

# ACQUERIR LES METHODES ET OUTILS DE RESOLUTION DE PROBLEMES

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier et poser les problèmes.
- Rechercher les causes.
- Choisir et mettre en œuvre la solution la plus adaptée.
- Capitaliser la solution mise en œuvre.

## PROGRAMME

### 1er jour

#### 1 - Acquérir la méthodologie de résolution de problèmes

- Recenser les problèmes existants
- Choisir le problème à résoudre
- Poser le problème
- Décrire la situation
- Rechercher les causes
- Choisir la méthode de résolution la plus appropriée
- Mettre en œuvre et suivre les résultats
- Capitaliser

#### 2 - Maîtriser et déployer les outils de résolution de problème

- Produire des idées : brainstorming, métableau, QQQCCP, 5 pourquoi, arbre des causes, etc.
- Rassembler les informations : indicateurs et tableaux de bord, fiches de relevé, questionnaires de satisfaction, tableau de répartition des tâches, tableau de compétences, etc.
- Organiser les informations : Ishikawa, diagramme des affinités, diagramme de Pareto, matrice d'analyse des risques, etc.
- Décider en groupe des actions à déployer : vote pondéré, critères de priorité, matrice de compatibilité, matrice multicritères, abaque de Régnier, etc.
- Planifier les actions : plan d'actions, scénario, planning, Gantt

### 2ème jour

#### 1 - Rappel sur les notions théoriques

#### 2 – Mises en situation

- Animer des groupes de travail autour de la résolution de problèmes : les bonnes pratiques
- Utiliser les outils présentés en première journée
- Capitaliser

## EVALUATION

Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la bonne compréhension du contenu pédagogique par les participants.

Une évaluation de la satisfaction est adressée en fin de formation.

Tél. : 02 48 48 12 37  
formation.clients@relyens.eu - [www.sofaxis.com](http://www.sofaxis.com)

Adresse postale : CS 80006 - 18020 Bourges Cedex  
Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - 335 171 096 RCS Bourges  
N° ORIAS 07 000814 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

 ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001



## Référence formation : OV27



Date sur demande



2 jours (09h00-17h00)

## Modalité d'intervention



Intra Devis sur demande

## VOUS ÊTES

Encadrant, responsable de service, agent... vous êtes amené(e) à résoudre des problèmes complexes pour améliorer les performances de votre organisation

## PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## LES PLUS

Un contenu enrichi par nos missions de conseil dans les organismes publics et qui tient compte des particularités de vos métiers.

Méthode basée sur une alternance de théorie et d'ateliers pratiques (jeux de rôle, mises en situation, quiz, etc.) et d'échanges d'expériences.

Utilisation de documents réalisés dans d'autres organismes du secteur public et modèles remis à l'issue de la formation.



**sofaxis**

L'EXPERT EN ASSURANCE  
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens