

Programme de Formation Catalogue  
(réf. QUMR3)

**« MENER UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE AVEC LES  
METHODES DE RESOLUTION DE PROBLEMES »**

**PUBLIC CONCERNE**

La formation « **Mener une démarche d'amélioration continue avec les méthodes de résolution de problèmes** » s'adresse aux collaborateur.trice.s qui sont acteurs d'une démarche qualité certifiante ou non certifiante ou d'un système de management de la qualité de type ISO 9001 : relai ou coordinateur.trice qualité, pilote de processus, manager...

**PREREQUIS**

Connaître le référentiel ou la norme qualité de l'entreprise (si certification) ou la démarche qualité de son entreprise.

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

**A l'issue de la formation, les participant.e.s de la formation (stagiaires) seront capables de :**

- Identifier et formaliser les problématiques de l'entreprise
- Acquérir et mettre en œuvre les outils et méthodes de résolution de problèmes

**MODALITES PRATIQUES D'INTERVENTION**

- **Durée de la formation** : 2 jours (14h00) + 1 jour (7h00)
- **Délai d'accès** : 4 semaines à compter de la signature de la convention ou du contrat
- **Horaires de la formation** : 9h00/12h30 – 13h30/17h00
- **Modes et lieux d'animation** :
  - Présentiel, dans les locaux mis à disposition par le client
  - Distanciel, à partir d'un logiciel de visiophonie (Zoom recommandé)
- **Nombre de participants** :
  - Minimum : 6
  - Maximum : 12
- **Conditions particulières** :

Les méthodes de résolution de problèmes sont utilisées à partir d'un cas concret de l'entreprise cliente. Il est donc nécessaire que l'entreprise cliente prépare sa problématique à résoudre en amont de la formation. La 3<sup>ème</sup> journée permet un retour d'expérience de l'application des méthodes au sein de l'entreprise.

### **METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Durant la formation, les stagiaires seront mis.e.s en situation à travers des méthodes de pédagogies classiques et/ou alternatives.

S'KALIBUR a conçu spécialement pour cette formation :

- Des apports théoriques spécifiques,
- Des mises en situations et jeux de rôles adaptés,
- Des tests d'évaluation ou des exercices répondant aux objectifs pédagogiques,
- Un temps de coaching individuel destiné à mettre en lien le projet du/de la stagiaire avec sa personnalité, et son environnement.

### **RESSOURCES PEDAGOGIQUES**

Il sera remis aux participant.e.s :

- Un support numérique reprenant les apports théoriques (format Pdf).
- Des ressources pédagogiques complémentaires.

### **MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI**

- Au départ de la formation, un QCM permettra d'identifier le niveau initial de connaissance sur les thématiques de la formation. Ce même questionnaire sera remis à nouveau à la fin de la formation, il permettra de s'assurer que les participant.e.s ont assimilé les informations transmises.
- Une questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud sera remis à chaque stagiaire afin de recueillir leurs appréciations sur la formation.
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction du commanditaire sera également diffusé 15 jours après la formation.
- En option et en fonction du besoin exprimé par le client, un suivi pourra être réalisé 2 à 3 mois après la formation afin de valider la bonne intégration des apports de la formation.

### **VALIDATION DE LA FORMATION**

A l'issue de la formation, un certificat de réalisation de la formation sera remis aux stagiaires.

Les stagiaires qui ont partiellement suivi la formation ne recevront pas de certificat de réalisation.

## PROGRAMME DE FORMATION

La formation se déroule sur 3 journées

### **JOURNEE 1**

#### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) **Introduction de la formation**  
**Rappel des objectifs et du déroulé de la formation**
- 2) **Attentes des stagiaires et exemples de situations vécues**
- 3) **QCM d'entrée**
- 4) **Définition du périmètre et de la terminologie employée**
  - **Raison d'être des méthodes de résolution de problème (MRP)**
  - **Prérequis des MRP**
  - **A l'origine des MRP : le problème**
  - **Sources d'un problème**
  - **S'organiser pour régler les problèmes**
  - **Liste des MRP et outils**
- 5) **La méthode transversale**
  - **Le Brainstorming**
  - **Le Reverse brainstorming**
- 6) **Les MRP pour définir un problème**
  - **Le Diagramme des affinités**
  - **Le QQQCCP**
  - **La méthode CATWOE**

#### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 7) **Les MRP pour identifier les causes**
  - **Les 5 pourquoi ?**
  - **Le Diagramme d'Ishikawa**
  - **Le Diagramme de Pareto**
  - **Le Diagramme des relations**
  - **L'arbre des causes**
- 8) **Retours et partages sur la journée 1**
- 9) **Questions préparatoires à la journée 2**

## **JOURNEE 2**

### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la journée 2**
- 2) Questions / Réponses / Attentes de la journée 2**
- 3) Les MRP pour trouver une solution**
  - Rappels « brainstorming »
  - Le tableau avantages / inconvénients pondéré
  - Matrice et grille de décision
  - Le diagramme d'Euler
  - L'arbre de décision
  - La méthode SCAMPER
- 4) Mettre en œuvre et suivre l'efficacité d'une action**
  - Le plan d'amélioration qualité (PAQ)
  - La fiche action
  - Le tableau de bord
  - La capitalisation des bonnes pratiques

### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 5) Les démarches globales MRP**
  - Le rapport A3
  - La méthode 8D
  - Le DMAIC
  - Le PDCA de résolution de problème
  - Comparatif des méthodes
  - Le QRQC (quick-win)
- 6) Mise en situation sur la base de la problématique de l'entreprise**
- 7) Retours et partages sur la journée 2**
- 8) Conclusion de la formation**
- 9) QCM de sortie**
- 10) Questionnaire de satisfaction à chaud**

## **JOURNEE 3**

### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la journée 3**
- 2) Questions / Réponses**
- 3) Analyse des retours d'expérience**
- 4) Rappels théoriques**
- 5) Mise en situation et débriefing**

### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 6) Mise en situation et débriefing**
- 7) Conclusion de la journée**
- 8) Questionnaire de satisfaction à chaud**

**INTERVENANT.E :**

- La conception de cette formation est assurée par S'KALIBUR ou par un tiers expérimenté sous couvert et validation de S'KALIBUR.
- L'animation de cette formation est assurée par un.e intervenant.e expérimenté.e sous la responsabilité de S'KALIBUR.
- L'intervention est couverte par la garantie Responsabilité Civile de S'KALIBUR.

**PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Ce programme de formation est soumis au droit de la propriété intellectuelle. Sa reproduction est interdite. Son contenu et son mode d'animation sont la propriété de la société S'KALIBUR.

**DEMARCHE INCLUSIVE LIEE A LA DIVERSITE ET AU HANDICAP :**

Dans la mesure du possible, les salles et les installations sont accessibles pour tou-te.s.

Les conditions de travail et les outils sont également adaptés.

S'KALIBUR a instauré la notion de « culture de l'inclusion », appréciant ainsi chaque personne en tant qu'individu unique quel que soit son handicap, son âge, son origine sociale sa culture, son genre, son orientation sexuelle, son apparence physique ou sa situation sociale.

La *CHARTRE de l'INCLUSION & de la DIVERSITÉ* ratifiée par S'KALIBUR est disponible sur le site internet [www.skalibur.com](http://www.skalibur.com).

**CONTACT S'KALIBUR** : Estelle SENESSE

[contact@skalibur.com](mailto:contact@skalibur.com)

[www.skalibur.com](http://www.skalibur.com)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Titre :               | <b>Construire et présenter son offre de service</b>             |
| Référence catalogue : | QUMR3   |
| Durée :               | 3 jours (21 heures)   |
| Prix :                | 4 550,00 € HT*  |
|                       | *Frais de mission en sus (déplacement-hébergement-restauration) |

**Toutes les formations intra proposées par S'KALIBUR sont certifiées QUALIOPi.**



*Organisme certifié QUALIOPi  
au titre de la catégorie  
« Actions de formation »*