

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

**Les participants et leur pré-requis :**

Toute personne devant mettre en oeuvre une méthodologie de résolution de problème

**Notre intervenant :**

Formateur et Consultant dans le domaine de la Qualité

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer Occitanie

**Dates :** à déterminer

**Horaires :** 08h30 17h00

**Coût par participant :**

**670 € HT**  
**(804 € TTC)**

**Renseignements et inscriptions :**

**Sabine ACCO**

**LES OBJECTIFS :**

- Connaître les différentes étapes de la méthode de résolution de problème.
- Découvrir les outils d'analyse associés.

**NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:**

Repose sur une alternance d'apports théoriques, d'exercices et de mise en situation.  
Un support de cours sera remis à chaque participant.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

**LE CONTENU DE LA FORMATION :**

■ **Identifier les vrais problèmes**

- Les phases du traitement d'un problème.
- Les outils pour bien l'identifier (Questionnement systématique QQQQCP, histogramme, méthode ABC...).

■ **Analyser le problème à résoudre**

- Recherche et classement des causes du problème.
- Choix et validation des causes prépondérantes.
- Les outils disponibles pour l'analyse des problèmes.
- (diagramme causes/effets selon la méthode des 5M.
- feuilles de relevés, diagramme des 20/80, diagramme. des affinités, diagramme de corrélation).

■ **Rechercher des solutions**

- Rechercher les solutions possibles et les hiérarchiser.
- Impact, coût, faisabilité...
- Les outils disponibles pour la recherche de solutions (brainstorming, diagramme des affinités, diagramme en arbre, matrice de décision et vote pondéré).

■ **Mettre en oeuvre la solution préconisée avec le PDCA de Deming**

- Plan : Décider d'un plan d'action.
- Do : Réaliser les actions décidées.
- Check : Vérifier et mesurer les résultats.
- Act : Capitaliser les réussites et continuer à améliorer.
- Outils pour l'élaboration et le suivi du plan

d'amélioration (diagramme de Pareto, diagramme de Gantt, tableaux de bord et indicateurs de suivi...).