

PUBLIC CONCERNÉ

- Managers
- Toutes personnes devant faire appliquer la qualité
- Chefs de projet et de programme

PRÉREQUIS

- Pas de prérequis

DURÉE

2 jours – 14 heures

ORGANISATION

Formation en intra ou en inter
Calendrier à définir

OBJECTIFS

- Analyser les dysfonctionnements avec les outils de la résolution de problème
- Trouver les causes racines d'un problème et bâtir les actions d'éradication
- Elaborer des propositions et des solutions étayées et argumentées

CONTENU

- Introduction
 - Qu'est ce qu'un dysfonctionnement?
 - Comment identifier un problème?
- **P: Planification de la méthode de résolution de problème**
 - Décrire et formuler le problème
 - Sécurisation du client interne et externe
 - Cadrer et hiérarchiser le problème (Pareto, QQQQPC)
- **D: dérouler la méthode**
 - Les étapes de la Résolution de Problème
 - Former et animer un groupe de résolution de problème (conduite de réunion et outils de communication)
 - Recherche et identification des causes [Brainstorming, diagramme causes-effets (Ishikawa), 5M, 5 Pourquoi]
 - Recherche et évaluation des solutions (grille de décision multicritères)
- **C: valider l'efficacité**
 - Efficacité des solutions appliquées
 - Communication
 - Actions préventives
- **A: clôturer le problème**
 - Le réservoir d'amélioration
 - Clôture du problème

BÉNÉFICES ATTENDUS

- Savoir identifier quand et comment utiliser la méthode de résolution de problèmes
- S'approprier la méthodologie et la dynamique de la résolution de problèmes avec le PDCA
- Etre autonome dans l'utilisation des outils associés
- Animer un Groupe de Résolution de Problème, appliquer les outils de communication