

## Maîtriser les méthodes de résolution de problèmes

### Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires se sont appropriés des méthodes et outils d'analyse des causes de dysfonctionnements et sont en mesure de les exploiter dans leur organisation.

Cette formation donne une importante place à l'exercice et à la mise en pratique des méthodes présentées

### Outils et méthodes pédagogiques :

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté.
- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience et du travail en groupe.
- Tests de connaissances.
- Un livret est remis à chaque stagiaire.

### Evaluation :

Feuilles de présence  
QCM  
Formulaires d'évaluation de la formation  
Attestation remise en fin de stage  
Questionnaire de suivi 2 mois après

### Public concerné :

Toute personne impliquée dans une démarche qualité ISO 9001.

### Durée : 1 jour

Tarif : 400 euros HT par participant

### Pré-requis :

Travailler dans une organisation certifiée ISO 9001

Programme pédagogique

#### **1 - Présentation de la formation :**

- Rappel des modalités de la formation
- Présentation des stagiaires et présentation rapide de leur système qualité
- Validation des attentes
- Auto-évaluation sur leurs connaissances et leurs pratiques

#### **2 – Comprendre le contexte et les enjeux de la réalisation d'une analyse des causes**

- Exigence des référentiels systèmes
- Le risque de la récurrence
- La pyramide des probabilités

#### **3 – Définir un vocabulaire commun**

- Du dysfonctionnement à la non-conformité, du presque-accident à l'accident...
- Notion de causes et de conséquences
- L'action curative et l'action corrective

#### **4 - Etre en mesure de développer une approche méthodique pour analyser ces dysfonctionnements**

- Première étape : Savoir évaluer le potentiel de nuisance du dysfonctionnement
- Seconde étape : Identifier les causes
  - o QQQQCP
  - o Brainstorming
  - o Un cas particulier : l'arbre des causes
- Troisième étape : Classer les causes par famille et par significativité
  - o Diagramme causes / effets
  - o Vote pondéré
  - o Diagramme de Pareto
- Dernière étape : Retenir les causes principales

#### **5 – Mise en application de la méthode sur des exemples**

#### **> Evaluation de la formation et des acquis**