

RESOLUTION DE PROBLEME ET PRISE DE DECISION



⇒ PRESENTATION

Comment faire à un problème en prenant la bonne décision ? Au cours de cette formation, apprenez à identifier les enjeux, à analyser les situations avec précision et à prendre des décisions éclairées.

Grâce à l'expérimentation de techniques, d'outils et de pratiques et de mise en situation en groupe de travail, vous développerez les compétences nécessaires pour analyser avec discernement les situations problématiques, écouter activement vos interlocuteurs, trouver des solutions performantes de résolution, et décider de leur mise en œuvre en confiance.

Cette formation vous donnera les clés pour surmonter les obstacles et atteindre vos objectifs, en gagnant en confiance, en efficacité et en sérénité



PUBLIC

Toute personne souhaitant acquérir une méthode de résolution de problème

Minimum : 4 participants

Maximum : 12 participants



PREREQUIS

Aucun prérequis n'est exigé pour accéder à cette formation



OBJECTIFS DE FORMATION

A minima, à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'identifier un problème et proposer des solutions et plus particulièrement de :

- 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



DUREE, DATES ET LIEUX

- 14 heures organisées en deux journées de 7 heures **consécutives**
- Disponible en Inter-entreprise sur le mode **DISTANCIEL** (dates et tarifs sur www.fctsolutions.com)
- Disponible en Intra-entreprise sur le mode **DISTANCIEL**
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter au 01 43 67 32 52 ou contact@fctsolutions.com pour que nous puissions appliquer une solution d'adaptation.
- Voir nos solutions mises en place <https://www.fctsolutions.com/accessibilite/>



MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'EVALUATION

- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Autoévaluation en début de formation
- Approche dynamique et interactive via des exposés et des mises en situations
- Mise en commun des expériences à travers des situations actuelles et du vécu en entreprise
- Alimentation progressive d'un livre de bord favorisant réflexivité et synthèse des acquis
- Autoévaluation en fin de formation
- QCM de validation des acquis
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs

RESOLUTION DE PROBLEME ET PRISE DE DECISION



→ PROGRAMME DE LA FORMATION



SPECIFICITE DE L'APPROCHE PEDAGOGIQUE

L'approche pédagogique de FCT Solutions s'appuie sur une **pédagogie expérientielle et itérative**, favorisant un apprentissage actif par l'action et l'interaction.

Pédagogie par projet : Chaque séquence pédagogique est conçue comme un projet associé à des situations professionnelles réelles. Les participants expérimentent les sujets

Cycle itératif d'apprentissage : Tout au long de la formation, un cycle itératif est mis en place : apprentissage théorique → mise en pratique → feedback → ajustement. À travers des activités collaboratives, les participants enrichissent leurs compétences. Ce cycle continu permet une rétention élevée des acquis et un perfectionnement progressif tout au long de la formation.

Feedback collaboratif et personnalisé : Chaque session est suivie d'un débriefing collectif où les participants échangent sur leurs performances. Les retours des pairs et du formateur permettent d'identifier les points forts et les axes d'amélioration immédiate. Les stagiaires ajustent ainsi leur posture en temps réel. L'accent est mis sur la réflexion critique et la capacité à s'adapter rapidement aux retours reçus.

Pédagogie différenciée et personnalisée : En fonction des profils des participants, l'approche est personnalisée pour s'assurer que chacun progresse à son rythme. Les exercices sont adaptés pour répondre aux besoins spécifiques de chaque participant,

Ancrage des acquis avec un livre de bord personnalisé : Chaque participant enrichit un livre de bord personnel tout au long de la formation. Il peut y consigner les apprentissages, les points majeurs identifiés, ainsi que les points à approfondir et compléter. À la fin de la formation, ce livre de bord permet de construire rapidement un plan d'action pertinent des actions qui pourront être mises en pratiques en contexte professionnel dès le retour de formation.

Cette approche assure un ancrage durable des compétences et une adaptabilité renforcée dans divers contextes professionnels. Grâce à des retours immédiats et personnalisés, chaque participant est en mesure de renforcer sa capacité à s'adapter à des situations variées.

