

Surmonter les problèmes dans une démarche qualité



RH-69 2 Jours (14 Heures)

Description

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.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

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

Prérequis

Aucun

Les objectifs de la formation

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

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.
- 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.