

# ANIMER UN GROUPE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES : OUTILS DE LA QUALITÉ ET MÉTHODE 8D

QA04

2 jours (14h) 1 450,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Connaître les techniques d'animation d'une réunion de résolution de problèmes • Utiliser efficacement les différents outils qui visent la résolution des problèmes • Animer la méthode 8D

## Profil Stagiaire(s)

cette formation Qualité s'adresse à toute personne ayant à animer ou à jouer un rôle actif dans des groupes de résolution de problèmes

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil animateur(s)

cette formation Qualité est assurée par un consultant, spécialisé en approches qualité et méthodes de résolution de problèmes



## PROGRAMME

### Animer les réunions

Préciser les fonctions de l'animateur  
Déterminer la composition des groupes  
Rédiger le compte rendu de réunion  
Gérer les situations difficiles

### Les 7 outils principaux pour résoudre un problème bien identifié

Produire : le brainstorming  
Classifier : le vote pondéré  
Représenter : le diagramme de Pareto  
Ordonner : le QQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi)  
Analyser : le diagramme causes-effets (Ishikawa)  
Planifier : le diagramme de Gantt  
Décrire : la matrice multicritères

### Découvrir la méthode 8D

Actions correctives, réactions rapides et solutions durables  
Résolution de problèmes et Systèmes de Management de la Qualité  
Methodologie 8D et synthèse de chacune de ses 8 étapes

### Animer la méthode 8D

Constituer une équipe et désigner un pilote  
Décrire le problème et identifier les données d'entrée (réclamations externes, réclamations internes...)  
Fixer les enjeux  
Evaluer les freins/palliatifs et les facteurs facilitant chaque étape  
Identifier les actions immédiates  
Définir les causes du problème  
Choisir les actions correctives  
Déterminer l'opportunité de mise en place d'un plan d'actions et le formaliser  
Eviter la réapparition du problème  
Faire le bilan et reconnaître les avancées  
Communiquer au cours de la démarche  
Animer le groupe de travail (préparation, animation, suivi)

### Mettre en œuvre le plan d'actions

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demos.fr

## Nos sessions

29 - 30 avr. 2024 : Paris

5 - 6 sept. 2024 : Paris

4 - 5 nov. 2024 : A Distance

# ANIMER UN GROUPE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES : OUTILS DE LA QUALITÉ ET MÉTHODE 8D

QA04

2 jours (14h) 1 450,00 €<sup>HT</sup>

Définir qui fait quoi, pour quand

Sélectionner les indicateurs de suivi et organiser le reporting vers les décideurs

## Méthodes pédagogiques & Evaluation

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

### Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

### Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

### Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## En complément

### Avant cette formation vous pouvez suivre :

- Piloter le système de management intégré QSSE (Qualité - Santé - Sécurité - Environnement)
- Responsable Qualité
- Formation Pratique d'Auditeur Interne : Niveau 1
- Formation Pratique des correspondants/animateurs qualité

### Cette formation fait partie de :

- Manager un système qualité (parcours pro)