



2
Jours

L'amélioration continue - Revue des outils de résolution de problèmes

dans QUALITE - DEMARCHES ET OUTILS / Réf : QUA-OUTI-01

Notre programme de formation propose une revue des outils de résolution de problèmes afin d'aider les stagiaires à développer des compétences essentielles dans ce domaine. Tout au long de la formation, les participants auront l'opportunité d'explorer une variété de méthodes éprouvées, allant des démarches classiques aux approches plus novatrices. Ce programme n'a cependant pas vocation à se concentrer sur les problèmes spécifiques et individuels des stagiaires.

Objectifs de la formation

- Identifier les différents outils de résolution de problèmes
- Impliquer son équipe à une démarche d'amélioration continue
- Choisir les méthodes adaptées en fonction de problèmes rencontrés

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Identifier les démarches de résolution de problèmes

- Les enjeux pour l'entreprise
- Un peu d'histoire (les groupes de progrès, les fiches progrès)
- Le progrès permanent (PDCA, amélioration continue, actions correctives)
- Mettre en place un groupe de travail

Jour 1 - Après-midi

2. Définir les différentes méthodes existantes

- La méthode



- Choisir le problème (diagramme de Pareto)
- Analyser le problème (méthode QQQCCP, méthode n'est pas/Est)
- Rechercher les causes (5M, 5 pourquoi, arbre des causes)
- Rechercher des solutions (test de terrain, diagramme en arbre)
- Appliquer les décisions (plan d'action diagramme de Gantt et Pert)

Jour 2 - Matin

3. Créer et animer un groupe

- Planifier (constituer un groupe, fixer des objectifs, organiser le travail)
- Do (Opération, Régulation, Formation)
- Selon différents styles d'animation
- Les outils à disposition
- Rôles de l'animateur et des participant

4. Organiser le travail de son équipe

- Résoudre rapidement un problème (le QRQC)
- Des démarches (8D, A3)
- De l'intérêt de travailler en équipe

Jour 2 - Après-midi

5. Mettre en oeuvre les solutions

- Les risques
- Les obstacles potentiels liés à la mise en oeuvre
- L'évaluation
- Communication et engagement des équipes

6. Mettre en place un suivi

- Choix des indicateurs
- La planification
- Présentation des résultats



Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Toute personne amenée à résoudre des problèmes issus d'un service qualité ou non (animateur qualité, pilote de processus, chef de service, pilote de l'amélioration continue)

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Exercices d'autopositionnement, partages d'expériences interactifs entre stagiaires
- Supports théoriques et pratiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera la réalisation d'exercices ou de cas pratiques corrigés.
- Elle pourra également prendre l'aspect de questionnements, d'un QCM ou d'un quiz.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

