

Formation

Résolution de Problèmes et Prise de Décision

Adoptez une démarche structurée pour analyser les problèmes, identifier leurs causes profondes et prendre des décisions plus efficaces, partagées et suivies dans le temps.

Méthodes et outils de résolution de problèmes

Ateliers pratiques & études de cas

Durée 2 jours	Modalité Présentiel / Distanciel
Référence RPD-2J	Niveau Opérationnel & managers

INSCRIPTION / RÉSERVATION



Je m'inscris
maintenant



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Adopter une démarche structurée de résolution de problèmes, du constat initial à la mise en œuvre.
- Utiliser des outils simples et efficaces pour analyser les causes racines et prioriser les actions.
- Prendre des décisions éclairées, en prenant en compte les risques, les contraintes et les parties prenantes.

PUBLIC CIBLE

- Managers, chefs de projet, responsables d'équipe.
- Cadres, superviseurs, chefs de service.
- Membres d'équipes d'amélioration continue, qualité, excellence opérationnelle.
- Toute personne amenée à contribuer à l'analyse de problèmes et à la prise de décision collective.

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis technique.
- Une expérience professionnelle en équipe ou en gestion d'activité est un plus.

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Comprendre les problèmes et analyser les causes

Introduction à la résolution de problèmes

- Objectifs de la formation et attentes des participants.
- Différence entre problème, incident, opportunité d'amélioration.
- Impacts d'un problème non résolu (qualité, coût, délai, climat social, image client).

Clarifier le problème

- Définir un problème de manière factuelle et mesurable.
- Utiliser la méthode QQQCP (Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?).
- Identifier les parties prenantes et leurs attentes.
- Travail en sous-groupes : formulation claire de problèmes issus du terrain.

Distinguer symptômes et causes

- Pourquoi nous restons souvent au niveau des symptômes.
- Techniques pour remonter aux causes profondes.

Outils d'analyse des causes

- Les 5 pourquoi : remonter pas à pas jusqu'à la cause racine.
- Le diagramme causes-effets (Ishikawa / « arête de poisson »).
- La loi de Pareto (20/80) : prioriser les causes les plus impactantes.
- Illustrations et exercices guidés sur des cas concrets (qualité de service, incidents internes...).

Atelier pratique – Cas d'entreprise

- Travail en sous-groupes sur un problème réel ou simulé.
- Utilisation des outils vus (QQQCP, 5 pourquoi, Ishikawa, Pareto).
- Restitution et feedback collectif animé par le formateur.

Prise de décision et plan d'action

Les fondamentaux de la prise de décision

- Différents types de décisions : individuelles, collectives, stratégiques, opérationnelles.

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

- Les étapes d'une décision efficace : cadrer, analyser, choisir, agir, suivre.
- Facteurs humains : émotions, intuition, expérience.

Biais cognitifs et erreurs fréquentes

- Quelques biais clés : confirmation, ancrage, effet de groupe, excès de confiance.
- Comment limiter leur impact dans les décisions professionnelles.

Outils d'aide à la décision

- Matrice de décision multicritères (critères, pondération, notation).
- Analyse avantages / inconvénients / risques.
- Scénarios et simulations simples.
- Mise en situation sur des décisions d'équipe (priorisation de projets, allocation de ressources...).

Conduire des réunions de résolution de problèmes

- Préparer la réunion : ordre du jour, objectifs, participants, rythme.
- Techniques d'animation pour favoriser la participation et éviter les blocages.
- Gestion des désaccords et recherche de solutions acceptables par tous.

Du plan d'action au suivi des résultats

- Formuler des actions SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définies).
- Définir des indicateurs de résultat et de suivi.
- Assurer le retour d'expérience : capitaliser sur les décisions prises.

Synthèse & plan d'action individuel

- Retour sur les principaux apports de la formation.
- Élaboration par chaque participant d'un mini plan d'action pour son périmètre.
- Évaluation à chaud et pistes de suivi avec le manager ou les RH.