

Maîtriser et animer la démarche de résolution de problème

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appliquer une méthode rationnelle de traitement de problème
- Mesurer l'importance du travail pluridisciplinaire

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire et appliquer la démarche de résolution de problèmes
 - Utiliser correctement les outils méthodologiques correspondants à chaque situation
 - Choisir le bon outil et à l'appliquer efficacement
 - Faire face à la multiplicité et à la diversité des problèmes rencontrés

■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise, Encadrement

■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

■ MODALITÉS

Intra, présentiel

■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

A travers un cas pratique les participants répartis en équipe appliquent les outils et la méthode. La formation est structurée suivant les étapes de la méthode de résolution de problème.

Phase 1 : identifier le problème

- étape 1 : définir la situation de départ
- étape 2 : quantifier la situation actuelle
- étape 3 : déterminer l'aspect important
- étape 4 : définir l'objectif à atteindre

Phase 2 : analyse des causes

- étape 5 : énoncer toutes les causes
- étape 6 : analyser les causes
- étape 7 : vérifier les hypothèses

Phase 3 : identification des solutions

- étape 8 : rechercher toutes les solutions
- étape 9 : définir les critères d'évaluation
- étape 10 : décider les solutions à appliquer
- étape 11 : valider les solutions

Phase 4 : mise en application

- étape 12 : impliquer les personnels
- étape 13 : suivre la réalisation
- étape 14 : standardiser et reboucler

Chaque étape voit la mise en œuvre d'un travail de groupe avec l'utilisation d'outils spécifiques (QQOQQCCP, 5M, Pareto, graphiques, plan d'actions)

Conclusion

- Zoom sur notions clés

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée à l'aide du jeu Puissance 7®, un jeu d'entreprise qui consiste à résoudre une énigme, comme dans un roman policier en suivant une méthode de résolution de problème.

Placés dans le contexte d'une entreprise de distribution qui rencontre des difficultés à livrer ses clients à l'heure, les joueurs doivent choisir eux-mêmes les outils méthodologiques qui s'imposent en fonction de l'avancement de l'étude. Des tableaux muraux facilitent le travail en groupe.

A la fin du Jeu, l'énigme de la Société X est résolue. Dans le même temps, la méthode est assimilée et les tableaux muraux peuvent être réutilisés dans le cadre des groupes de travail et cercles de qualité.

C'est une simulation suffisamment vivante et générale pour que chacun puisse la transposer sans difficulté à son propre contexte. La pédagogie fortement guidée permet de bien identifier les règles d'application de chaque outil.



■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affiches
- Fiches information
- Cartes
- Dossier du participant
- Livret pédagogique (format électronique)

■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise