CIPE Le changement en jeu

diaporama de présentation du jeu d'entreprise :



Une étude de cas interactive pour se familiariser avec une méthode de résolution de problème efficace, et les 7 outils de la qualité

2 versions du jeu

PRÉSENTIEL | **DISTANCIEL**

Ce document présente la Version "PRÉSENTIEL"

Tout droit réservé - CIPE 2021
www.CIPE.fr

Public et Durée



- Public concerné :
  - Encadrement, Maîtrise,
  - Etudiants

- Taille du groupe :
  - entre 6 et 24 personnes
  - il est possible de constituer jusqu'à 4 équipes, voire davantage avec un kit complémentaire



- 1 jour (7h10)
  - Fractionnable en plusieurs séances

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Objectifs du jeu

- "Le jeu de la Résolution de problème - Animer®" se donne comme objectifs de permettre à un large public de :
  - Découvrir une méthode rationnelle de traitement de problème,
  - Apprendre à choisir le bon outil et à l'appliquer efficacement.

- En outre, le travail réalisé constitue une opportunité pour :
  - Valoriser l'efficacité du travail en groupe,
  - Découvrir la nécessité de la mise en place d'un système qualité et de procédures d'assurance qualité,
  - Montrer à chaque membre de l'entreprise qu'il peut contribuer de façon significative à l'accomplissement de la politique de la société.

- Le jeu consiste à appliquer une méthode de résolution de problème pour résoudre une énigme comme dans un roman policier :
  - Le scénario suit les 14 étapes de la méthode de résolution de problème, elles-mêmes réparties en 4 phases : Le problème, Les causes, Les solutions, L'application.

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Vue d'ensemble

Durées :		Contenus des chapitres
0h30	Introduction	▪ Présentation de la **problématique**, de la **méthode de résolution de problème**, ainsi que des **outils de résolution de problème**
2h00	**1.** Le problème	▪ étape 1 : définir la situation de départ - 25' ▪ étape 2 : quantifier la situation actuelle - 35' ▪ étape 3 : déterminer l'aspect important - 30' ▪ étape 4 : définir l'objectif à atteindre - 25' ▪ restitution fin de phase 1 - 5'
1h40	**2.** Les causes	▪ étape 5 : énoncer toutes les causes - 25' ▪ étape 6 : analyser les causes - 30' ▪ étape 7 : vérifier les causes - 30' ▪ restitution fin de phase 2 - 15'
1h50	**3.** Les solutions	▪ étape 8 : rechercher toutes les solutions - 30' ▪ étape 9 : choisir les critères d'évaluation - 25' ▪ étape 10 : décider les solutions à appliquer - 30' ▪ étape 11 : valider les solutions - 20' ▪ restitution fin de phase 3 - 5'
1h00	**4.** L'application	▪ étape 12 : impliquer les personnels - 20' ▪ étape 13 : suivre la réalisation - 30' ▪ étape 14 : standardiser et reboucler - 10'
0h10	Synthèse sur la méthodologie	▪ Débriefing sur la méthode et les outils

