

Fiche Technique: Formation résolution de problèmes au Sénégal

Objectifs de la formation

- Formaliser un problème à partir de faits et définir des critères de succès clairs.
- Distinguer symptômes et causes; utiliser 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, Pareto, QQQCCP.
- Concevoir et prioriser un plan d’actions avec pilotes, ressources et délais.
- Animer des ateliers de résolution et faciliter des groupes pluridisciplinaires.
- Mesurer les effets, standardiser et capitaliser les bonnes pratiques.
- Améliorer les indicateurs clés: rebuts, retards, non-conformités, incidents récurrents.

Attestation délivrée en fin de formation. Évaluation par mises en situation, études de cas (5 Pourquoi / Ishikawa) et construction d’un plan d’actions. Suivi post-formation possible (retours d’expérience, coaching court).

Population cible

- Responsables qualité, QHSE, production et maintenance.
- Chefs de chantiers et conducteurs de travaux (BTP); responsables d’exploitation logistique.
- Managers de service client; cadres et agents du secteur public.
- Superviseurs de lignes, ingénieurs méthodes, planificateurs et coordinateurs terrain.
- Entreprises industrielles, sociétés de maintenance, opérateurs logistiques (Dakar, Thiès, Saint-Louis, Kaolack, Ziguinchor, Tambacounda).

Durée de la formation

Format	Durée
Fondamentaux (présentiel)	2 jours intensifs
Cas réel piloté de bout en bout	Jusqu’à 3 jours
Distanciel synchrone (modulaire)	4 demi-journées

Formats disponibles: inter-entreprises (Dakar, Thiès), intra-entreprise sur site partout au Sénégal, et distanciel synchrone avec outils collaboratifs.

Programme de la formation

Modules courts, ancrés terrain: concepts clés, démonstrations, cas sénégalais et ateliers de mise en situation.

1) Cadrage du problème

- Objectif: définir l'écart, le périmètre et les critères de succès.
- Outils: QQOQCCP, SIPOC, cartographie simple – Livrables: fiche problème validée – Durée: 0,5 j.

2) Collecte des faits

- Objectif: qualifier données/sources, éviter les biais.
- Outils: check-lists, matrices de vérification, Pareto – Livrables: plan de collecte – Durée: 0,5 j.

3) Analyse de causes

- Objectif: identifier les causes racines et tester les hypothèses.
- Outils: 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, 5W1H, arbre des causes – Livrables: causes acceptées – Durée: 1 j.

4) Plan d'actions

- Objectif: concevoir, prioriser et planifier des actions efficaces.
- Outils: 8D, matrice effort/impact, RACI, PDCA – Livrables: plan chiffré avec pilotes/délais – Durée: 0,5 j.

5) Suivi et standardisation

- Objectif: mesurer les effets, pérenniser et capitaliser les leçons.
- Outils: tableau de bord, A3, standard work – Livrables: suivi, standard MAJ, REX – Durée: 0,5 j.