



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Surmonter les problèmes dans une démarche qualité

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Vous apprendrez à identifier et à traiter les problèmes dans une démarche qualité. Vous verrez comment vous focaliser sur un problème, utiliser les méthodes et outils adéquats d'analyse et de résolution, et constituer et animer une équipe de résolution de problème.

Objectifs

- | Identifier et analyser les caractéristiques d'un problème
- | Maîtriser les méthodes et outils de résolution de problèmes
- | Constituer et animer une équipe chargée de la résolution du problème
- | Communiquer sur la démarche pour la pérenniser

Public

- | Tout acteur chargé de mener des actions d'amélioration dans l'entreprise.

Prérequis

- | Aucun

Programme de la formation

Définition du problème - Analyse comportementale

- | Définir les caractéristiques d'un problème ?
- | Analyser les réactions et les comportements devant une situation dite "à problème".
- | Restituer les constats en évitant les interprétations.
- | Appliquer la démarche d'amélioration continue "PDCA" à la MARP.
- | Travaux pratiques Exercices pratiques d'application : tests de mises en situation.

Méthodologie d'Analyse et de Résolution de Problème (MARP)

- | Déterminer les étapes chronologiques d'analyse et appliquer les outils de résolution.
- | Déterminer et formaliser le problème en terme d'écart : QQQQCP.
- | Identifier et spécifier la nature des informations nécessaires à la compréhension du problème, relevé de données.
- | Mener une recherche d'analyse des causes : arbre des causes ISHIKAWA, 5M, règle de PARETO.
- | Rechercher, choisir et mettre en oeuvre les solutions : brainstorming, matrice de décision.
- | Vérifier l'efficacité des solutions, définir les critères de mesure.
- | Travaux pratiques Sur la base d'une étude de cas, mettre en place une démarche de résolution de problème (étapes et pratique des outils).

Animation d'une équipe de résolution de problème

- | Déterminer les enjeux et les finalités du projet de résolution de problème.
- | Constituer son équipe : identifier les compétences nécessaires à la réalisation de la démarche.
- | Déterminer les objectifs et piloter la démarche.
- | Structurer sa communication et diffuser l'information pour faire vivre la démarche.
- | Mener un retour d'expérience (REX) pour progresser dans la résolution de problèmes.

Référence	DAQ
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 410 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 23 au 24 mai 2024
- du 9 au 10 septembre 2024
- du 5 au 6 décembre 2024

PARIS

- du 16 au 17 mai 2024
- du 2 au 3 septembre 2024
- du 28 au 29 novembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

| Travaux pratiques Partage des diverses expériences des participants pour identifier les bonnes pratiques. Retour d'expérience sur l'étude de cas.

Aperçu de méthodes similaires

| Utiliser la méthode générique dans tout contexte : 8D.

| Réagir rapidement à des problèmes de qualité avec le QRQC, Quick Response Quality Control.

| Mener des actions de rupture à des problèmes cruciaux : le principe du DMAIC.

| Travaux pratiques Partage de bonnes pratiques et échanges sur les avantages et inconvénients des différentes méthodes.

Méthode pédagogique

| Alternance de présentation didactique et d'apprentissage par la découverte. Illustration à partir d'exemples concrets. Echanges et mise en pratique.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.

| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.

| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.

| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.

| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).

| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.

| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.

| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.