Total : 7 h 10

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

DÉROULEMENT

Introduction

1) Phase I : le problème

2) Phase II : les causes

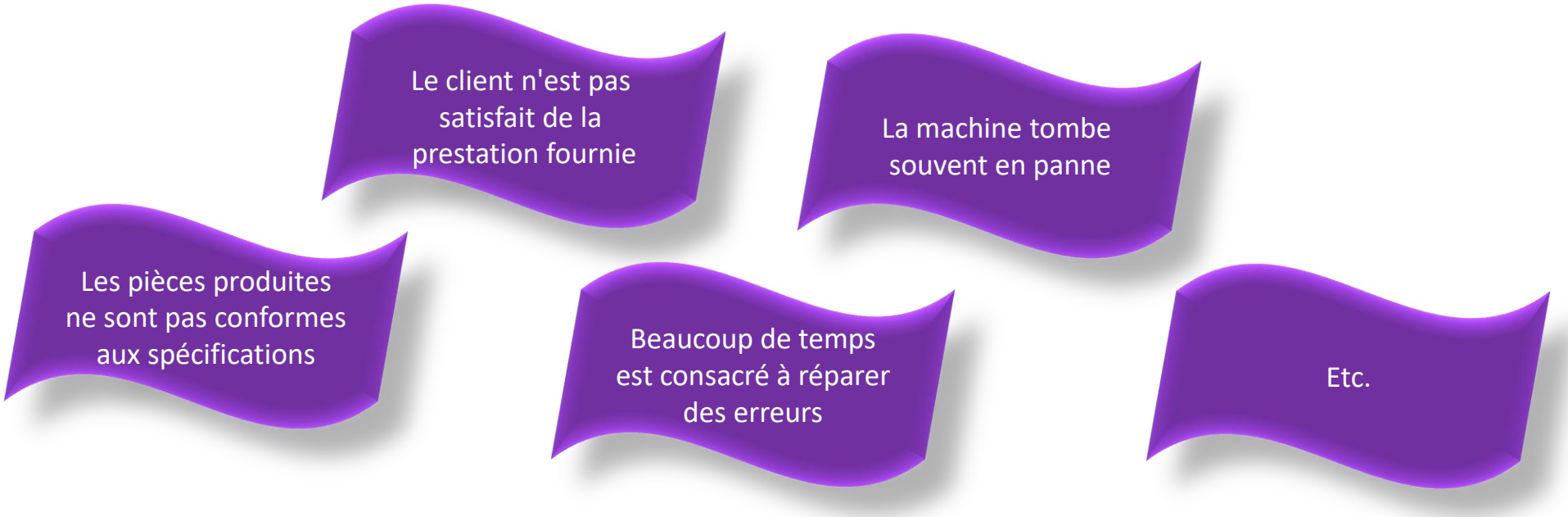
3) Phase III : les solutions

4) Phase IV : l'application

Synthèse sur la méthodologie

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Les problèmes : une réalité sur laquelle il faut agir



"zéro défaut"

- Une **constatation** :
  - Les défauts existent
  - Pour les résoudre il convient d'abord de les rendre apparents
- Une **attitude** :
  - Accepter ou non de vivre avec les défauts : il faut choisir.
  - Vouloir le progrès c'est renoncer à s'accommoder de tout ce qui perturbe le travail ou entrave la satisfaction du client.

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Une méthode est nécessaire



- Pour traiter les problèmes, il convient de disposer d'une méthode.
- Cette méthode fait appel à une démarche basée sur quelques principes bien définis.

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

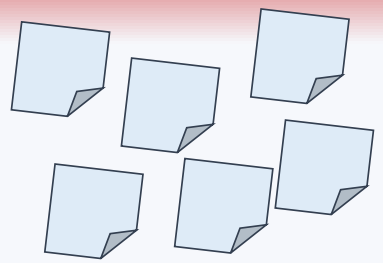
Méthodologie de résolution de problème

PHASE I Le PROBLEME	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 II Les CAUSES	étape 5 :	énoncer toutes les causes
	étape 6 :	analyser les causes
	étape 7 :	vérifier les causes
PHASE III Les 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 IV La MISE EN APPLICATION	étape 12 :	impliquer les personnels
	étape 13 :	suivre la réalisation
	étape 14 :	standardiser et reboucler

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

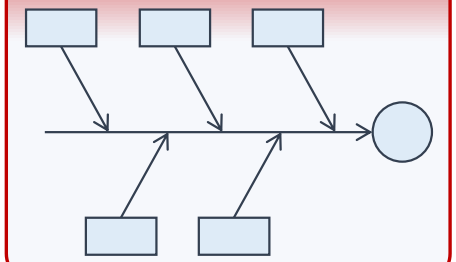
Les outils de résolution de problème

Brainstorming



Chercher des idées en groupe

Causes-Effet



Identifier et classer les causes possibles d'un effet

5 Pourquoi

Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?

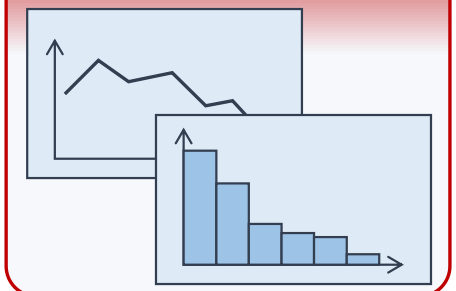
Trouver les causes racines d'un effet

Feuille de relevé

	s1	s2	s3	…
A	✓			✓
B		✓	✓	
C	✓	✓		✓
…			✓	

Enregistrer des données

Graphique Pareto



Représenter visuellement des données

Classer des données selon leur importance

Matrice

	x	y	z	…
I		○	△	
II	○			○
III		△	○	△
…	○	△		

Classer des solutions selon certains critères

QQOQCP

Qui …?
Quoi …?
Où …?
Quand …?
Comment …?
Pourquoi …?

Combien …?

Décrire une situation de façon précise

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

L'entreprise DISTRIMAX

- Le contexte est présenté à l'aide d'une vidéo de 3'50



Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Présentation du cas

- L'animateur donne également à chaque équipe une fiche A3 récapitulant le cas :

