



## Méthode de résolution de problèmes

Présentation théorique de la démarche de résolution de problèmes et des outils. Exercices et mise en pratique au travers d'une étude de cas issue de l'entreprise.

### **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**

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

### **Prix catalogue en intra :**

- 1 à 4 participants = 1750 € HT
- 400 € HT par participant supplémentaire (8 maxi)

### **Les + :**

Prise en compte du contexte de l'entreprise par un entretien préalable  
Exercices ludiques pour se familiariser avec les outils

## 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

Une étude de cas en lien avec l'activité des participants permet d'évaluer les acquis de formation

Pour tout renseignement :

Tél. : 06-10-44-74-63

E-Mail : [contact@normandiecontacts.fr](mailto:contact@normandiecontacts.fr)