JOUR 1

PARTIE I : LA DEMARCHE DE RESOLUTION DE PROBLEMES

1. INTRODUCTION (1H00)

- Présentation de la formation, positionnement du cadre de fonctionnement
- Présentation des participants, recueil de leurs des objectifs et attentes, exercice d'Autoévaluation de leurs compétences

2. QU'EST-CE QU'UN PROBLEME ? COMMENT BIEN LE DECRIRE ? POURQUOI UNE DEMARCHE ? (1H45)

- **Activité pratique n°1 : Atelier identification d'un problème.** Atelier collaboratif en groupe
Objectif : apprendre à reconnaître les signes d'un problème nécessitant un plan d'action, et le formaliser clairement
Activités : choix par groupe d'1 ou 2 problèmes à traiter sur la base de propositions de situations professionnelles réelles
Apprendre à énoncer clairement le problème : Clarification en groupe de la description du problème, identification des éléments de contexte nécessaires à son analyse (acteurs, enjeux, impacts, ...)
Méthode collaborative en utilisant : QQOCQP, facilitation, intelligence collective, Kepner-Tregoe,
Outils : post-it, mind mapping, matrice KT
Livrables : identification claire et contextualisée d'un ou 2 problèmes à traiter, identification des acteurs impliqués et de leur pouvoir de décision. Débriefing en groupe

3. LA DEMARCHE : LES ETAPES DU PROCESSUS (1H30)

- **Activité pratique n°2 : définir le processus.** Atelier collaboratif en groupe
Objectif : identifier les **étapes** nécessaires à une **résolution de problème efficace**
Activités : Construire les différentes étapes d'un processus de résolution de problèmes.
Technique : outil d'idéation
Livrable : description du processus de résolution d'un problème
Compétences mobilisées : facilitation, travail en groupe, en mode collaboratif, prise de décision, communication orale, assertivité

RESOLUTION DE PROBLEME ET PRISE DE DECISION



- **Présentation générale du processus, objectifs et apports des différentes étapes**
- Définir le problème, Identifier et prioriser les causes, Identifier les solutions potentielles, les prioriser
- Décider des actions à mener, les mettre en œuvre
- Mesurer les résultats des actions, Capitaliser
- **Comparaison entre la démarche avec le processus proposé par le groupe, discussions, échanges**

PARTIE II : MISE EN ŒUVRE SUR UN CAS CONCRET

4. EXPERIMENTATION DE LA DEMARCHE SUR LA BASE DES PROBLEMES CHOISIS PAR LE GROUPE (2H30)

PREMIERE PARTIE : définir le problème et identifier les causes prioritaires actionnables

- a. **Définir le problème : Rappel du problème à traiter, enjeux, contexte, acteurs**
 - b. **Identifier et prioriser les causes à l'origine du problème**
 - Identifier les causes : savoir rechercher les causes réelles et actionnables
 - Méthodes : 5 Pourquoi, Ishikawa, Kepner Tregoe
 - Outils : postit, mind map, Ishikawa, matrice KT, Diagramme d'affinité
 - Prioriser les causes : se focaliser sur les causes les plus impactantes : Technique : Pareto (80/20), analyse de la valeur
- **Activité pratique n°3 : recherche des causes**, Ateliers en petits groupes,
Objectifs : apprendre à utiliser des techniques de recherche de cause en groupe, et expérimenter des techniques de communication adaptées (écoute active, questionnement, reformulation ...)
 apprendre à prioriser, intégrer la notion de causes actionnables (sur lesquelles on peut agir dans le contexte) et faire des choix en groupe .
Livrable : causes pondérées et priorisées
 - **Clôture de la journée**
 - **Activité pratique n°4** : Activité réflexive : mise à jour de son auto-évaluation, et de son livre de bord

JOUR 2

EXPERIMENTATION DE LA DEMARCHE SUR LA BASE DES PROBLEMES CHOISIS PAR LE GROUPE (SUITE) (30MIN)

- Introduction de la journée
- Activité brise-glace, échanges sur J1, présentation du programme de la journée

DEUXIEME PARTIE DE L'EXPERIMENTATION DU PROCESSUS : identifier et choisir des solutions (2H00)

Identifier les solutions potentielles, les prioriser

- Revoir les critères de décision, et les acteurs impliqués (cartographie des parties prenantes)
- Les Intégrer au processus de décision
- **Identifier** des solutions : utiliser **une technique de créativité** adaptée aux acteurs et à la situation (brainstorming, 6 chapeaux de Bono, SCAMPER, analogies ...)
- Analyser la **faisabilité** et la pertinence des solutions possibles :
 - Analyse de la valeur de la solution / degré de contribution à la résolution du problème (ex : méthode ICE) - analyse des ressources à engager et des délais de mise en œuvre (CT/MT/LT)
- **Activité pratique n°5** : Résolution créative de problèmes, Atelier collaboratif
Objectif : Favoriser la créativité dans la génération de solutions.
Technique : SCAMPER utilisée pour repenser un problème sous plusieurs angles (Substitute, Combine, Adapt, Modify, etc.).
- Prioriser les solutions et préparer une proposition de plan d'action argumenté
- **Activité pratique n°6** : **Priorisation des solutions**, Atelier collaboratif :

Objectif : Apprendre à hiérarchiser les actions en vue de faciliter une prise de décisions efficace.

