



CEROS PARTNERS Eurl au Capital Social de 1000 €
Siège social : 1 rue Thomas Edison
67450 MUNDOLSHEIM
Téléphone : 06 06 60 01 78
SIRET : 529 691 503000 21
APE : 7022 Z

Résolution de problèmes

❖ Objectifs

- Savoir utiliser les bons outils pour résoudre efficacement un problème.
- Fédérer une équipe autour du problème à résoudre.
- Conduire efficacement une séance de travail pour mettre en place un dispositif d'amélioration.

❖ Public / Pré requis

- Pas de pré requis particulier.

❖ Moyens et méthodes pédagogiques

- Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.
- Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques.
- Formation opérationnelle qui alterne études de cas, apports théoriques et échanges entre participants.

❖ Programme

> Choisir le problème :

- utiliser efficacement le diagramme de Pareto ;
- le diagramme des affinités pour clarifier la situation.

> Analyser le problème :

- le QQQCCP : 7 questions pour clarifier un problème ;
- la méthode Est/n'Est pas, en complément.

> Rechercher les causes racines :

- travailler de manière structurée par phases ;
- les outils incontournables : remue-méninges, les 5M, les 5 Whys, tests terrain, l'arbre des causes ;

> Rechercher et Essayer les solutions :

- utiliser des techniques de créativité, le diagramme en arbre, des tests terrain.

> Décider de la meilleure solution

- s'aider de matrices de décision et/ou de grilles d'efficacité.

> Appliquer la solution choisie :

- formaliser les actions à mener dans un plan d'actions ;
- planifier avec les diagrammes de Gantt et Pert.

> Suivre l'efficacité des actions à chaud et à froid :

- l'importance des indicateurs et des observations terrain ;
- planifier les mesures dans le temps.

