

Les méthodes de résolution de problème

Objectif : Identifier les problèmes rencontrés et se familiariser avec les outils disponibles pour bien identifier et prendre en compte les manifestations d'un problème. Découvrir les outils d'analyse d'un problème et les appliquer à quelques cas concrets rencontrés. Vivre une réunion de recherche de solution, découvrir et apprécier les outils appropriés de façon dynamique. Acquérir une méthodologie de plan d'action permettant d'améliorer toute situation problématique ou conflictuelle et utiliser cette méthode. Appliquer sur une étude de cas complexe toutes les phases de la résolution d'un problème en utilisant les outils présentés pendant la formation.	<u>Personnes concernées:</u> Tout public. Pré requis : aucun.
PROGRAMME	PEDAGOGIE
 Identifier les problèmes ❖ La manifestation des problèmes ➤ Les faits qui révèlent les problèmes : dysfonctionnements, réclamations, malaises, tensions, stress ➤ La nature des problèmes : problèmes matériels, situations confuses, humeur et comportement des personnes ➤ Classer les problèmes, décider des urgences et des priorités ❖ Poser le problème à résoudre ➤ La situation, les faits, les opinions ➤ Reformuler le cœur du problème, valider auprès des acteurs concernés ❖ Outils à utiliser pour bien identifier les problèmes ➤ Questionnement systématique selon Lasswell Q.Q.O.C.P. ➤ Fiches d'entretien avec les acteurs - méthode ABC de Pareto  Analyser le problème à résoudre ❖ Rechercher les causes ➤ Déterminer les causes possibles : causes apparentes, causes réelles profondes ➤ Identifier clairement les conséquences des problèmes mis en évidence ➤ Hiérarchiser les causes ❖ Décider d'une méthodologie de travail ➤ Implication d'un groupe projet ➤ Bien formuler le problème ➤ Organiser et planifier la recherche dans le temps ❖ Outils disponibles pour l'analyse des problèmes ➤ Diagramme causes-effets selon la méthode des 5 M d'Ishikawa ➤ Feuilles de relevé – étude des processus ➤ Diagramme des 20/80 de Pareto ➤ Diagramme des affinités  Rechercher des solutions ❖ Imaginer les solutions possibles ➤ Solutions partielles ou palliatives : sans effet sur les causes réelles ➤ Solutions réelles ou curatives : font disparaître les causes réelles ➤ Les solutions préventives ou d'anticipation : pour prévenir d'un risque ❖ S'attacher à trouver une solution aux causes principales ➤ Hiérarchiser les solutions possibles : impact, coût, faisabilité, opportunité...	Le Formateur Spécialiste en management et qualité. Moyens et pédagogie  Alternance de travaux individuels et en petit groupe. Utilisation de supports écrits, de visuels fixes ou animés selon la séquence traitée. Recours à des matériels de présentation divers : paper board, rétro ou vidéo-projecteur, magnétoscope, caméra et téléviseur. Utilisation d'une grille synoptique qui, séquence par séquence, précise le contenu à faire passer, les objectifs à atteindre et les méthodes et outils à utiliser pour y parvenir. Remise d'un document de synthèse reprenant l'ensemble des explications données pendant le stage. Intra entreprise et sur mesure Lieu de Formation : dans la ville de votre choix. Tarif Inter entreprises Par personne : 3 jours 1 390 € Réf : MA082

- Choix collectif de la meilleure solution
- Justifier la solution, la faire valider, informer tous les acteurs concernés

❖ **Outils disponibles pour la recherche et le choix des solutions**

- Brainstorming
- Diagramme des affinités
- Diagramme en arbre et vote pondéré

✚ **Mettre en œuvre la solution préconisée, avec le PDCA de Deming**

❖ **Plan : Décider d'un plan d'action**

- Que faire en priorité, par qui, dans quels délais... ?
- Quels résultats escomptés, mesurables avec quels indicateurs de réussite... ?

❖ **Do : Réaliser les actions décidées**

- Piloter au quotidien en impliquant les équipes
- Surveiller les indicateurs et procéder aux ajustements en cas de dérive

❖ **Check : Vérifier et mesurer les résultats**

- Faire un point périodique
- Mesurer les avancées et les écarts sur les prévisions
- Vérifier que le problème a disparu

❖ **Act : Capitaliser sur les réussites ... et continuer à améliorer**

- Prendre acte des améliorations obtenues
- Standardiser les solutions, les étendre

❖ **Outils pour l'élaboration et le suivi du plan d'amélioration**

- Diagramme de Pareto
- PDCA : « roue de Deming »
- Tableaux de bord et techniques de reporting

✚ **Application pratique : résoudre un problème complexe**

❖ **Etude d'un cas d'organisation du travail ou de processus de service**

- Exemple : les repas servis aux malades

❖ **Etude d'un cas d'environnement**

- Exemple : encombrement des aires de circulation ou propreté des espaces verts...

❖ **Etude d'un cas « Accueil et relation avec les malades »**

- Exemple : mauvaises conditions d'accueil : confort, délais...

❖ **Etude des cas en sous-groupes**

- Identification du problème
- Analyse et recherche de solution
- Choix d'une solution
- Définition d'un plan d'action et critères de réussite
- Organisation du suivi

❖ **Présentation et discussion des cas**

- Présentation et explication des plans d'action et de suivi
- Cohérence et crédibilité de la démarche globale de chaque groupe

❖ **Débat final : vue d'ensemble de la panoplie des outils**

- Quels outils ? ... pour quels objectifs ? ... dans quelles situations ?
- Retour sur les fiches méthodologiques et le support de synthèse