Techniques : Analyse de la contribution potentielle des solutions à la résolution du problème, techniques de pondération, Matrice d'Eisenhower : Classement des solutions par urgence et importance.

RESOLUTION DE PROBLEME ET PRISE DE DECISION

DEUXIEME PARTIE DE L'EXPERIMENTATION DU PROCESSUS : IDENTIFIER ET CHOISIR DES SOLUTIONS (2H30)

- **Décider ou faciliter la prise de décision :**

- Décider : **Savoir décider et assumer ses choix :**

- **Processus de prise de décision**, les différentes approches, les biais cognitifs et comment les gérer pour prendre la bonne décision - témoignages, vidéos

- **Activité pratique n°7 :** les bonnes pratiques de la prise de décision brainstorming en petits groupes :

identifier en groupe : réfléchir à « de quoi a-t-on besoin pour prendre une décision »

Présentation en petits groupes des résultats mise en commun, debriefing

Objectif : prendre conscience de l'impact de la préparation en vue d'une prise de décision

- **Comparer et combiner les solutions pour préparer un choix satisfaisant.**

Faciliter une prise de décision :

- Présenter les plans d'action priorisés et argumentés aux décideurs, être prêt à répondre aux interrogations et objections

- Provoquer un déclic émotionnel pour gérer la résistance à la prise de risque et passer de la solution à la décision.

- **Activité pratique n°8 :** jeu de rôle : annoncer ses décisions face à un problème

Objectif : Communiquer efficacement avec les parties prenantes impliquées et savoir exposer les raisons de ses choix.

Activités : proposer des solutions avec différentes parties prenantes aux intérêts divergents, argumenter, négocier.

Suivre la démarche jusqu'au bout pour progresser (1H00)

- **Mettre en œuvre ou suivre la mise en œuvre des solutions et vérifier leur pertinence :** organiser, affecter et/ou suivre les plans d'action jusqu'à leur terme

- **Effectuer un bilan et analyser la pertinence de ses choix, Capitaliser**

- Mesure des résultats réels obtenus, Analyse de l'efficacité de l'action au regard du résultat attendu, (Communication, partage des résultats ?)

- Revue et proposition d'amélioration des techniques et du processus

- Progresser en s'appuyant sur la capitalisation : prévoir d'ajuster ses pratiques

- **Activité pratique n°9 :** brainstorming - réflexion en groupe sur les situations possibles suite au bilan (réussite, réussite relative, échec), et comment les gérer, quelles compétences mobiliser ...

- **Clôture de la session (45MIN)**

- Autoévaluation de sa progression, alimentation de son livre de bord

- Évaluation finale des acquis et évaluation de la session

MODE DE DIFFUSION DE LA FORMATION

DISTANCIEL

Cette formation est dispensée sur le mode distanciel. Nous recommandons l'usage

- D'un poste de travail avec souris (recommandé pour les exercices pratiques)
- D'un micro et d'un environnement calme
- D'une webcam indispensable pour le bon déroulé des échanges

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée, aux jours et horaires où se déroulera la formation à distance. En temps réel (formation synchrone), il suit la formation :

- En écoutant le formateur ou la formatrice commenter les informations s'affichant sur son écran, lors des moments de présentation formels.
- Et/ou en participants activement aux différents ateliers proposés en se connectant sur l'outil en ligne retenu pour le module de formation et en suivant les indications proposées par le formateur

Il peut à tout moment interagir, comme en mode présentiel, posant des questions, y répondant ou en partageant des retours d'expériences terrains enrichissant les exposés. Le formateur reste gardien de la cadence, de la diffusion de l'apprentissage et de l'animation des ateliers pour l'atteinte des objectifs de la formation.

Lorsque les ateliers sont menés en petits groupes, le formateur ou la formatrice peut se connecter à chacun des groupes alternativement afin de répondre aux questions ou guider le groupe dans son activité.

Le formateur ou la formatrice peut aussi diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques, vidéos) au fur et à mesure de la formation, et donne l'accès à des outils en ligne partagés auxquels les participants se connectent pour réaliser les ateliers. Le participant est évalué à l'issue de la formation au moyen d'un QCM corrigé avec le formateur ou la formatrice afin de déterminer les acquis.