

Programme :

RESOLUTION DE PROBLEMES

Formateur : M. Renaud PFEIFFER

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

Public : tout public
Pré requis : pas de pré requis particulier

Moyens et méthodes pédagogiques, modalités de suivi de l'exécution

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques
Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques
Evaluation des acquis, QCM, feuilles d'émargement, attestation de fin de stage

Contenu pédagogique

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 Pourquoi, tests terrain, l'arbre des causes

Rechercher et essayer les solutions

- Utiliser les 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

