

Management et Résolution de problème

1. Objectifs

A l'issue du module, les participants seront capables de :

QUESTIONNER LES PROBLEMES

L'objectif de la méthode proposée par cet atelier est de clarifier une situation floue ou inconnue en définissant de manière précise et exhaustive le périmètre d'un problème (et en particulier ses causes) afin de pouvoir y remédier. Le recours systématique à différentes questions permet de n'omettre aucun aspect du sujet. Car l'omission est très souvent une de causes qui empêche la compréhension et résolution des problèmes.

En outre, il faut se poser dès le départ la question de l'objet de l'analyse : décrit-on un problème ou une solution ?

Attention à répéter autant de fois que nécessaire chaque question afin de bien couvrir l'intégralité du périmètre du problème ou de la solution.

- a. Savoir sélectionner les questions adaptées pour un sujet ou situation donné
- b. Savoir mettre en oeuvre le questionnement avec la posture adéquate : CQQCOQP et 5 Pourquoi, « est et n'est pas » ?
- c. Savoir utiliser le cercle de visée pour bâtir un plan d'action
- d. Formuler des objectifs d'efforts plus que de résultats Viser des petites victoires rapides avec des objectifs facilement accessible

2. Public

Toutes personnes ayant à animer une équipe, un centre de profit.

Prérequis

Aucun

Constitution du groupe :

Cette prestation concerne un groupe idéalement de 10 personnes maximum afin de garantir la qualité des échanges.

3. Durée

La formation se déroulera sur 1 jour (7 heures).

Dates : A définir.

Lieu et horaires : la formation se déroulera dans les locaux mis à disposition par l'entreprise aux horaires habituels de l'entreprise.

Animation : l'action sera animée par Marie BAYLE- CHABOT

4. ARCHITECTURE DE L'ACTION et PROGRAMME

- Enoncé des 3 questions les plus fréquentes que les participants se posent et repérage des axes de travail de la journée
- Intérêt et enjeux à poser des questions ouvertes dans votre mode de management et de la résolution de problèmes
- Cas école de la résolution de problème en groupe : utilisation de l'espace (sol) et du cercle de visée
- Mise en pratique en binôme sous forme de speed-coaching pour chercher les causes racine, identifier l'objectif recherché et initier le plan d'action
- Chaque participant se trouve à plusieurs reprises dans la situation du questionné et du questionneur.
- Chaque participant repart avec au moins un plan d'action initié sur un sujet propre à son entité

Validation de la formation :

- Plan de progrès individuel
- Un QCM sommatif Klaxoon sera adressé aux participants 2 semaines après la formation afin d'ancrer les acquis avec une remémoration par le questionnement.

5. Méthode pédagogique

Notre méthode d'animation est participative et active, intégrant l'utilisation de l'outil digital Klaxoon. Elle utilise une pédagogie inductive et s'appuie d'abord sur les besoins des participants.

En amont de l'action : Une semaine environ avant le début de la formation présentielle nous adresserons aux participants par mail, un lien vers notre questionnaire Klaxoon. Ce questionnaire en ligne a pour objectif de permettre aux participants d'entrer dans le programme de formation, de se positionner par rapport aux contenus et ainsi de clarifier leurs attentes.

En salle de formation : Nos modules sont conçus sur la base d'une pédagogie active et inductive. La formation se déroule sur le mode participatif afin que chacun puisse expérimenter, analyser et construire sa connaissance. Les apports théoriques viennent en synthèse des séquences.

Les situations de formation proposées seront variées :

- Ice-Breaker
- Recueil des attentes
- Recueil des représentations

- Echanges et retours d'expérience
- Exercices, jeux
- Utilisation d'outils digitaux (Klaxoon)
- Mises en situation individuelles, en sous-groupes et en groupe
- Apport de connaissances en synthèse

6. Nos engagements qualité

AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS s'engage :

- La taille humaine de AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS, permet à chaque formateur d'être en contact direct avec le donneur d'ordre et les stagiaires formés.
- Une demande client ou prospect doit recevoir une réponse rapide et s'il y a lieu d'élaborer une proposition commerciale. AZUR CONSEIL ET SOLUTIONS s'engage à adresser une proposition d'intervention aux clients ou prospects dans un délai maximum de 10 jours après la date de demande.
- Les formations sont interactives. Afin d'optimiser la mémorisation et d'atteindre les objectifs de formation, les stagiaires sont à 70% du temps de formation en activité : exercices, mises en situation, sous-groupes, jeux...
- Une enquête de satisfaction à chaud est menée auprès des stagiaires et AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS établit des statistiques tous les ans afin de mesurer les écarts.
- Les stagiaires qui font une demande à AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS doivent recevoir une réponse dans un délai de 5 jours maximum.
- Les contextes professionnels de nos clients changent et évoluent. Il en va de même pour nos formations. Pour être toujours au plus près de leurs attentes, nous nous formons et informons des innovations, des avancées théoriques ou pratiques ainsi que des interrogations de nos domaines de compétences. Pour cela chaque acteur de AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS se forme de façon régulière.

7. Logistique de la formation

- Lors de la session les participants auront besoin d'un smartphone ou d'un ordinateur portable.
- Une salle modulable avec des murs libres sur lesquels le formateur et les apprenants peuvent afficher des feuilles de paper-board
- 2 paper-boards
- Une connexion wifi

8. Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Cette formation et son programme peuvent s'adapter aux différentes déficiences et leurs incidences en situation de formation telles que listées dans le ***Guide pour l'accueil du public en situation de handicap dans les centres de formation. AGEFIPH***
- Cette formation et son programme peuvent s'adapter au handicap des participants en fonction des indications fournies par les interlocuteurs compétents chez nos clients.

AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS dispose d'une fiche **d'évaluation de la compatibilité pour les P.S.H.** de ses formations afin de la transmettre à ses clients pour qu'ils puissent évaluer quel P.S.H. peut être inscrit à cette formation et quel moyen complémentaire matériel doit être prévu pour que cela soit possible (PMR par exemple).

Si c'est AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS qui assure la logistique, alors c'est AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS qui tient compte des PSH et des moyens à prévoir.

Dans ce cas AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS fait appel aux référents locaux du Département des Yvelines de l'AGEFIPH dont la **liste est détenue** par la référente interne AZUR CONSEILS ET SOLUTIONS pour les PSH Marie BAYLE-CHABOT – Dirigeante marie.bayle-chabot@azur-cs.com

9. Contact pour toute question ou réclamation

info@azur-cs.com