

# Résolution de problème



Conseil & Formation en Organisation et Optimisation  
(+262) 692 82 82 01 - Mail : [info@c2o-consulting.com](mailto:info@c2o-consulting.com)  
[www.c2o-consulting.com](http://www.c2o-consulting.com)



## Objectifs

- Maîtriser les techniques de résolution de problème et de créativité.
- Définir des plans d'action et en assurer le suivi.



## Avantages

- Les techniques présentées sont immédiatement utilisables dans des contextes variés.
- Le programme répond aux exigences du référentiel « Education Nationale » pour le BTS Assistant Manager, Finalité 3.



## Méthode

- Pour chaque aspect de la relation avec les managers, la formation propose :
  - Une méthode : comment faire ?
  - Des outils, avec le choix entre les standards du marché et des solutions gratuites ou à coût réduit.
  - Des exercices de simulation.



## Pour qui ?

- Les assistant(e)s en poste ou en cours de formation.



## Durée et tarifs

- Durée standard : 56h
- Intra entreprise : 950€ HT/ jour, pour des groupes jusqu'à 10 personnes.
- Centres de formation : nous consulter.

## Identifier un problème

- ✓ Définitions
- ✓ Détecter les problèmes : sources, analyse prédictive
- ✓ Qualifier le problème : Types de problèmes, méthodes d'analyse (7 pourquoi, QQQCCP, Pareto)
- ✓ Processus général de résolution de problème, objectifs
- ✓ Connaître l'environnement : analyses SWOT, PEST(EL)
- ✓ Modes de pilotage

## Proposer des solutions

- ✓ Recherche de solutions : 5M/ 7M, brainstorming, AMDEC
- ✓ Analyser les solutions : Matrice de compatibilité, grille de décision/ moyenne pondérée, analyse factorielle
- ✓ Présenter les solutions : Logigramme, chiffrage, rapport

## Assurer le suivi de la décision

- ✓ Définir un plan d'action et le planning
- ✓ Elaborer un tableau de bord : Indicateurs, objectif, écarts absolus et relatifs
- ✓ Analyser les écarts : Temps, coût, qualité
- ✓ Alerter et proposer des mesures correctives : Qualifier le risque, quantifier l'écart, actions correctives