

## PUBLIC

Manager et encadrant.

## OBJECTIFS

Connaître les principaux outils de résolution de problèmes, leur finalité et leur pertinence dans la recherche de solutions.

## METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques complétés par des exercices et études de cas de découvertes et d'application.

## ORGANISATION

Durée : 2 jours, soit 14 heures

## PROGRAMME

### La démarche de résolution de problèmes

- ✓ Choix d'une organisation et niveau de décision dans le cadre de la maîtrise et de l'assurance qualité
- ✓ Formation des participants
- ✓ Animation du groupe de travail
- ✓ Inventaire et choix des problèmes

### La méthode de résolution de problèmes

- ✓ Phases, étapes

### Principaux outils pour la résolution de problèmes

- ✓ Recueil des données
- ✓ Analyse qualitative et quantitative
- ✓ Créativité, recherche et choix des solutions
- ✓ Evaluation des gains
- ✓ Augmentation d'un projet d'amélioration

### La mise en œuvre des solutions retenues

- ✓ Suivi de la réalisation
- ✓ Indicateurs, tableau de bord
- ✓ Vérification de l'efficacité des solutions
- ✓ Mise en mémoire de l'expérience acquise
- ✓ Information du personnel
- ✓ Actions préventives dans d'autres domaines