



PERFORMANCE  
AND DILIGENCE

# Résolution de problèmes



## Description

### Résolution de problème et créativité

Cette formation s'adresse à ceux et celles qui sont à la recherche d'une approche leur permettant d'affronter diverses situations problématiques qui demandent de faire preuve de créativité pour les éliminer et poursuivre leur démarche dans le processus d'amélioration continue. Cette formation se présente sous forme d'une simulation de deux jours dans laquelle vous aurez l'occasion d'appliquer des techniques de résolution de problème selon grâce à une approche rigoureuse.

Il s'agit de parvenir à exécuter les gestes et les actions correctives les plus pertinentes en faveur d'un règlement impartial susceptible de satisfaire les parties en conflit.

## Public cible

Tous.

## Plan de cours

### Jour 1

- Présentation de la simulation;
- La voie du zéro problème;
- Les principes de l'amélioration continue;
- L'approche PDCA;
- Les 7 phases du processus de résolution de problème;
- Définition et analyse du problème;
- La perception et ses pièges;
- Symptôme ou problème;
- Comment identifier un problème;
- Problème complexe ou simple et quel outil utiliser;
- Les outils de la première génération;

- Les outils de la deuxième génération;
- Simulation :
  - la définition de problème;
  - Les outils de définition de problème.

## Jour 2

- Simulation :
  - Les outils d'analyse de problème;
  - Les outils d'évaluation et de sélection d'une solution;
  - La matrice de priorisation;
  - La planification des actions correctives;
  - Comment choisir un indicateur de performance.
- Le processus de résolution et son intégration dans les opérations courantes;
- Les tableaux de bord □ leur représentation et leur interprétation;
- Le traitement de problèmes complexes et ses outils :
  - Les diagrammes d'affinité;
  - Les diagrammes d'interrelation;
  - Les diagrammes en arbre;
  - Le diagramme matriciel;
  - Le diagramme sagittal;
  - Le diagramme PDPC.

## Objectifs

- S'approprier une méthode rigoureuse pour résoudre des problèmes peu importe leur complexité;
- Au cours d'une simulation, s'initier et utiliser les sept (7) phases du processus de résolution de problème;
- Utiliser les différents outils disponibles pour chacune des phases du processus de résolution de problème;
- S'approprier une méthodologie qui permettra de sélectionner les solutions pertinentes pour la résolution de problème.

La formation fait largement appel à l'implication des participants : □de nombreuses mises en situation, ainsi que des plages de discussion et d'échange permettent à la fois d'assurer une meilleure intégration et maîtrise des outils et des concepts, tout en bénéficiant des expériences respectives de chacun des participants.

## Durée

2 jours.

## Extrait vidéo