LES OUTILS QUALITÉ POUR ANIMER LA DÉMARCHE QUALITÉ

Outils de résolution de problèmes : poser, trouver les causes et verrouiller

Le même problème revient chaque trimestre avec un plan d'actions différent. Les réunions partent trop vite vers les solutions avant que le problème ne soit décrit. Les causes retenues sont celles des plus convaincants et non celles que les faits désignent. Les actions décidées ne sont pas vérifiées et le sujet réapparaît sous une autre forme. Ces 14 heures installent une démarche structurée et des outils simples. Le participant apprend à décrire un problème par les faits à remonter aux causes par le questionnement et les outils classiques à choisir une solution en groupe puis à verrouiller le résultat. Chaque étape est appliquée à un problème réel apporté par les participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Techniciens agents de maîtrise responsables qualité animateurs d'amélioration et membres de groupes de résolution.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Décrire un problème par les faits et en délimiter le périmètre
- Choisir et mettre en œuvre les outils de recherche de causes adaptés
- Vérifier une cause suspectée par les données disponibles
- Sélectionner une solution en groupe à partir de critères explicites
- Verrouiller la solution retenue et en vérifier l'efficacité dans le temps

03 Programme détaillé

M1 Poser le problème

- Un problème mal posé reste non résolu
- Description factuelle d'un problème
- Questionnement systématique des faits
- Délimitation du périmètre et indicateurs de départ
- Actions immédiates de protection du client
- Atelier : Chaque participant reformule son problème jusqu'à ce que le groupe le comprenne sans explication.

M2 Rechercher les causes

- Remonter au-delà de l'évidence
- Diagramme causes-effet et familles de causes
- Questionnement successif jusqu'à la cause profonde
- Vérification des causes suspectées par les faits
- Hiérarchisation à l'aide du diagramme de Pareto
- Cas pratique : Le groupe teste ses causes supposées contre les données de production disponibles.

M3 Choisir et mettre en œuvre les solutions

- Décider en groupe
- Recherche de solutions en groupe
- Critères de choix et matrice de décision
- Plan d'actions responsabilités et délais
- Essai et validation de la solution retenue
- Cas pratique : Les participants arbitrent entre quatre solutions à partir de critères qu'ils ont définis.

M4 Verrouiller et capitaliser

- Empêcher le retour du problème
- Standardisation de la solution dans les documents de travail
- Vérification de l'efficacité dans la durée
- Extension aux situations similaires
- Formalisation dans un rapport de résolution
- Mise en situation : Chaque participant présente son rapport de résolution sur une page devant un comité joué.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr