



**LE CAMPUS**  
By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

#### DURÉE ET DATES

3 JOURS - 21 HEURES

FORMATION SUR  
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

**EFFICACITE  
PERSONNELLE  
ET COMMUNICATION**

**RESOUDRE LES  
PROBLEMES AU  
QUOTIDIEN ///**

#### Contact Inscriptions

**Catherine  
Guyon**

**06.64.19.28.27**  
c.guyon@nievre.cci.fr

#### TARIFS

Sur mesure

**NOUS CONSULTER**

**Le Campus by CCI Nièvre**  
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS  
E-mail : [formation@nievre.cci.fr](mailto:formation@nievre.cci.fr)  
Site Internet : [nievre.cci.fr](http://nievre.cci.fr)



## RESOUDRE LES PROBLÈMES AU QUOTIDIEN

### PUBLIC

Toutes personnes de tous secteurs d'activités ayant une mission d'encadrement et d'animation d'équipes (responsables d'unité, chefs de service, chefs d'atelier, chefs de secteurs, chefs d'équipes, dirigeants PME-PMI...).

### PRÉREQUIS

Pour suivre avec efficacité cette formation, il est préférable de maîtriser la conduite des groupes de travail.

### OBJECTIFS

Connaître les méthodes de résolution de problèmes pour optimiser son action managériale.

Savoir identifier les problèmes, mettre en œuvre les solutions adaptées au contexte de l'entreprise et en assurer le suivi et les effets.

Mener une réflexion sur ses pratiques et améliorer son efficacité.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Définir et caractériser une problématique
- Définir les méthodes adéquates
- Appréhender et agir, puis analyser
- Utiliser les outils mis à disposition

### MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Méthodologie appliquée à une étude de cas.

Un support de cours est remis au stagiaire.

### ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation

Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

### SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

## PROGRAMME

### Définition et caractéristiques du problème

- définition :
  - comment définir un problème
  - une définition
- caractéristiques :
  - selon l'origine
  - selon l'importance
  - selon la complexité
  - selon l'apparence

### Des méthodes : pourquoi ?

- l'analyse systémique
- la conduite de projet
- l'approche par les solutions

### La démarche générale de résolution de problèmes :

- analyser les causes du problème
- rechercher les solutions
- définir les critères de choix des solutions
- confronter chaque solution aux critères
- préconiser une solution
- mettre en œuvre la solution
- mesurer les résultats
- standardiser éventuellement la solution

### Les outils à utiliser

- le remue-méninges ou brainstorming
- la matrice de choix
- la méthode Q.Q.O.Q.C.P
- le diagramme d'Ishikawa
  - les 5 M
  - l'arbre des causes
- le diagramme de pareto
- le diagramme cause à effets