

Résolution de Problèmes



Objectifs pédagogiques de la formation

- Savoir identifier le fonctionnement du processus de résolution d'un problème
- Étiqueter un problème et en analyser les causes
- Construire les solutions optionnelles et prendre les bonnes décisions
- Planifier et mettre en œuvre les actions de résolution de problème
- Participer et animer efficacement une résolution de problème
- Utiliser en totale autonomie les outils proposés, afin de mettre en œuvre la méthode et sa dynamique



Public concerné

Tout professionnel devant appliquer ou faire appliquer la méthode de résolution de problèmes (MRP) :

- Responsables qualité, ingénieurs qualité
- Pilotes de processus
- Correspondants, assistants, animateurs qualité
- Contrôleurs qualité

Prérequis

- Pas de prérequis particulier

Niveau minimum de connaissances nécessaires à l'entrée en formation

- Avoir les bases du langage qualité
- **Formation intra-entreprise** : la vérification des prérequis se fait par l'entreprise, en collaboration avec l'organisme de formation et l'intervenant.

Moyens pédagogiques

- Apport théorique et méthodologique
- Formation basée sur la résolution d'une étude de cas communiquée par : l'entreprise et/ou le formateur
- Support pédagogique remis aux participants
- Support de présentation de la formation
- Cas pratique à traiter sur un sujet entreprise

Moyens techniques

- Formation en salle : partie théorique - Explications ; Exercices et mises en application réalisés sur le terrain
- Salle de cours : 1 avec Vidéoprojecteur : 1 - Paperboard : 3 - Tableau blanc : 1
- Matériel/Éléments à prévoir ou à apporter par les participants : Stylos
- Support pédagogique pour les participants remis par : clé USB – possibilité d'envoi par mail à l'issue de la formation
- EPI obligatoires en vigueur dans l'entreprise

PROGRAMME

Introduction

Accueil des participants

- Déroulé de la formation
- Rappel des objectifs de la formation
- Tour de table et attentes des participants par rapport à la formation
- Présentation du programme détaillé de la formation
- Explications des modalités d'évaluation des connaissances acquises, en cours et/ou en fin de formation par le stagiaire
- Compléter la Fiche d'évaluation des acquis du stagiaire (partie « En début de formation »)
- Rappel des consignes de sécurité : voir règlement intérieur
 - 📍 De l'entreprise d'accueil si formation en intra-entreprise ou sur site d'une entreprise
 - 📍 De l'organisme de formation si formation dans des locaux hors entreprise

Contenu de la formation

RESOLUTION DE PROBLEMES

Jour 1

- Maîtriser les outils pour améliorer vos performances
- Savoir identifier quand et pourquoi utiliser la MRP (Méthode de Résolution de Problème)
- Les événements déclencheurs de la résolution de problème
- Les objectifs de la résolution de problème
- Les motivations et freins
- Le vocabulaire associé
- La décision de lancer un groupe de résolution de problème La constitution et l'animation d'un groupe : principales difficultés.
- Mettre en œuvre la méthodologie de résolution de problème par étape et les outils associés Le cadrage du problème (Pareto, QQQQCPC)
- La recherche et l'identification des causes [Brainstorming, diagramme causes-effets (Ishikawa), 5M, 5 Pourquoi]
- Cas pratiques.

Jour 2

- La recherche de solutions - Le choix des solutions (grille de décision multicritères)
- La mise en œuvre de la solution retenue
- L'évaluation de l'efficacité de la solution
- Animation de plusieurs cas pratiques sur le terrain pour coacher les équipes.
- Questions/conclusions

Clôture de formation

Documents à compléter par les participants et à remettre au formateur

- Feuille(s) d'émargement (à signer au fur et à mesure)
- Fiche d'évaluation des acquis du stagiaire (partie « En fin de formation »)
- Fiche d'évaluation à chaud de la formation

Tour de table

- La formation a-t-elle répondu aux objectifs et aux attentes ?



Dates

Décembre 2023

Durée

2 jours

Nombre participants

Nb mini : 3

Nb maxi : 8

Lieu

Dans l'entreprise



Intervenant

Patricia FETTIG

Compétences

- Ingénieur PSA Peugeot Citroën
- Expert Lean Manufacturing
- Responsable Assurance Qualité fournisseur matières automobile
- Chef de service qualité usine de peinture
- Responsable schéma directeur d'une usine de montage
- Responsable de production d'une usine d'emboutissage
- Directeur de programmes de soutien des entreprises de la filière automobile.
- Présidente de Patricia Fettig Consulting.



Evaluation des résultats de la formation

- Feuille d'émargement
- Attestation de présence
- Fiche d'évaluation à chaud de la formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation du niveau d'acquisition des objectifs de la formation
- Modalités d'évaluation des connaissances acquises, en cours et/ou en fin de formation (possibilité de compléter certains questionnaires au moyen d'un QR code) :
 - Questionnaire d'évaluation à froid de la formation : pour le stagiaire et l'entreprise
 - Fiche d'auto-évaluation des acquis du stagiaire
 - Test de positionnement du stagiaire en début et fin de formation sous forme de : QCM
 - Exercices en salle corrigés
 - Exercices pratiques avec mise en situation pour chaque participant – débriefing de chaque séquence
 - Résolution d'un cas pratique : élaboration de résolution de problèmes qualité

Contact cs@vehiculedefutur.com – MAJ 15/09/2023 CS