

Programme formation

"Résoudre des problèmes techniques par des méthodes créatives"

Être en mesure de contribuer à un groupe de résolution de problème, en participant au choix des outils et à leur utilisation pour définir un problème, faire émerger des solutions et choisir une solution efficace.

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne confrontée à des problèmes complexes (multitude de données, d'intervenants, de facteurs agissants, de solutions possibles, etc) et qui nécessitent un consensus dans les choix de solutions. Personnes amenées à conduire ou à participer à des groupes de résolution de problème.

Prérequis

- Idéalement les participants auront suivi une formation à l'animation de réunion mais ce n'est pas obligatoire.

Objectifs pédagogiques

- Se familiariser avec une approche globale de résolution de problèmes.
- Savoir utiliser à bon escient les principaux outils d'identification et d'analyse d'un problème.
- Savoir utiliser à bon escient les outils les plus efficaces de recherche de solutions, d'aide à la décision et de suivi des actions.
- Savoir conduire un groupe vers un consensus lors des étapes clés de son fonctionnement.

Contenu de la formation

Jour 1

- POSER LE PROBLÈME
 - L'organigramme des processus
 - Les outils de collecte de données
 - Le QQOQCP
- RECHERCHER ET HIÉRARCHISER LES CAUSES
 - Le diagramme d'ISHIKAWA (ou 'cause à effet' ou 'en arêtes de poisson')
 - Le diagramme de PARETO
 - Le diagramme de dispersion (ou de corrélation)
- CONCEVOIR LES SOLUTIONS
 - Le brainstorming par cartes réponses
 - Comparaison processus existant / processus idéal

Jour 2

- La technique du concassage
- La technique de l'analogie directe
- SÉLECTIONNER LES SOLUTIONS
 - La pondération des votes

- La carte d'opportunité
- La matrice de compatibilité
- La hiérarchisation croisée

- METTRE EN ŒUVRE LES SOLUTIONS ET LES SUIVRE
 - Le diagramme de GANTT
 - La standardisation des solutions

- CAS D'ÉTUDE : LES URGENCES RADIO

- PRATIQUE SUR CAS RENCONTRÉS ET SOUMIS PAR LES STAGIAIRES

Organisation de la formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Livret stagiaire avec l'ensemble des diapos et outils.
- Exercices pratiques pour chaque outil étudié.
- Application à un cas d'école (Diminuer le temps d'attente aux urgences radio.)
- Application immédiate des notions étudiées à un ou plusieurs problèmes internes de l'entreprise.

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation/appréciation des résultats de la formation

- Évaluation de l'ensemble des connaissances par un questionnaire à choix multiples en fin de formation.
- Emargement par demi-journée
- Evaluation de satisfaction de fin de formation
- Certificat de réalisation (*attestation de formation sur demande*)

Qualification des formateurs

Tous nos formateurs ont suivi avec succès le parcours exigeant et rigoureux de qualification d'EcloHesion : pour chaque thématique 5 à 7 coanimations supervisées avant validation. Ils ont tous au minimum 15 ans d'expérience pro en management d'équipes, entrepreneuriat et/ou direction générale de business unit.