

MÉTHODOLOGIE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Comment résoudre efficacement un problème ?

PROGRAMME

► Introduction

- Définitions et vocabulaire
- Exigences et contextes réglementaires

► Méthodologie

- Les 7 étapes indispensables : Identification - Evaluation - Investigation - Plan d'action - Communication - Mise en place - Suivi.
- Définir le problème : QQOQCCP ; diagramme PARETO (20/80)
- Rechercher et vérifier les causes : Brainstorming ; Diagramme d'Ishikawa (5M)
- La recherche de la cause racine : Les 5 pourquoi
- Validation de la cause racine : L'arbre des causes
- Rechercher les solutions : La matrice de décision
- Appliquer et vérifier la solution choisie : Actions curatives, correctives et préventives (CAPA)
- Suivre l'efficacité des actions dans le temps : La méthode PDCA

► Animer le groupe d'investigation

- Constitution du groupe de travail : Les différents rôles (témoin, hiérarchique, expert, garant de la méthode, le naïf ...)
- Les techniques d'animation

► Mise en pratique

- Mise en application d'études de cas, cas pratiques et jeux de rôles



OBJECTIFS

- Connaître et maîtriser les différents outils utilisés dans la résolution de problèmes
- Mettre en œuvre une méthodologie d'investigation pertinente en fonction du contexte et de la nature du problème étudié
- Savoir piloter un groupe d'investigation de manière efficace



Intervenant

Frank Lugan. Pharmacien, consultant et formateur. 20 ans d'expérience en industrie pharmaceutique (production et assurance qualité).



Public concerné

Tout public : Dirigeant, manager, salarié
Tout secteur : Industrie, commerce



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette action de formation.



Méthode pédagogique

Stage interactif alternant les apports académiques / théoriques et les échanges, des exercices de mise en situation, des études de cas pratiques ainsi que des exemples concrets.
Partage d'expérience entre les participants et l'intervenant.

