

Résolution de Problème

Analyser les causes, rechercher les solutions et piloter leur mise en œuvre

7 h 1 jour × 7 h	Intra Présentiel	6 participants max.	1 000 € HT par groupe
----------------------------	----------------------------	-------------------------------	---------------------------------

Finalité de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de définir avec précision un problème simple ou complexe, d'en rechercher et hiérarchiser les causes, de sélectionner les solutions les plus pertinentes et de formaliser leur mise en œuvre, leur mesure et leur suivi dans le cadre d'une démarche de progrès.

Public, prérequis et conditions techniques

Public visé	Toute personne concernée par les démarches de progrès de l'entreprise.
Prérequis	Aucun prérequis spécifique.
Équipement	Salle adaptée au travail collectif ; vidéoprojecteur ou écran. Les participants peuvent apporter des situations ou problèmes réels de l'entreprise afin de les utiliser dans les études de cas.

Objectifs opérationnels

- Savoir analyser des problèmes simples ou complexes.
- Décrire un problème avec précision en s'appuyant sur le recueil des faits et la méthode QQOQCCP.
- Connaître et mettre en œuvre différents outils d'analyse des causes.
- Distinguer cause possible, cause probable et cause racine.
- Identifier avec précision la cause racine et mesurer l'impact des différentes causes afin de prioriser le travail.
- Inventorier les solutions possibles et utiliser le brainstorming pour favoriser leur recherche.
- Sélectionner les solutions les plus pertinentes à l'aide d'une matrice de choix multicritères.
- Décider, formaliser et suivre le déploiement des solutions au moyen d'un plan d'actions.

Positionnement et adaptation

Avant l'entrée en formation, un questionnaire et un échange avec le formateur permettent d'identifier l'expérience, les attentes et les problématiques rencontrées par les participants. Les études de cas alternent situations théoriques et problèmes pratiques issus de l'entreprise, dans le respect des objectifs annoncés.

Programme détaillé

Jour 1 — Définir, analyser et résoudre un problème

Séquence	Contenus et activités
1. Définir un problème	Identifier les conditions de recueil des faits et adopter une approche méthodologique permettant de poser correctement le problème.
2. Méthode QQQCCP	Utiliser le QQQCCP pour structurer les informations disponibles et décrire un problème avec précision.
3. Analyser les causes	Extraire les causes d'un problème et organiser leur analyse à l'aide d'un diagramme d'analyse des causes.
4. Outils d'analyse	Mobiliser différents outils d'analyse des causes, notamment les 5 pourquoi et le diagramme causes/effets.
5. Identifier la cause racine	Distinguer cause possible, cause probable et cause racine afin d'identifier avec précision l'origine du problème.
6. Prioriser les causes	Mesurer l'impact de chaque cause afin de hiérarchiser et prioriser le travail d'analyse et de résolution.
7. Rechercher les solutions	Réaliser l'inventaire des solutions possibles et utiliser une démarche de brainstorming pour élargir la recherche.
8. Sélectionner les solutions	Évaluer les solutions envisagées et sélectionner les plus pertinentes à l'aide d'une matrice de choix multicritères.
9. Mettre en œuvre	Formaliser les solutions retenues, définir les responsabilités et élaborer le plan d'actions associé.
10. Mesurer et suivre	Mettre en place la mesure et le suivi des actions afin de vérifier l'efficacité des solutions déployées.
11. Pérenniser	Capitaliser sur les résultats obtenus et pérenniser les bonnes pratiques dans l'entreprise.
Mise en situation finale	À partir d'un problème réel ou d'un cas d'entreprise, le définir avec précision, rechercher et hiérarchiser ses causes, sélectionner les solutions puis construire le plan d'actions.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Études de cas avec alternance de cas théoriques et de cas pratiques pris dans l'entreprise.
- Animation en groupe de progrès afin de favoriser l'analyse collective et la recherche de solutions.
- Mise en œuvre pratique des outils : QQOQCCP, 5 pourquoi, diagramme causes/effets, brainstorming et matrice de choix multicritères.
- Débriefing des travaux et transposition des méthodes aux problématiques professionnelles des participants.

Suivi et évaluation des acquis

Avant — Questionnaire de positionnement et recueil des attentes.

Pendant — Études de cas, utilisation des outils de résolution de problème et travaux en groupe avec observation et feedback du formateur.

Fin — Mise en situation complète de résolution de problème et questionnaire de vérification des connaissances adapté au contenu de la formation.

Après — Évaluation de satisfaction à chaud et bilan avec le commanditaire, le cas échéant.

Validation et reconnaissance

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action est remise au participant. Cette formation est non certifiante : elle ne délivre ni diplôme, ni titre, ni bloc de compétences, ni équivalence, passerelle ou droit automatique à une poursuite d'études.

Modalités d'accès, financement et handicap

Accès — Demande auprès de N4C, analyse du besoin, proposition puis convention ou contrat. Réponse sous 48 heures ouvrées ; démarrage indicatif sous 60 jours ouvrés après accord, selon disponibilités.

Financement — Financement direct par l'entreprise ou le bénéficiaire. Une prise en charge par un OPCO peut être sollicitée selon ses règles et sous réserve de son accord préalable. La formation n'est pas annoncée comme éligible au CPF.

Handicap — N4C étudie en amont les besoins d'aménagement pédagogique, matériel, organisationnel ou de rythme et, si nécessaire, recherche une solution avec des partenaires spécialisés. Contact : td@n4c.fr – 06 76 39 70 31.

Transparence des résultats — Les indicateurs de résultats disponibles et leurs modalités de calcul sont communiqués dans les informations publiques de N4C. Ils sont actualisés à partir des formations effectivement réalisées.