

## Objectifs de la formation

- S'approprier la démarche de résolution de problèmes.
- Maîtriser les différents outils de résolution de problèmes pour améliorer ses performances.
- Adopter la bonne stratégie à mettre en place.

## CONTENU ET DÉROULEMENT

### 4 étapes

#### Philosophie de la démarche de résolution de problèmes

Définir la notion de problème en collectif.  
 Appréhender les différents types de problèmes.

#### Grandes phase et étapes de la démarche

Mettre en évidence la démarche méthodologique de résolution de problèmes : les 3 étapes d'analyse pour étudier un problème, les 2 étapes d'actions pour résoudre un problème, les 2 étapes de validation pour consolider la résolution.

#### Outils usuels et spécifiques

Se familiariser et s'approprier les outils usuels de résolution de problèmes : Pareto, Ishikawa, matrice de découverte, organigramme... ; ainsi que les outils spécifiques.

#### Stratégie de mise en place

Sensibiliser à la relation interpersonnelle dans la résolution de problèmes. S'approprier les techniques de négociation dans le management de problèmes. Définir un plan d'actions de progrès.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de mieux gérer la mise en place des méthodes de résolution de problèmes.

## Public

Toute personne exerçant ou étant amenée à exercer une fonction de direction de service, devant appliquer la méthode de résolution de problèmes dans son entreprise.

## Outils pédagogiques

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Passation et débriefing des tests « logique » et « management de problèmes ».
- Entraînement à l'application des méthodes : QQQQCP, remue-méninges Ishikawa...
- Jeux de rôles, études de cas pratiques, exercices.
- Echanges entre les participants/ Feed-back.
- Ateliers d'appropriation (binôme/trinôme).
- Plan d'action personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps.

## Évaluation

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 3 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.

## Modalités d'organisation

- **Lieux** : Marseille/Lyon et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14 h soit 2 jours.

## Nos coordonnées

### FRAISSINET & Associés

3, Place Danton – 69003 LYON  
 ☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68  
 Mail : [lyon@fraissinetetassocies.fr](mailto:lyon@fraissinetetassocies.fr)

54 Allée Turcat Méry – 13008 MARSEILLE  
 ☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06  
 Mail : [marseille@fraissinetetassocies.fr](mailto:marseille@fraissinetetassocies.fr)

[www.fraissinetetassocies.fr](http://www.fraissinetetassocies.fr)

Retrouvez-nous également sur :   