LE CAS DISTRIMAX

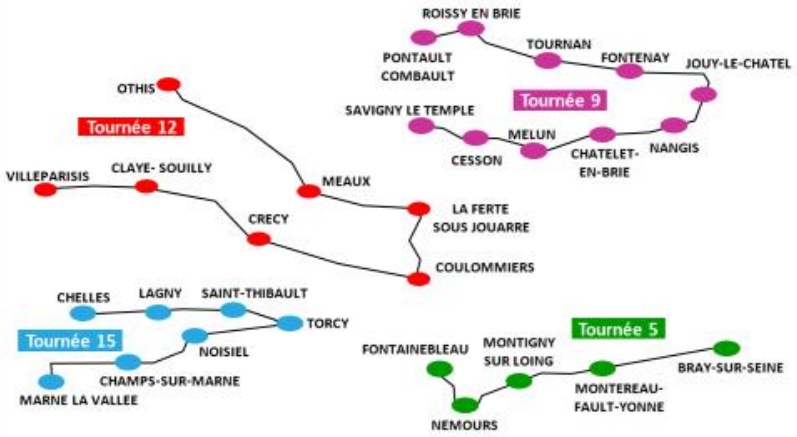
/ L'entreprise

L'entreprise DISTRIMAX est un distributeur qui livre des téléviseurs et du matériel électro-ménager SIMPSON chez les revendeurs de la partie Est de l'Ile-de-France. Seize tournées sont organisées pour livrer quotidiennement une centaine de revendeurs. Les tournées ont toutes comme point de départ les entrepôts DISTRIMAX situés Porte de La Villette (voir plan).



/ Le problème

Depuis environ huit semaines la Direction Commerciale constate une insatisfaction de certains clients. Une première analyse a fait effectivement apparaître une recrudescence des anomalies de livraison sur le secteur de la Seine et Marne.
Ce secteur représente 4 des 16 tournées organisées chaque jour dans l'ensemble de la région.
Ce sont ces 4 tournées (numérotées : 5 - 9 -12 -15) qui feront l'objet de l'étude.
Les participants font partie de la task force, baptisée **PERFORMANCE**, qui a été chargée par la Direction Générale d'apporter une solution à ce problème et de préconiser des solutions devant s'intégrer dans le cadre de la "politique d'amélioration du service client".



PUISSANCE 7*, un jeu du CIPE

/ Le processus de livraison

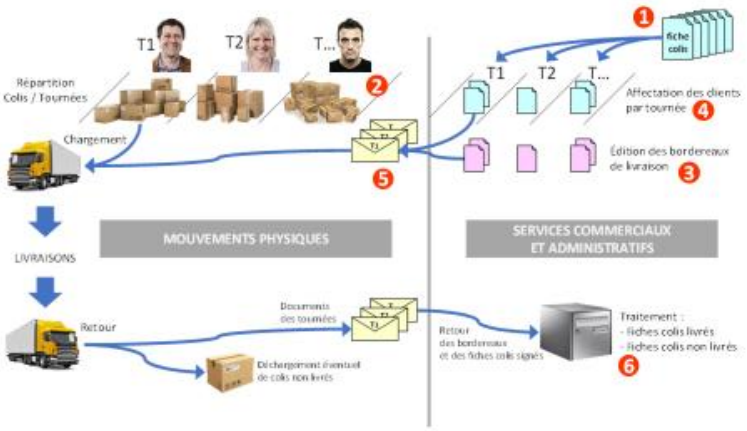
Les chauffeurs sont affectés chacun à une tournée dont ils sont responsables. Le chef de quai fait procéder chaque matin avant 7 heures au chargement des véhicules suivant les ordres de livraison reçus. Les chauffeurs prennent possession de leurs véhicules le matin dès qu'ils sont chargés, et de l'enveloppe (5) contenant les bordereaux de livraison et les "fiches colis".

Une "fiche colis" FC (1) correspond à un colis dont elle identifie le contenu (nature, origine et numéro de série), l'origine (usine) et la date d'expédition Elle a été établie dans l'usine qui a fabriqué le produit. Les feuilles de colis accompagnent les colis (2) expédiés des usines. Elles permettent de préparer les bordereaux de livraison (3) et les tournées (4) et plus généralement de suivre le cheminement du colis.

Simpson travaille en assurance qualité avec ses usines, les colis ne sont donc pas ouverts mais simplement manutentionnés dans le circuit de distribution.

Les chauffeurs ramènent le soir après tournée leurs véhicules, et doivent remettre dans le casier "retour bordereaux" (6) les doubles des bordereaux et les "fiches colis" émargées par les clients. Ils notent sur les doubles des bordereaux les éventuelles anomalies de livraison rencontrées.

Les doubles des bordereaux et des " fiches colis" rendus en retour de leur tournée permettent d'achever la gestion des commandes et des colis. Les colis éventuellement non livrés sont retournés au stock et les " fiches colis" correspondantes font l'objet d'un traitement permettant de remettre le colis en question dans le circuit de distribution dès que possible.



