

Prise de décision et résolution de problèmes

Durée: 1 jour

Public cible: Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

- Gestionnaires ou leaders d'équipe

Objectifs de la formation

- Analyser un problème en fonction de son niveau de complexité et du contexte
- Reconnaître les biais et pièges courants dans la prise de décision
- Appliquer un processus structuré de résolution de problèmes en 5 étapes
- Utiliser des outils pratiques pour identifier les causes fondamentales et générer des solutions pérennes
- Prioriser les actions à mettre en œuvre pour maximiser l'impact

Description sommaire

Dans un contexte où les organisations évoluent rapidement et doivent faire face à des enjeux imprévus, savoir prendre des décisions stratégiques, tactiques ou opérationnelles n'est plus une option, c'est une compétence essentielle. Cette formation vous permettra d'analyser le contexte avec lucidité, d'éviter les biais cognitifs qui faussent les choix et de transformer les obstacles en opportunités. Vous découvrirez des méthodes éprouvées et des outils concrets tels que QQQQCCP, Ishikawa, les 5 pourquoi ou la matrice bénéfice-effort, et vous apprendrez à les appliquer dans des mises en situation réalistes. À l'issue de la formation, vous repartirez avec des solutions immédiatement transférables dans votre organisation. Développer votre capacité à décider et à résoudre les problèmes, c'est prendre une longueur d'avance et devenir un acteur clé de la performance et de l'innovation.

Contenu du plan de cours

Module 1 : Comprendre la prise de décision

- Les niveaux de décision : stratégique, tactique, opérationnel
- Le modèle Cynefin et les contextes (simple, compliqué, complexe, chaotique)

- Introduction à comprendre une vision, une mission et les objectifs stratégiques
- Alignement des projets avec les priorités organisationnelles
- Utiliser des outils comme l'analyse SWOT

Module 2 : Bien se connaître pour mieux décider

- L'influence des biais dans la résolution de problème
- Les conditions de succès : sécurité psychologique, collaboration

Module 3 : Le processus de résolution de problèmes en 5 étapes

- Déterminer la méthode de prise de décision (autorité, majorité, minorité, consensus)
- Définir le problème (outil QQQQCCP)
- Identifier les causes (Ishikawa, brainstorming, brainwriting, diagramme d'affinités, 5 pourquoi)
- Prioriser les solutions (système multi-vote, matrice bénéfice-effort)
- Mettre en œuvre et assurer le suivi (plan d'action, indicateurs)
- Indicateurs clés de performance (KPI) • Tableaux de bord stratégiques

Module 4 : Mise en pratique

- Étude de cas : Les restaurants St-Hiver
- Exercices en équipe : analyse, identification des causes, priorisation des solutions

Module 5 : Synthèse et engagement

- Rétroaction et apprentissages
- Élaboration d'un plan d'action individuel

Approche et méthode pédagogique

1. Apprendre sur soi et les contenus

2. