

## 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 oeuvre 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 oeuvre la méthode et sa dynamique

### Public concerné

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

- Responsables qualité, ingénieurs qualité
- Pilotes de processus
- Correspondants, assistants, animateurs qualité
- Contrôleurs qualité
- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

### Prérequis

- Avoir les bases du langage qualité

### Niveau minimum de connaissances nécessaires à l'entrée en formation

- Avoir les bases du langage qualité
- **Formation inter-entreprises** : la vérification des prérequis se fait par l'organisme de formation et l'intervenant, lors de la préparation de la formation avec l'entreprise et le stagiaire
- **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 : en fonction de l'entreprise d'accueil

## 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, QQQQPC)
- 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

A définir

### Durée

2 jours

### Nombre participants

Nb mini : 3

Nb maxi : 8

### Lieu

En fonction de la provenance  
des participants

### 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
  - 👉 Positionnement du stagiaire en début et fin de formation sous forme de : auto-évaluation des acquis du stagiaire
  - 👉 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](mailto:cs@vehiculedefutur.com) – MAJ 06/02/2024 CS