CIPE, Centre International de la Pédagogie d'Entreprise - Tous Droits Réservés

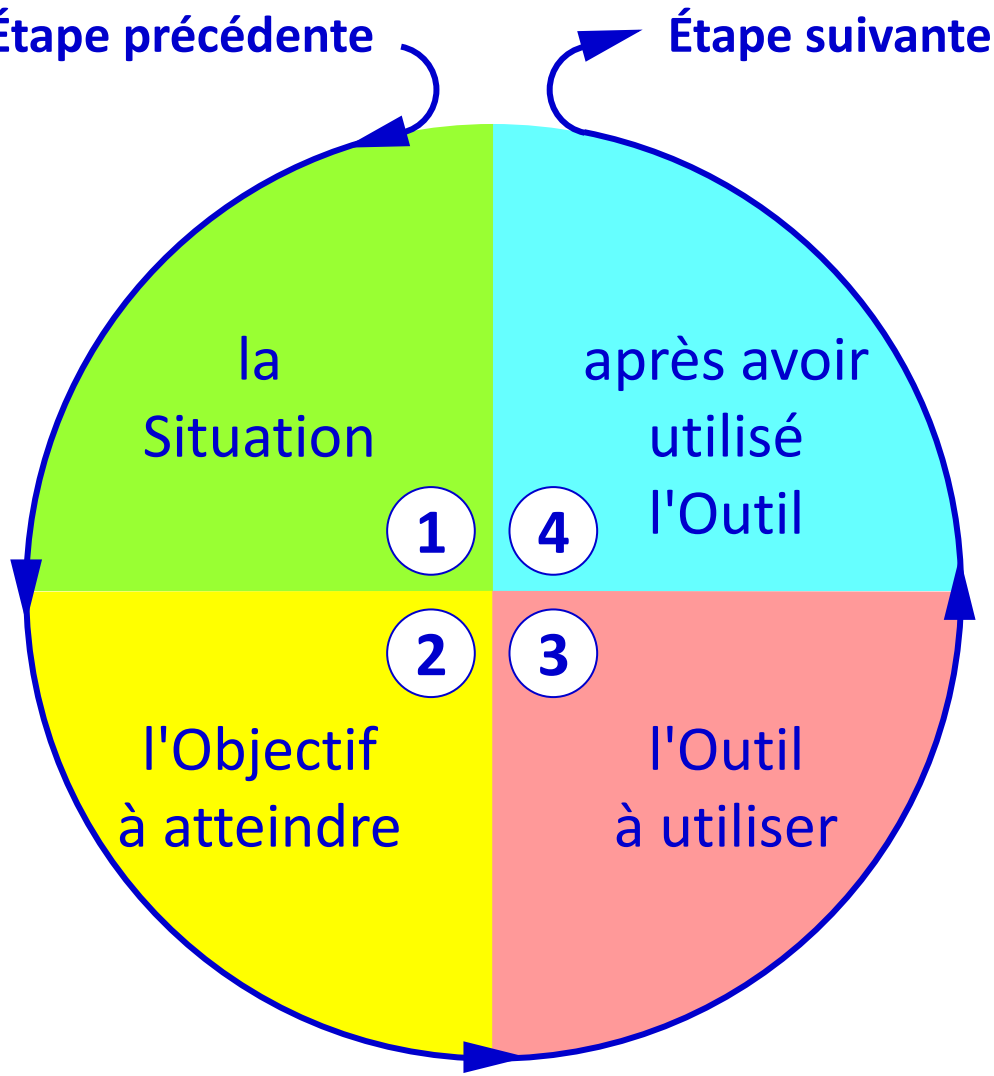
Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Méthodologie

- L'animateur signale aux participants qu'ils franchiront successivement les 14 étapes en traitant le cas de l'entreprise DISTRIMAX.

- À chaque étape, ils suivront la même démarche, sur un rythme à 4 temps :

- Quelle est la situation ?
- Quel est l'objectif ?
- Quel outil utiliser ?
- Quel est le bilan après avoir utilisé l'outil ?



Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

DÉROULEMENT

Introduction

1) Phase I : le problème

2) Phase II : les causes

3) Phase III : les solutions

4) Phase IV : l'application

Synthèse sur la méthodologie

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LE PROBLÈME 1) Définir la situation de départ

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 1

Quelle est la situation ?

- Des informations "initiales" peu nombreuses
- Des informations perçues différemment par chacun(e)
  - Menant à des échanges désorganisés, sans preuve à l'appui
- Nécessité d'une méthode de travail rigoureuse

PHASE I
Le PROBLEME

PHASE II
Les CAUSES

PHASE III
Les SOLUTIONS

PHASE IV
L'APPLICATION

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LE PROBLÈME 1) Définir la situation de départ

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 1

Quel est l'objectif ?

- Définir précisément ce que l'on sait (à ce stade de la démarche)

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

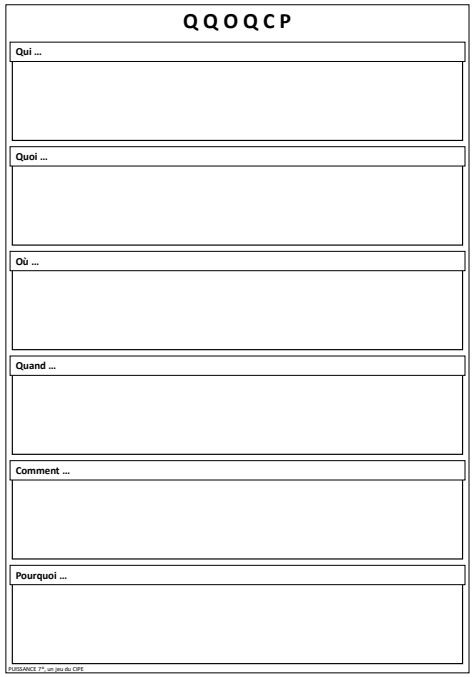
LE PROBLÈME

1) Définir la situation de départ

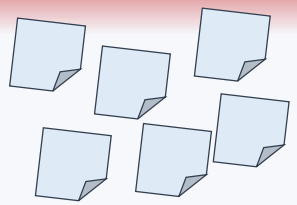
EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 1

Quel outil utiliser ?

