

# FORMATION

## INVESTIGATIONS ET RÉOLUTIONS DE PROBLÈMES

Ou comment générer des améliorations  
dans son quotidien.

**intertek**  
Total Quality. Assured.

### Objectifs

- Connaître la démarche d'investigation et de résolution de problèmes,
- Savoir utiliser de façon adaptée les outils disponibles,
- Répondre aux exigences réglementaires en matière de conduite d'investigation,
- Savoir impliquer l'ensemble des services concernés à la conduite d'investigation et de résolution de problèmes.



**Besoin de cette formation  
en intraentreprise ?**

Contactez notre équipe pour en savoir plus.

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

**Durée  
de session**

**Mode  
d'animation**

Formation interentreprise

**Prérequis**

Aucun prérequis nécessaire pour suivre cette formation

**Modalité  
d'évaluation**

Nous mettons automatiquement en place des modalités d'évaluation pour l'ensemble de nos formations, que celles-ci soient des formations de notre catalogue ou des formations que nous construisons et adaptons spécifiquement en fonction de vos besoins.

**Moyen  
pédagogique**

- Nombreux exercices pédagogiques ou tirés d'exemples industriels
- Travail en sous-groupes
- Mise en situation sur l'ensemble de la démarche sur une étude de cas
- Remise d'un document de synthèse.

**Pour qui?**

Encadrement et techniciens de toutes les fonctions de l'entreprise

**Accessibilité**

Merci de nous indiquer si un participant est en situation de handicap au moment de l'inscription.

# FORMATION

## INVESTIGATIONS ET RÉOLUTIONS DE PROBLÈMES

Où comment générer des améliorations  
dans son quotidien.

**intertek**  
Total Quality. Assured.

### Programme de formation

#### 1- Connaître les situations d'investigation, d'analyse et de résolution de problèmes les plus courantes

- En production,
- Au laboratoire de contrôle,
- Les limites de ce type de démarche,
- Les exigences réglementaires.

#### 2- La démarche de résolution de problèmes

- Les différentes étapes à mettre en œuvre,
- Les différences et les similitudes entre investigation et résolution de problème.

#### 3- Les outils de base associés à toute démarche d'investigation et de résolution de problèmes

- Qu'est ce qu'un problème ?
- Définition du problème : QOQCCP
- Recueil de données :
- Recueil des informations nécessaires
- Indicateurs exemple PARETO
- Fixer un objectif
- Recherche des causes : diagramme causes - effets
- Sélection des causes :
- Vérification sur le terrain des causes

- possibles
- Vote pondéré
- Recherche des solutions
- Actions immédiates / curatives / correctives, préventives
- Choix des solutions : grilles multicritères
- Mise en œuvre des actions :
- Suivi et vérification de l'efficacité

#### 4- Savoir appliquer la démarche

- Les stagiaires sont répartis en sous-groupes de travail.
- À partir des informations disponibles sur un problème / déviation, ils réalisent les étapes suivantes :
- Définition du problème et organisation possible du recueil d'information,
- Recherche des causes possibles,
- Définition des vérifications possibles à réaliser sur le terrain,
- Sélection des causes,
- Recherche des actions correctives possibles,
- Choix des actions correctives,
- Restitution des sous-groupes.

#### 5- Intérêts et apports du travail en groupe

- Travailler en groupe, pourquoi ?
- Les types de problèmes pouvant nécessiter un travail en groupe,
- Le rôle et les missions de l'animateur,

- Les outils à sa disposition (Brainstorming...)

#### 6- Connaître des outils complémentaires utilisables dans la démarche

- Arbre des causes,
- Plans d'expériences (présentation du principe).

#### 7- Savoir documenter la démarche d'investigation

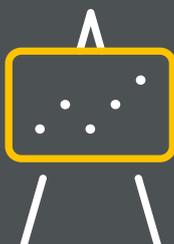
- Comment tracer la démarche complète et le travail réalisé,
- Comment justifier les décisions.

#### Cette formation, comme toutes les formations Intertek sur les outils qualité, s'appuie sur des exemples et études de cas issus :

- Des industries de santé,
- De l'expérience de nos consultants formateurs.

### NOUS CONTACTER

-  +33 2 32 09 36 33
-  [formation@intertek.com](mailto:formation@intertek.com)
-  [intertek-france.com/intertek-academy](http://intertek-france.com/intertek-academy)



### LIEUX DES FORMATIONS

Centre de formation  
de Dardilly  
Multi Parc du Jubin  
Bâtiment A  
27 chemin des Peupliers  
69570 Dardilly

Centre de formation  
de Paris la Défense  
La Défense - Tour PB5  
10<sup>ème</sup> étage Aile Ouest  
1, avenue du Général de Gaulle  
92800 Puteaux