

# Surmonter les problèmes dans une démarche qualité

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : DAQ - Prix 2024 : 1 320€ HT

Pour qu'une démarche qualité perdure et apporte le maximum de bénéfice, il est important qu'elle intègre un processus d'amélioration continue. C'est pourquoi, après avoir posé objectivement le problème, il convient, avec l'équipe désignée, d'utiliser les méthodes et outils adéquats d'analyse et de résolution.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- 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

## EXERCICE

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

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2021

### 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 : QOQCP.
- 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.

## PARTICIPANTS

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

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## 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.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## 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.
- À 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.
- 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.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- 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.

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2024 : 23 mai, 09 sept., 05 déc.

### PARIS

2024 : 16 mai, 02 sept., 28 nov.