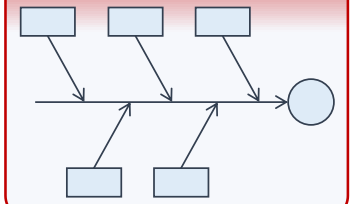
- Chaque participant réfléchit à l'outil pertinent
- Échanges sur l'outil pertinent
- Recevez une feuille "QQOQCP"
- À vous de la remplir



Brainstorming



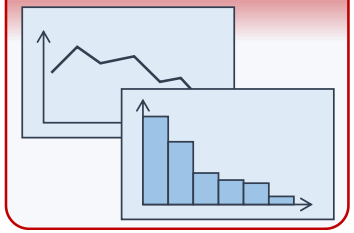
Causes-Effet



5 Pourquoi

Pourquoi ...?
Pourquoi ...?
Pourquoi ...?
Pourquoi ...?
Pourquoi ...?

Graphique Pareto



Feuille de relevé

	s1	s2	s3	...
A	✓			✓
B		✓	✓	
C	✓	✓		✓
...			✓	

Matrice

	x	y	z	...
I		○	△	
II	○			○
III		△	○	△
...	○	△		

QQOQCP

Qui ...?
Quoi ...?
Où ...?
Quand ...?
Comment ...?
Pourquoi ...?

Combien ...?

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LE PROBLÈME 1) Définir la situation de départ

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 1

Quel outil utiliser ?

- *Quelques indications …*

Qui ? *Qui est concerné par le problème ? …*
Quoi ? *Quelles sont les difficultés ? …*
Où ? *Où les difficultés se produisent-elles ? …*
Quand ? *Quand les difficultés sont-elles apparues ? …*
Comment ? *Comment est-on au courant du problème ? …*
Pourquoi ? *Pourquoi y a-t-il une action à entreprendre pour résoudre ce problème ? …*

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LE PROBLÈME 1) Définir la situation de départ

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 1

Après avoir utilisé l'outil 1/2

- Tour de table
  - 1 ou plusieurs équipes présente(nt) leur document pour échanges

- **Qui** est concerné par le problème ?
  - Les revendeurs, les chauffeurs, le chef de quai, la Direction Commerciale Seine-et-Marne, le service préparation des ordres de livraison, le groupe PERFORMANCE, la Direction Générale.

- **Quoi – Quelles** sont les difficultés ?
  - Les réclamations clients, les anomalies de livraison.

- **Où** les difficultés se produisent-elles ?
  - Les tournées Seine-et-Marne.

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LE PROBLÈME 1) Définir la situation de départ

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 1

Après avoir utilisé l'outil 2/2

- **Quand** les difficultés sont-elles apparues ?
  - Durant les 8 dernières semaines.

- **Comment** est-on au courant du problème ?
  - Par les bordereaux de livraison rendus par les chauffeurs.

- **Pourquoi** y a-t-il une action à entreprendre pour résoudre ce problème ? (Pourquoi ce problème mérite-t-il qu'on s'y intéresse ?)
  - Parce que notre responsabilité consiste à trouver une solution dans le cadre de « La politique d'amélioration service client ».

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LE PROBLÈME

2) Quantifier la situation actuelle

CARTES INFORMATIONS



Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LE PROBLÈME 2) Quantifier la situation actuelle

- L'équipe se rend compte qu'elle a besoin d'un outil pour "pointer" les non-conformités de livraison



Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

DÉROULEMENT

Introduction

1) Phase I : le problème

2) Phase II : les causes

3) Phase III : les solutions

4) Phase IV : l'application

Synthèse sur la méthodologie

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LES CAUSES

5) Énoncer toutes les causes possibles

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 5

Quelle est la situation ?

- Les anomalies sont identifiées sur une période de 8 semaines …
- … Mais aucune donnée objective permettant d'établir de façon précise leur cause

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

5) Énoncer toutes les causes possibles

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 5

Quel est l'objectif ?

- Chacun peut, selon son intuition propre, incriminer a priori tel ou tel type de cause

- La recherche des causes fait effectivement appel à l'intuition …
- … Mais on ne doit négliger aucune cause sous peine de voir ensuite la solution perdre une partie de son efficacité.

- L'objectif est d'imaginer toutes les causes possibles, première étape vers l'identification de la cause effective.

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

LES CAUSES

5) Énoncer toutes les causes possibles

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 5

Quel outil utiliser ?

