



Date sur demande



2 jours (9h00/17h00)

Référence : OV27

Modalité d'intervention



Devis sur demande



VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Territoires



VOUS ÊTES

Encadrant(e), responsable de service, agent... vous êtes amené(e) à résoudre des problèmes complexes pour améliorer les performances de votre organisation



PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Identifier et poser les problèmes.
- ✓ Rechercher les causes.
- ✓ Choisir et mettre en œuvre la solution la plus adaptée.
- ✓ Capitaliser la solution mise en œuvre.



LES PLUS

- ✓ Un contenu enrichi par nos missions de conseil dans les organismes publics et qui tient compte des particularités de vos métiers.
- ✓ Méthode basée sur une alternance de théorie et d'ateliers pratiques (jeux de rôle, mises en situation, quiz, etc.) et d'échanges d'expériences.
- ✓ Utilisation de documents réalisés dans d'autres organismes du secteur public et modèles remis à l'issue de la formation.



PROGRAMME

1^{er} jour

1 - Acquérir la méthodologie de résolution de problèmes

- Recenser les problèmes existants
- Choisir le problème à résoudre
- Poser le problème
- Décrire la situation
- Rechercher les causes
- Choisir la méthode de résolution la plus appropriée
- Mettre en oeuvre et suivre les résultats
- Capitaliser

2 - Maîtriser et déployer les outils de résolution de problème

- Produire des idées : brainstorming, métaplan, QQQCCP, 5 pourquoi, arbre des causes, etc.
- Rassembler les informations : indicateurs et tableaux de bord, fiches de relevé, questionnaires de satisfaction, tableau de répartition des tâches, tableau de compétences, etc.
- Organiser les informations : Ishikawa, diagramme des affinités, diagramme de Pareto, matrice d'analyse des risques, etc.
- Décider en groupe des actions à déployer : vote pondéré, critères de priorité, matrice de compatibilité, matrice multicritères, abaque de Régnier, etc.
- Planifier les actions : plan d'actions, scénario, planning, Gantt

2^{ème} jour

1 - Rappel sur les notions théoriques

2 - Mises en situation

- Animer des groupes de travail autour de la résolution de problèmes : les bonnes pratiques
- Utiliser les outils présentés en première journée
- - Capitaliser

CONTACTEZ-NOUS



+33 (0)2.48.48.12.37



formation.neeria@relyens.eu



www.neeria.com