

# Outils de résolution de problème



## ● Votre Besoin (ou votre problématique).

- Gagner en efficacité dans la mise en œuvre l'amélioration continue.
- Disposer d'outils et de méthodes opérationnelles.

## ● Ariane et vous.

Notre priorité est l'écoute de vos besoins et l'adaptation de nos programmes à votre problématique particulière.

C'est pourquoi nous avons choisi de vous proposer un programme type de formation qui peut être évolutif et modifié ensemble, afin que chacun bénéficie d'une réponse individualisée et personnalisée.

## ● Profil stagiaire(s) et prérequis.

**Profil :** Formation destinée aux acteurs Qualité, à l'encadrement et à toute personne chargée d'animer des groupes de résolution.

**Pré requis :** Aucun.

## ● Référence – contact.

**Référence :** SMQ06

**Contact :** [contact@ariane-sarl.fr](mailto:contact@ariane-sarl.fr)

## ● Prix – durée – sessions.

**Intra :** 3300 € HT pour 3 jours. Groupes de 10 à 12 stagiaires. Les frais de déplacements seront facturés au réel (avec justificatifs) dans la limite maximale de 130 € HT / jour et 0.40 € du Km.

**Inter :** 600 € HT / jour avec repas offert.

Sessions de trois jours soit 21 heures de formation.

Nous contacter pour connaître les prochaines dates des sessions de formation.

## ● Les + d'Ariane.

- Des formations actives basées sur des cas concrets.
- Des jeux de rôles avec appui de la vidéo.
- Exercices sur des cas concrets de votre entreprise.
- Tutorat du stagiaire pour son premier audit.

## ● Notre référent.

Patrick BONENFANT, Ingénieur Qualité en exercice depuis 2002. Persuadé que la qualité ne s'impose pas par la force, il a développé des outils d'appropriation à la portée de tous et répondant aux exigences normatives.

## ● Formation

(approche ou programme).

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :** A l'issue de la formation vous serez en mesure d'animer un groupe de travail dans le but de résoudre un problème et d'y apporter des solutions pertinentes.

**PROGRAMME :**

- ◆ **Principes de base de l'amélioration continue.**
  - Concepts et définitions.
  - PDCA.
- ◆ **Animer un groupe de travail.**
  - Préparer la séance, choisir les participants.
  - Répartir les rôles.
  - Gérer la production du groupe.
  - Prendre des notes et faire la synthèse.
- ◆ **Récupérer les informations relatives aux problèmes.**
  - Utiliser les fiches de remontées de problèmes.
  - Capter les informations informelles et les traduire.
- ◆ **Résoudre un problème avec l'outil C.A.R.R.E.D.A.S.**
  - Résoudre les problèmes de manière structurée.
  - A chaque étape : un objectif défini, un ou des outils.
- ◆ **Choisir le problème :**
  - Utiliser efficacement le diagramme de Pareto.
  - Utiliser le diagramme des affinités pour clarifier la situation.
- ◆ **Analyser le problème :**
  - Le QQQCCP : Pour clarifier un problème.
- ◆ **Rechercher les causes racines :**
  - Le Brainstorming, les 5M, les 5 pourquoi, l'arbre des causes.
- ◆ **Rechercher les solutions :**
  - Utiliser le brainstorming. Diagramme en arbre.
- ◆ **Essayer/Tester les solutions :**
  - Comparer les solutions.
  - Proposer un planning.
  - Imaginer les mesures à mettre en place.
  - Tests terrain.
- ◆ **Décider de la meilleure solution :**
  - Utiliser une matrice de décision.
- ◆ **Appliquer :**
  - Formaliser le plan d'actions.
  - Planifier avec les diagrammes de Gantt et Pert.
- ◆ **Suivre l'efficacité des actions à chaud et à froid :**
  - Indicateurs et des observations terrain.
  - Adapter/corriger la solution.

### **Validation des acquis :**

Une évaluation des acquis sous forme d'une **fiche individuelle de suivi et d'évaluation** sera remise en fin de formation en reprenant tous les points abordés et validés en cours de formation.