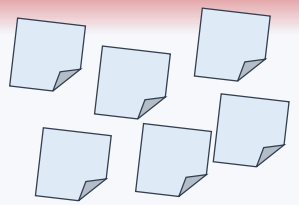
- Chaque participant réfléchit à l'outil pertinent

- Échanges sur l'outil pertinent

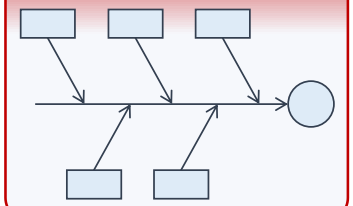
- Recevez des post-it, et des stylos
- Chaque participant rédige ses post-it, en silence
  - Vous avez 10 minutes



Brainstorming



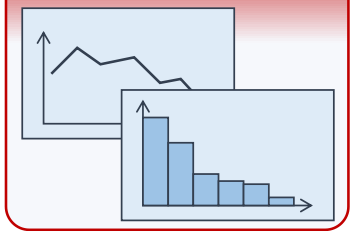
Causes-Effet



5 Pourquoi

Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?

Graphique Pareto



Feuille de relevé

	s1	s2	s3	…
A	✓			✓
B		✓	✓	
C	✓	✓		✓
…			✓	

Matrice

	x	y	z	…
I		○	△	
II	○			○
III		△	○	△
…	○	△		

QQOQCP

Qui …?
Quoi …?
Où …?
Quand …?
Comment …?
Pourquoi …?
Combien …?

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

5) Énoncer toutes les causes possibles

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 5

Après avoir utilisé l'outil

- Pas de correction pour le moment

- Quel est votre retour sur cet exercice ?

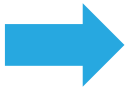
Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

DÉROULEMENT

Introduction

1) Phase I : le problème

2) Phase II : les causes



3) Phase III : les solutions

4) Phase IV : l'application

Synthèse sur la méthodologie

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

9) Définir les critères d'évaluation des solutions

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 9

Quelle est la situation ?

- Les solutions possibles sont listées
  - Chacun dans le groupe apprécie différemment la pertinence de certaines solutions.

- Considérez-vous toutes les solutions proposées comme bonnes ?

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

9) Définir les critères d'évaluation des solutions

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 9

Quel est l'objectif ?

- Choisir la solution

- Fixer la règle du jeu.
  - Par rapport à quoi (à quelle référence) le choix devra-t-il se faire ?

- S'accorder sur les critères d'évaluation des solutions
  - Lettre du management

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

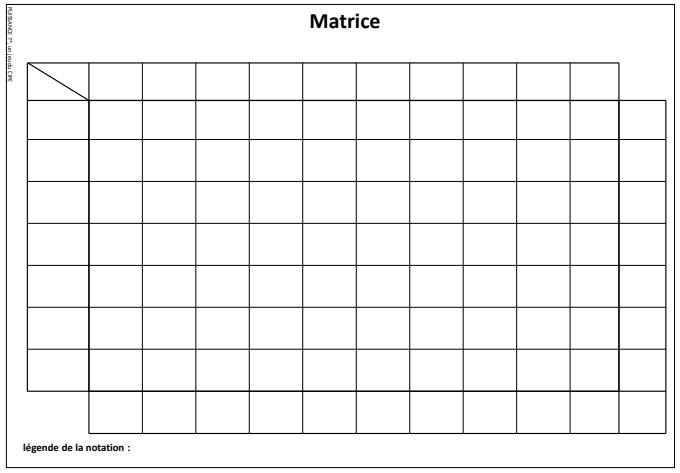
LES SOLUTIONS

9) Définir les critères d'évaluation des solutions

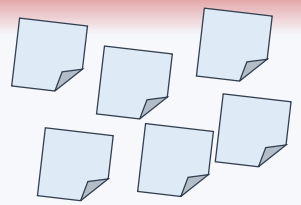
EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 9

Quel outil utiliser ?

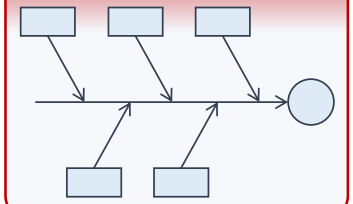
- Chaque participant réfléchit à l'outil pertinent
- Échanges sur l'outil pertinent
- Recevez la Fiche Information n°8 ainsi qu'une feuille Matrice
- Remplissez-là
  - Vous avez 15 minutes



Brainstorming



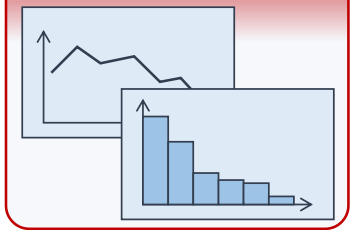
Causes-Effet



5 Pourquoi

Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?
Pourquoi …?

Graphique Pareto



Feuille de relevé

	s1	s2	s3	…
A	✓			✓
B		✓	✓	
C	✓	✓		✓
…			✓	

Matrice

	x	y	z	…
I		○	△	
II	○			○
III		△	○	△
…	○	△		

QQOQCP

Qui …?
Quoi …?
Où …?
Quand …?
Comment …?
Pourquoi …?
Combien …?

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

9) Définir les critères d'évaluation des solutions

EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 9

Quel outil utiliser ?

