



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

- Formations INTRA ou INTER
- Événementiel : séminaires, échanges entre CE, journées à thème
- Autres prestations



## FORMATION

### RESOLUTION DE PROBLEMES

Vers une optimisation de ses performances en entreprise

#### QUEL CONTEXTE ?

Destinée aux agents de maîtrise, techniciens et opérateurs sollicités et confrontés régulièrement par des problématiques professionnelles spécifiques et souhaitant optimiser et/ou acquérir des outils de résolution de première nécessité pour gagner en efficacité de performance.

#### Référence :

158-321-14

#### Durée :

2 jours + 1 jour

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir formuler un problème de manière opérationnelle
- Adopter une analyse méthodique d'une situation posant problème dans un contexte particulier
- Rechercher et identifier les causes d'un problème
- Connaître et appliquer les principaux outils de résolution
- Proposer et mettre en application des solutions opérationnelles
- S'installer dans une démarche d'amélioration continue
- Gérer et faire fructifier une réflexion collective sur des problèmes rencontrés



FORMATIONS ET SERVICES AUX ENTREPRISES

## PROGRAMME

### **I – La notion de « problème » professionnel : une première approche générique**

- La nécessité de circonscrire le contexte pour identifier la nature du problème
- Les problèmes au quotidien : les compétences en jeu
- La posture humaine et émotionnelle initiale à adopter : le principe de bon sens

### **II – Vers une démarche méthodologique et rigoureuse : la méthode CARREDAS**

- Analyse et identification du problème
- La détermination des causes : vers une recherche féconde et systémique
- La recherche et l'adoption d'une solution : prospection, validation et application suivie

### **III – Les outils opérationnels dits de « première nécessité »**

- Les sollicitations par l'esprit : le brainstorming, la pensée latérale (« 6 chapeaux pour penser»), la logique « est, n'est pas »
- Les démarches formalisées : QQCOQP – les 5 « M » – Les 5 « P » - Les 8 « D »
- Les représentations visuelles : le diagramme de Pareto, la fiche d'acquisition de données, les graphiques

### **IV- Animer, gérer et participer à un groupe de travail**

- Marier avec efficacité réflexion individuelle et approche de groupe
- La charte du groupe de travail et le rôle de l'animateur
- De la validation... : vote simple/vote pondéré du choix d'une solution
- ...à l'application : vers un «management » d'amélioration continue

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie participative qui alterne études de cas, mises en situation de groupe de travail sur des résolutions de problème, QCM réguliers pour rendre « réflexe » l'utilisation de certains outils et l'adoption d'une attitude spécifique face à un problème rencontré.

La troisième journée est consacrée à l'analyse de la démarche adoptée par chaque participant pour un problème professionnel rencontré et la présentation qu'il en fera au groupe.