

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : DAQ

## Participants

Tout acteur chargé de mener des actions d'amélioration dans l'entreprise.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2020 : 1460€ HT

## Dates des sessions

### CLASSE A DISTANCE

07 déc. 2020, 25 mar. 2021  
16 sep. 2021

### PARIS

07 déc. 2020, 25 mar. 2021  
16 sep. 2021

## Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

## Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

# Surmonter les problèmes dans une démarche qualité

*Vous apprendrez à identifier et à traiter les problèmes dans une démarche qualité. Vous verrez comment vous focaliser sur un problème, utiliser les méthodes et outils adéquats d'analyse et de résolution, et constituer et animer une équipe de résolution de problème.*

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Identifier et analyser les caractéristiques d'un problème  
Maîtriser les méthodes et outils de résolution de problèmes  
Constituer et animer une équipe chargée de la résolution du problème  
Communiquer sur la démarche pour la pérenniser

### 1) Définition du problème - Analyse comportementale

### 2) Méthodologie d'Analyse et de Résolution de Problème (MARP)

### 3) Animation d'une équipe de résolution de problème

### 4) Aperçu de méthodes similaires

## Exercice

*Alternance de présentation didactique et d'apprentissage par la découverte. Illustration à partir d'exemples concrets. Echanges et mise en pratique.*

## 1) Définition du problème - Analyse comportementale

- Définir les caractéristiques d'un problème ?
- Analyser les réactions et les comportements devant une situation dite "à problème".
- Restituer les constats en évitant les interprétations.
- Appliquer la démarche d'amélioration continue "PDCA" à la MARP.

### Travaux pratiques

*Exercices pratiques d'application : tests de mises en situation.*

## 2) Méthodologie d'Analyse et de Résolution de Problème (MARP)

- Déterminer les étapes chronologiques d'analyse et appliquer les outils de résolution.
- Déterminer et formaliser le problème en terme d'écart : QQQCP.
- Identifier et spécifier la nature des informations nécessaires à la compréhension du problème, relevé de données.
- Mener une recherche d'analyse des causes : arbre des causes ISHIKAWA, 5M, règle de PARETO.
- Rechercher, choisir et mettre en œuvre les solutions : brainstorming, matrice de décision.
- Vérifier l'efficacité des solutions, définir les critères de mesure.

### Travaux pratiques

*Sur la base d'une étude de cas, mettre en place une démarche de résolution de problème (étapes et pratique des outils).*

## 3) Animation d'une équipe de résolution de problème

- Déterminer les enjeux et les finalités du projet de résolution de problème.
- Constituer son équipe : identifier les compétences nécessaires à la réalisation de la démarche.
- Déterminer les objectifs et piloter la démarche.
- Structurer sa communication et diffuser l'information pour faire vivre la démarche.
- Mener un retour d'expérience (REX) pour progresser dans la résolution de problèmes.

### Travaux pratiques

*Partage des diverses expériences des participants pour identifier les bonnes pratiques. Retour d'expérience sur l'étude de cas.*

## 4) Aperçu de méthodes similaires

- Utiliser la méthode générique dans tout contexte : 8D.
- Réagir rapidement à des problèmes de qualité avec le QRQC, Quick Response Quality Control.
- Mener des actions de rupture à des problèmes cruciaux : le principe du DMAIC.

### Travaux pratiques

*Partage de bonnes pratiques et échanges sur les avantages et inconvénients des différentes méthodes.*

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.