- *Quelques indications …*

C1	Facilité / simplicité de la solution
C2	Efficacité de la solution (par rapport aux objectifs initiaux)
C3	Economie de la solution (peu coûteuse)
C4	Rapidité de mise en œuvre de la solution
C5	Contribution à la lettre du management

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

9) Définir les critères d'évaluation des solutions

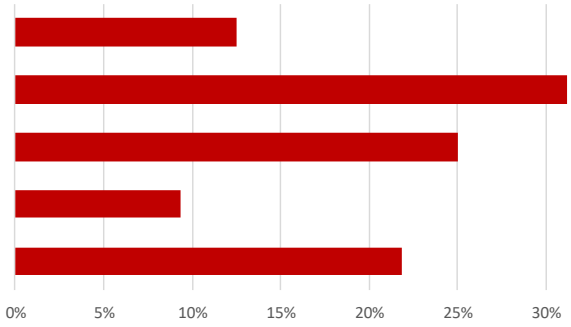
EXTRAIT : DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE 9

Après avoir utilisé l'outil

- Tour de table
  - 1 ou plusieurs équipes présente(nt) leur document pour échanges

- Exemple de vote avec 5 participants :

		Participants (saisissez les noms ci-dessous)					Totaux	Poids en base 100
Critères		Lily	Kevin	Nadia	Pascal	Julie		
C1	Facilité / simplicité de la solution	1	2	1	0	0	4	13%
C2	Efficacité de la solution (par rapport aux objectifs initiaux)	2	2	2	2	2	10	31%
C3	Economie de la solution (peu coûteuse)	1	1	2	2	2	8	25%
C4	Rapidité de mise en œuvre de la solution	1	1	0	0	1	3	9%
C5	Contribution à la lettre du management	1	2	2	1	1	7	22%
						Total :	32	100%



Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Exemples de fiches d'information



Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

DÉROULEMENT

Introduction

1) Phase I : le problème

2) Phase II : les causes

3) Phase III : les solutions

4) Phase IV : l'application

Synthèse sur la méthodologie

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

La méthode de résolution de problème

Les participants ont appris à :

- Rechercher les informations pour résoudre un problème
- Présenter les données pour qu'elles aient la même signification pour tous
- Développer leur créativité
- Établir rationnellement des hypothèses, et évaluer objectivement ces hypothèses en privilégiant le point de vue du groupe
- Construire en groupe des solutions
- Mettre en œuvre les solutions, et en suivre l'application

- Le résultat de cet apprentissage est important au niveau de l'entreprise
  - Il suppose une volonté collective de remplacer l'improvisation par une démarche méthodique

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Les outils de résolution de problème

PHASES / OUTILS	Identifier les problèmes et en choisir un	Définir le problème	Rechercher et vérifier les causes	Rechercher les solutions possibles	Choisir une solution	Mettre en œuvre la solution	Vérifier les résultats	Consolider l'amélioration
Brainstorming	●	●	●	●	●	●		●
Diagramme Causes/Effet			●					
Diagramme de dispersion			●					
Diagramme est/n'est pas	●							
Feuilles de relevé						●	●	
Histogramme	●	●					●	
Matrice de décision					●			
Pareto	●	●	●				●	
Plan d'action						●		
QQOQCP	●	●	●	●		●		●
Tableau de bord		●				●	●	
Vote pondéré	●				●			

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Dossier pédagogique

- Un dossier est destiné aux participants, et comprend :
  - La description des étapes de résolution de problèmes
  - Les règles d'usage des outils

PHASE I – LE PROBLÈME

/ Etape 1 - Définir la situation de départ (Quelles informations manquent ?)

Outil : le QQOQCP

"De quoi s'agit-il ?" avait coutume de dire le Général Foch. De fait, avons-nous une vue claire du problème à résoudre ? Avant d'engager des ressources dans l'action il convient de poser correctement le problème.
Tel qu'il est formulé au départ le problème s'exprime souvent de façon vague, subjective, voire abstraite. Il convient de clarifier le problème, d'identifier quelles sont les données, qui est concerné, ...
Le **QQOQCP** est un outil qui permet d'analyser les données de départ pour bien poser le problème.

QQOQCP

Qui ...?
Quoi ...?
Où ...?
Quand ...?
Comment ...?
Pourquoi ...?
Combien ...?

/ Etape 2 - Quantifier la situation actuelle

Outils : la Feuille de relevés - l'Histogramme

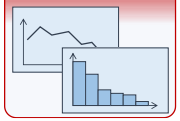
Généralement les données nécessaires pour traiter un problème sont disséminées dans différents services de l'entreprise. Parfois, il est nécessaire d'enquêter auprès du personnel. Les données sont nombreuses et diverses. Il convient de les ordonner.
La **Collecte de données** permet de rassembler et de classer toutes les données utiles au traitement du problème.

L'histogramme donne une image plus précise des données. Cette image permet de commencer à construire une représentation du problème étudié. Les valeurs d'une mesure qui apparaissent le plus souvent peuvent ainsi être visualisées.

