (durée 1/3) ;

2) Mise en pratique au travers d'une étude de cas issue de l'entreprise (durée 2/3).

Écoute et prise en compte du contexte des participants. L'animateur s'attache à favoriser les échanges.

Objectif :

- Acquérir une méthode de résolution de problèmes
- Connaître les outils de bases à la résolution de problème
- Animer ou participer à un groupe de travail

Public :

- Maîtrise d'atelier, Responsable de Service, Encadrement, Animateur Qualité, Auditeur Interne.

Prérequis :

- Connaître le fonctionnement de l'entreprise.

Durée :

- 2 jours continus ou non

Participants :

- 9 (Idéalement multiple de 3)

Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires et contresignées par le formateur.

Pour tout renseignement :

Valérie LEVESQUES

Tél. : 06-10-44-74-63

E-Mail : contact@normandiecontacts.fr

Programme de la formation

Introduction

- ▲ Pourquoi résoudre les problèmes ?
- ▲ Qu'est-ce qu'une démarche de résolution de problème ?
- ▲ La résolution de problème comme levier de l'amélioration continue

La démarche de résolution de problèmes

☞ Le problème

- ▲ Définir la situation de départ
- ▲ Quantifier la situation
- ▲ Identifier l'aspect important du problème à traiter
- ▲ Définir l'objectif à atteindre

☞ Les causes

- ▲ Rechercher toutes les causes possibles
- ▲ Analyser les causes
- ▲ Vérifier les hypothèses

☞ Les solutions

- ▲ Rechercher des solutions
- ▲ Définir les critères d'évaluation des solutions
- ▲ Décider des solutions à appliquer
- ▲ Valider les solutions à mettre en œuvre

☞ Les applications

- ▲ Impliquer les personnels
- ▲ Mettre en œuvre et suivre la réalisation
- ▲ Standardiser et reboucler

Les outils utilisés dans la démarche

- ▲ Le QQQQCP
- ▲ La feuille de relevés
- ▲ Le graphique
- ▲ Le diagramme de pareto
- ▲ Le brainstorming
- ▲ Le diagramme causes-effet
- ▲ La matrice de décision

Le groupe de travail

- ▲ La constitution du groupe : l'animateur, les membres, le candidat
- ▲ Les commandements du travail en groupe
- ▲ Les points clés

L'étude de cas