UQO | FORMATION CONTINUE

Amélioration des processus et gestion de projet

Résolution de problèmes à la source en 5 étapes

Contexte

Que ce soit dans votre vie personnelle ou professionnelle, vous êtes constamment confronté à des problèmes à résoudre. Et parfois, ce sont les mêmes qui reviennent, encore et encore. Vous aimeriez en finir une bonne fois pour toutes ?

Grâce à cette formation, vous découvrirez une méthode simple et efficace en 5 étapes clés pour résoudre les problèmes à la source. Vous apprendrez à :

- Formuler un énoncé de problème clair et précis
- Identifier les causes potentielles à l'aide d'outils concrets
- Déterminer la cause fondamentale du problème
- Choisir la meilleure solution parmi les options possibles
- Élaborer un plan d'implantation structuré et mettre en place des mécanismes de suivi et de contrôle pour éviter que le problème ne se reproduise

Passez de la réaction à la prévention, et reprenez le contrôle sur les défis qui freinent votre progression.

Objectifs pédagogiques

Au terme de la formation, vous serez en mesure de :

- **Comprendre l'intention derrière la résolution de problèmes**, car cette compréhension est essentielle pour améliorer les processus et prévenir les récidives ;
- **Reconnaître les avantages d'une démarche structurée**, qui permet de gagner en efficacité, en clarté et en pérennité dans les solutions apportées ;
- **Identifier comment la résolution de problèmes s'intègre dans les opérations quotidiennes**, tant transactionnelles qu'opérationnelles, pour soutenir la performance globale ;
- **Déterminer qui doit être impliqué dans le processus**, et à quel niveau de gestion, afin d'assurer une prise en charge cohérente et efficace des enjeux.

Contenu

- Les 5 étapes de la démarche de résolution de problèmes
- Rôles et responsabilités liés à la démarche de résolution de problèmes
- Présentation d’outils :
    - La technique de remue-méninge
    - Les histogrammes
    - Diagramme de Pareto,
    - Diagramme de cause à effet (Ishikawa, Arêtes de poisson)
    - La technique des 5 pourquoi

Approche pédagogique

Les blocs de formation sont basés sur une alternance d’exposés magistraux avec support visuel et d’exercices et d’applications pratiques.

Clientèle cible

Cette formation s’adresse à toute personne voulant développer des compétences pour aller à la source des problèmes, les comprendre en profondeur et les résoudre durablement.

Passez de la frustration à l’action et reprenez le contrôle sur les situations qui vous freinent au quotidien !

Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d’une durée de 4 heures et donne droit à 0,4 UFC-UQO.

Logistique et déroulement

- Les groupes seront limités à un maximum de 15 personnes participantes.
- La formation se déroulera via la plateforme Zoom.
- Pour assurer une bonne qualité de connexion, un accès Internet à haute vitesse et un microphone sont nécessaires.
- Bien que l’utilisation d’un ordinateur soit privilégiée, d’autres dispositifs technologiques sont également acceptés.
- Afin de maximiser l’interaction et la dynamique de groupe, nous recommandons fortement l’utilisation d’une caméra.