RESOLUTION DE PROBLEMES & PRISE DE DECISION

Durée – 1 à 2 jours | **Public –** Manager et tout collaborateur.

Prérequis – Aucun.

Intervenant – Véronique — Formatrice & consultante, psychologue du travail, certifiée MBTI et SOSIE.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Formuler clairement un problème dans un contexte managérial ou organisationnel
- ✓ Analyser les causes d'une situation problématique en mobilisant des méthodes structurées d'analyse
- ✓ Utiliser des outils de résolution de problèmes pour élaborer des solutions pertinentes et réalistes
- ✓ Prendre des décisions en intégrant les enjeux opérationnels, humains et organisationnels
- ✓ Associer les membres de l'équipe au processus afin de mobiliser l'intelligence collective
- ✓ Suivre les actions mises en œuvre pour assurer la résolution durable des problèmes

Contenu pédagogique

✓ **Formuler et cadrer le problème (étape 1) (Cadrer)**
- Comprendre la situation et sélectionner le problème pertinent — très soigneusement
- Définir des objectifs réalistes
- Gérer l'urgence : action corrective immédiate vs mode dégradé (et se méfier des solutions « bricolées-permanentes »)
- Bien poser le problème dès le départ : choisir la bonne granularité

✓ **Mobiliser le groupe et l'intelligence collective (Cadrer)**
- Constituer un groupe pertinent (6 à 7 personnes) : compétences techniques, pouvoir de décision, vision large
- Le rôle de l'animateur : directif sur la forme, participatif sur le fond
- Générer les conditions de confiance : trouver la cause n'est pas « punir » ni chercher un bouc émissaire
- Animer les réunions : 3 moments clefs — réflexion, expression, reformulation

✓ **Analyser les causes racines (étape 2) (Analyser)**
- Rechercher toutes les causes possibles, puis remonter aux causes principales
- La méthode des « 5 pourquoi » pour atteindre la cause racine
- Investiguer large : une exploration élargie (les « M ») en alternative au diagramme d'Ishikawa
- Compléter l'équipe si besoin : experts, gens de terrain, personnalités tenaces

✓ **Générer, sélectionner et décider les solutions (étape 3) (Décider & agir)**
- Rechercher des solutions et travailler avec ceux qui réaliseront et bénéficieront du projet
- Qu'est-ce qu'une solution optimale ? Supprimer ou réduire les causes, meilleur rendement dans le contexte
- La matrice de compatibilité pour choisir selon des critères (coût, rapidité, confort, sécurité…)
- Livrables : plan d'action, faisabilité, moyens (temps, argent, personnes), indicateurs calibrés

- ✓ **Mettre en œuvre, suivre et pérenniser (étape 4) (Décider & agir)**
  - Faire valider le plan d'action par les décideurs adéquats
  - Mettre en œuvre les actions décidées
  - Vérifier que les actions restent efficaces dans le temps (logique de suivi type DMAIC)
  - Piloter par les indicateurs pour une résolution durable et développer sa proactivité

Démarche et méthodes pédagogiques

Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ». On travaille sur des problèmes réels, avec les outils de résolution et de décision appliqués en atelier. Méthodes :

- ✓ Participative : basée sur le questionnement des participants.
- ✓ Active : fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.
- ✓ Une méthode structurée en 4 étapes, applicable dès le retour au poste.

Moyens pédagogiques

Brefs exposés, simulations et situations professionnelles reconstituées ; Outils : 5 pourquoi, exploration élargie des causes, matrice de compatibilité ; Ateliers d'animation de groupe et de recherche de solutions ; Remise d'un support pédagogique.

Modalités d'évaluation

- ✓ Évaluation formative en cours de module
- ✓ Évaluation des acquis réalisée avec un QCM et de la satisfaction à chaud
- ✓ Évaluation à froid

Sanction de la formation – Certificat de réalisation