

● **Nature de l'action**

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.

● **Personnel concerné**

Toute catégorie de personnel amené à animer ou à participer à l'amélioration continue

● **Pré-requis**

Avoir des notions de la norme ISO 9001

● **Objectifs professionnels**

Être capable de :

- Résoudre les problèmes de leur unité de travail en :
Appliquant une méthode adaptée
Exploitant les outils associés

● **Objectifs pédagogiques**

Être capable de :

- Mettre en place des méthodes de résolution de problème dans le cadre de l'amélioration continue

● **Modes d'évaluation**

Une évaluation qualitative de la formation est demandée aux stagiaires en fin de stage.

● **Méthodes pédagogiques**

Apports théoriques,
Travaux en sous-groupes.

Documentation : un support de cours est remis aux stagiaires.

● **Sanction de la formation**

Attestation de formation.

● **Durée**

2 jours, soit 14 heures.

PROGRAMME

METHODOLOGIE ET PRINCIPE GENERAL

Le problème :

- définition et quantification de la situation actuelle
- détermination de l'objectif à atteindre

Les causes : recherche et analyse des causes

Les solutions : recherche, évaluation et sélection des solutions à appliquer

L'application : mise en œuvre, suivi et standardisation des solutions

OUTILS DE RESOLUTION DE PROBLEMES

QQOQCP

Brainstorming

Diagramme de Pareto

Diagramme d'Ishikawa

Arbres des causes

8D

Matrice

Feuille de relevés

TRAITEMENT DE PROBLEMES

- Action corrective, réactive
Corriger la non-conformité et non sa cause
- Action préventive, proactive
Empêcher l'occurrence de la non-conformité