

# FORMATION MANAGEMENT DE LA QUALITE

## Résolution de problèmes

### 1 jour - Présentiel

*A l'issue de la formation, les participants découvriront une démarche permettant de venir à bout des problèmes récurrents ou graves qui pénalisent la performance de l'entreprise, ses résultats ou son image. Cette approche permet de passer une étape dans la maîtrise de l'amélioration continue, la réflexion en équipe et la transversalité.*

**Référence** : MGT-Q-RP-1J-P

**Durée** : 7h (1j) **Modalité** : Formation présentielle

**Tarif** : nous consulter

**Délai d'accès** : 5 semaines

**Effectif maximal** : 10 participants

### Profil des apprenant(e)s

- Tout secteur d'activité
- Responsable QSE, Auditeurs Internes, Pilotes de processus, Chefs de service et chefs d'équipe
- Formation & handicap : contacter notre référent handicap PREVAT pour les modalités d'adaptation du parcours de formation au 04 78 59 06 38

### Prérequis

- **Aucun**

### Objectifs pédagogiques

- Participer à la résolution de problème en groupe
- S'intégrer dans une démarche d'amélioration continue
- Mettre en œuvre les outils appropriés à chaque étape du parcours de résolution de problème



## Contenu de la formation

- INTRODUCTION A LA RESOLUTION DE PROBLEME :
  - Contexte et enjeux pour l'entreprise
  - Etapes d'une démarche de résolution de problème
- DESCRIPTION DU PROBLEME :
  - Planifier l'analyse avec rigueur (la roue de DEMING : PDCA)
  - Désigner une équipe
  - Les outils QQQQCCP, Est /N'est pas & SIPOC
- LES CAUSES RACINES :
  - Les outils 5 Pourquoi, 5M (Ishikawa)
  - L'arbre des causes
- DES SOLUTIONS EFFICACES ET PERENNES :
  - Rechercher les solutions
  - Choisir les solutions (Matrice de sélection)
  - Prévoir la maitrise des solutions au bon niveau (Organisationnel, Technique et Humain)
  - Planifier et suivre la mise en place des solutions (PD du PDCA)
  - Vérifier l'efficacité des actions (C du PDCA)
  - Consolider et mettre à jour le système documentaire et les analyses de risques produit (A du PDCA)
- LA RESOLUTION DE PROBLEME AU QUOTIDIEN :
  - Choisir et adapter les outils de résolution de problèmes au juste nécessaire
  - Ouverture sur la démarche en 8D

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Intervenant.e qualifié.e dans la thématique ISO9001:2015

### Ressources techniques et pédagogiques

- Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Quizz en salle / Mise à disposition mémo apprenant en ligne
- EN INTRA : mise à disposition d'une salle dédiée à la formation avec espace de projection
- LOGISTIQUE : venir avec son nécessaire de prise de notes
- Avoir une bonne compréhension orale et écrite de la langue française (si besoin, interprète possible sur demande / devis)

### Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuille de présence / Formulaire individuel d'évaluation de fin de formation / Certificat de réalisation
- Questions orales ou écrites / Mises en situation (pratique d'anticipation positive)

