

## LS940 - Méthodologie de résolution de problèmes pour le domaine de la santé

2 jour(s) / 14,00 heures

Programme de formation

### ☉ Public visé .....

Toute personne impliquée dans la résolution de problèmes

### ☉ Pré-requis .....

Aucun

### ☉ Objectifs pédagogiques .....

- Retenir la définition et comprendre les enjeux et les bénéfices d'un problème résolu
- Être capable de changer son état d'esprit
- Faire le lien entre Lean 6 Sigma et outils de résolution de problèmes
- Distinguer les outils de résolution de problèmes et savoir les utiliser
- Avoir un processus de résolution de problème efficace
- Être capable de contribuer dans un groupe de travail
- Mener une résolution de problème comme un projet

### ☉ Description / Contenu .....

Résoudre un problème peut être un problème en soi : une lourdeur d'organisation, des investigations qui font fuir votre personnel, des actions qui ne corrigent rien, les mêmes problèmes qui réapparaissent et les indicateurs qui sont au rouge.

Les problèmes sont une gestion quotidienne dans la vie d'une entreprise. Être capable de les résoudre est un enjeu majeur pour pouvoir s'améliorer et pouvoir rester compétitif. De nombreux outils existent, tant organisationnels, créatifs, techniques et de pilotage mais les utiliser à bon escient est beaucoup plus compliqué.

Cette formation vous donne les clés pour réussir vos résolutions de problèmes, simples ou complexes.

### ☉ Programme .....

#### Module 1. Le concept du Problème

Objectifs du module : Connaître le concept du problème

- Définition
- Les paradigmes



- Les autres définitions
- Exercice: cas 1

### **Module 2. Le changement d'état d'esprit**

Objectifs : Connaître les principes majeurs du changement d'état d'esprit pour la résolution de problèmes

- Le changement d'état d'esprit
- La règle des 3 réels
- Le travail en équipe

### **Module 3. Résolution de problème et Lean 6 Sigma**

Objectifs : Comprendre le concept du Lean 6 Sigma et le lien avec la résolution de problèmes

- Le Lean
- Le 6 sigma
- Les outils de résolution de problèmes

### **Module 4. Les outils de créativité en groupe**

Objectifs : Savoir organiser pour résoudre les problèmes de manière efficace

- Le QRQC
- Le brainstorming
- L'autoqualité

### **Module 5. Les outils d'investigation de résolution de problèmes**

Objectifs : Comprendre et savoir les outils de la résolution de problèmes

- Le QQQCCP
- Exercice: application sur cas 1
- Le diagramme ISHIKAWA
- Exercice: application sur cas 1
- Les 5 Pourquoi(s)
- Exercice: application sur cas 1

### **Module 6. Les outils de définition du plan CAPA**

Objectifs : Savoir établir un plan CAPA

- Les Poka Yoke
- Les typologies d'actions

### **Module 7. Les outils d'aide à la décision**

Objectifs : Savoir définir un plan CAPA de manière stratégique

- Le Pareto
- Le Quick Win
- La matrice de Pugh
- Exercice : application sur cas 1

### **Module 8. Les outils de pilotage**

Objectifs : Connaître les exigences et savoir piloter les CAPA

- Le plan d'efficacité
- Exercice: application sur cas 1
- Les indicateurs
- Exercice: établissement de KPIs

### **Module 9. Les outils du processus**

Objectifs : élaborer un processus standard efficace de résolution des problèmes

- Exercice: étape de la SOP
- La procédure
- L'approche risques
- Exercice: grille de criticité
- Les instances

### **Module 10. Les méthodes qui structurent la résolution de problème**

Objectifs : Connaître les méthodes qui structurent

- la résolution de problèmes
- Exercice: étapes du 8D
- 8D
- A3
- DMAIC
- PDCA
- Synthèse – Exercice: outils vs applications

## ☺ **Modalités pédagogiques** .....

Alternance de cours théorique, cas pratiques, jeux

## ☺ **Modalités d'évaluation et de suivi** .....

- Evaluation de fin de formation sous la forme d'un QCM.
- Evaluation de la satisfaction en fin de formation.