

Fiche Technique: Formation résolution de problèmes au Maroc

Objectifs de la formation

- Formaliser un processus clair: qualification, containment, recherche de causes, plan d'actions, vérification d'efficacité, capitalisation.
- Choisir et appliquer avec rigueur les méthodes adaptées: 8D, 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, QQQQCCP.
- Collecter des données fiables, cartographier sur le terrain (Gemba), valider les hypothèses par des preuves.
- Distinguer causes racines/symptômes; bâtir des plans d'actions SMART; mettre à jour standards, modes opératoires et AMDEC.
- Renforcer l'animation: cadrer une réunion de crise, mobiliser les experts métiers, conduire une revue d'efficacité.
- Piloter par les indicateurs: non-qualité, coûts, délais de traitement, récurrence; mettre en place un tableau de bord simple.

Attestation de réussite délivrée à l'issue de la formation, détaillant les compétences et outils (8D, 5 Pourquoi, Ishikawa) acquis.

Population cible

- Responsables qualité, ingénieurs méthodes, chefs d'équipe, responsables maintenance, managers opérationnels.
- Professionnels QHSE et coordinateurs projets (animation 5 Pourquoi, Ishikawa, plans d'actions).
- Équipes supply chain et opérateurs logistiques (fiabilisation des flux, prévention des ruptures).
- Sociétés de maintenance et entreprises de BTP (cadre de diagnostic et actions correctives).
- Fonctions support (RH, Achats, IT) pour appliquer la logique causes racines aux processus non industriels.
- Établissements publics et opérateurs de réseaux (traçabilité des décisions, continuité de service).

Durée de la formation

Éléments	Détails
Durée standard	2 jours intensifs + session de coaching de suivi à J+30
Formats	Inter-entreprises, intra-entreprise, classe virtuelle
Modalités	Sur site (ateliers, entrepôts, chantiers) ou distanciel (classes interactives, cas locaux, sous-groupes)
Déploiement multi-sites	Planification par vagues pour synchroniser les méthodes et créer des référents internes

Programme de la formation

Programme opérationnel, centré sur la pratique terrain au Maroc: apports méthodologiques, ateliers interactifs, mises en situation. Les participants traitent un cas réel (QQOQCCP, Ishikawa 5M, 5 Pourquoi, 8D).

Module	Objectif principal	Outils clés	Durée
1. Cadrage du problème	Qualifier précisément le problème et sécuriser le périmètre	QQOQCCP, SIPOC, VOC/VOE	3 h
2. Containment et priorisation	Limiter l'impact et prioriser par risques et coûts	Matrice criticité, Pareto, PDSA	2 h
3. Recherche de causes	Identifier et valider les causes racines	Ishikawa 5M, 5 Pourquoi, Gemba walk	4 h
4. Plan d'actions	Construire des actions correctives et préventives efficaces	SMART, 5W2H, RACI	3 h
5. Vérification d'efficacité	Mesurer, standardiser et capitaliser	SPC simple, checklists, A3	2 h
6. Animation et reporting	Conduire des réunions 8D et structurer un dossier	Template 8D, storyboard, KPI	2 h

Options d'approfondissement: statistiques de base, AMDEC orientée causes racines, intégration ISO 9001/14001/45001. Supports fournis: gabarits 8D, trames 5 Pourquoi, canevas Ishikawa.