Feuille de relevé

	s1	s2	s3	...
A	✓			✓
B		✓	✓	
C	✓	✓		✓
...			✓	

Graphique Pareto



Page 5

LE 5 POURQUOI

5 Pourquoi
Pourquoi ...?
Pourquoi ...?
Pourquoi ...?
Pourquoi ...?
Pourquoi ...?

Objectifs :
- Rechercher les cause racines, sans se limiter aux causes "apparentes".

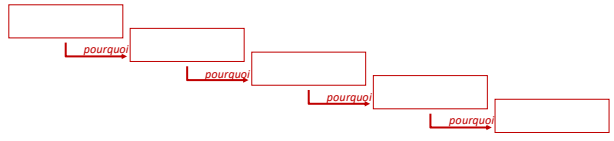
Utilisation :

Effectuer la recherche de la cause racine à 3 niveaux de dysfonctionnements :

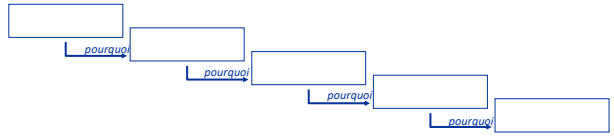
1. Pourquoi a-t-on eu ce problème ? = Correction
2. Pourquoi ce problème n'a pas été détecté ? = Détection
3. Pourquoi le système n'a pas prévenu le problème ? = Prévention

Pour chaque cause, se poser la question autant de fois que nécessaire, jusqu'à tenir la cause réelle (celle sur laquelle il faut agir), que l'on nomme la cause racine.

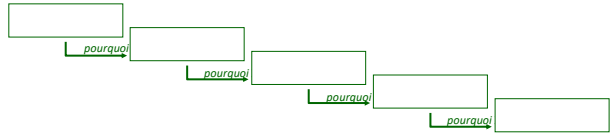
Pourquoi a-t-on eu ce problème ? :



Pourquoi ce problème n'a pas été détecté ? :



Pourquoi le système n'a pas prévenu le problème ? :



Page 22

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Dossier de restitution

- S'il le souhaite, l'animateur a la possibilité de demander aux équipes un travail de restitution.
  - Ce travail se fait après la formation : typiquement, pour des étudiants, ce travail peut être demandé pour deux semaines plus tard.

- Pour ce faire, l'animateur peut donner la diapo suivante aux équipes
  - Après avoir ajusté les différents points en fonction de ses objectifs pédagogiques !
  - NB : le point 5 est le plus complexe et chronophage

- Leur mission consiste à répondre aux points proposés.

- Les équipes sont libres dans la construction de leur dossier de restitution, du moment qu'il fait apparaître les points demandés.

- Ce dossier de restitution permet à l'animateur d'attribuer une note à chacune des équipes, qui permet d'évaluer leur niveau de compréhension.

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Dossier de restitution

Contenus		Commentaires
1	Méthode de résolution de problème	Décrivez la méthode et ses étapes de manière synthétique, et attractive (comme si vous deviez vendre la méthode à un groupe de travail)
2	Outils de résolution de problème	Expliquez, avec vos propres mots, l'utilité de chacun des 7 outils : QQOQCP, Relevés, Graphiques & Pareto, Causes-effet, 5 Pourquoi, Brainstorming, Matrice
3	Difficulté des outils 1	Quel est, selon vous, l'outil le plus difficile à utiliser, et pourquoi ?
4	Difficulté des outils 2	Quelles précautions préconisez-vous pour pallier les difficultés évoquées à la question précédente ?
5	Restitution au Management	Imaginez que vous soyez amenés à restituer votre travail de résolution de problème au Management : préparez une présentation qui vous permette de "vendre" votre solution (étape 11)
6		
7		

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Concepts abordés

Méthode de résolution de problème

QQOQCP

Feuille de relevé

Graphique

Diagramme Causes-Effet

Diagramme de Pareto

Matrice

5 Pourquoi

Matrice de vote

Brainstorming

Travail en équipe

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr

Modalités d'utilisation de Le jeu de la Résolution de problème - Animer®

Diverses formules de mise en œuvre du jeu sont possibles : *n'hésitez pas à nous contacter*

Contact :
Tél. : 01 40 64 59 18
Mail : info@cipe.fr

- **Acquisition** du jeu :
  - Matériel
  - Licence d'utilisation
  - Option de formation de mise en main (formation des futurs formateurs à l'utilisation du jeu)
  - Option de customisation du jeu à votre problématique
- Achat d'une **animation** du jeu :
  - Réalisée par un animateur du CIPE
  - Incluant le matériel mis en œuvre
  - Option de customisation de l'animation à votre problématique
- Le jeu peut être **customisé**, à divers niveaux :
  - Vocable utilisé
  - Choix de chapitres spécifiques du jeu existant
  - Ajout de concepts / chapitres
  - Adaptation du jeu à un nombre de stagiaires important
  - Etc.

Tout droit réservé - CIPE 2021 - www.CIPE.fr