

# Résolution de problèmes et prise de décision



## Objectifs

- Comprendre le processus de résolution d'un problème
- Analyser la situation et identifier le problème
- Utiliser l'écoute active pour progresser et engager la prise de décision
- Identifier les différentes solutions envisageables
- Prendre une décision et assumer ce choix

2 jours – 14 heures

Présentiel ou distanciel



## Programme

### 1. La définition et l'identification du problème

- Poser le cadre et le contexte du problème
  - La notion de problème : définition, enjeux
  - Les différents types de problèmes
- Identifier le problème et l'objectif
  - Les outils d'identification et de cadrage du problème
  - L'analyse de la valeur d'un problème : criticité et fréquence

**Le « mapping du problème » - La méthode QQOCQP**

### 2. L'analyse du problème

- Analyser la situation et les acteurs
  - La collecte des informations pertinentes
  - La stratégie des différents acteurs
- Rechercher et analyser les causes du problème
  - La distinction entre symptômes et causes
  - Les différents types de cause
  - Les outils d'identification et de hiérarchisation des causes

**Le diagramme des causes – La matrice « influence/intérêt » des acteurs**

### 3. La résolution d'un problème

- Comprendre le processus de résolution d'un problème
  - L'impact des automatismes mentaux dans la résolution de problème
  - Les étapes du processus de résolution de problème
- Traiter un problème efficacement
  - La recherche de solutions : les techniques créatives
  - Les outils et méthodes de résolution de problème

**La méthode des 8D**

### 4. La prise de décision : décider et assumer

- Comprendre le processus de prise de décision
  - Les préférences cérébrales
  - Le processus de prise de décision
  - Les outils d'aide à la prise de décision
- Adopter une communication efficace pour faire accepter ses décisions
  - Les principes et techniques de l'écoute active
  - La communication autour des critères et éléments du choix

**La matrice des critères objectifs : faisabilité, impacts, risques et coûts**



## Pour qui ?

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant acquérir une méthode de résolution de problème.



## Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



## Les plus

Une boîte à outils dédiée à la résolution de problèmes  
 Une expérimentation des méthodes et des outils  
 Un autodiagnostic des automatismes mentaux

## Nos modalités pédagogiques

Notre signature pédagogique **I.M.P.A.C.T.** sous-tend toutes nos modalités pédagogiques:

- **I****NSPIRATION** : susciter l'envie d'apprendre par l'identification des enjeux, des besoins, par la projection sur les bénéfices possibles
- **M****OUVEMENT** : stimuler l'apprentissage par l'expérimentation (mises en situation, jeux d'expérimentation, cas pratiques,...)
- **P****ERSONNALISATION** : prendre en compte les individualités et les spécificités de contextes professionnels avec des modalités pédagogiques variées
- **A****UTONOMIE** : favoriser des travaux de sous-groupe autonomes, des entretiens réflexifs entre participants, la prise de conscience du « pouvoir agir » individuel
- **C****O-RESPONSABILITE** : engager, tout au long de la formation, les participants dans la co-construction des apprentissages
- **T****RANSFORMATION** : challenger la définition d'objectifs de progrès, les prises de conscience des possibilités, des défis post formation

## Nos modalités d'évaluation

### Avant

Chaque participant est invité à :

- Réaliser son auto - évaluation de connaissances / expériences sur les différents thèmes de la formation
- Définir ses propres objectifs de progrès en lien avec ses pratiques professionnelles

### Pendant

*Notre approche de l'évaluation formative : une évaluation continue de la progression*

A travers notre pédagogie active et pragmatique, nous mettons en œuvre une évaluation continue, intégrée au déroulement de la formation.

#### **En cours de séquence : nos séquences sont structurées en temps forts qui nous permettent de mesurer les évolutions**

- Au démarrage, par une activité de sensibilisation, nous faisons émerger le positionnement initial des participants
- Au cœur de la séquence, nous vérifions la compréhension et l'acquisition des contenus abordés au travers d'activités variées : exercices pratiques, mises en situation et quizz...
- En fin de séquence, les participants évaluent leur progression sur le thème en lien avec leur fiche d'auto-évaluation

Cette approche dynamique nous offre une vision précise de la progression de chaque apprenant et nous permet d'ajuster notre démarche pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

#### **En fin de formation :**

Le formateur réalise une évaluation des acquis à travers plusieurs activités proposées aux participants :

- Réaliser une synthèse des messages clés de la formation
- Evaluer leur progression en lien avec leurs objectifs de progrès
- Proposer des défis personnels d'expérimentation en lien avec leurs objectifs de progrès
- L'évaluation de la satisfaction des participants s'effectue par le biais d'un questionnaire en ligne

### Après

Les participants expérimentent les défis proposés en fin de formation

Des ressources complémentaires seront proposées pour consolider les connaissances et approfondir les notions abordées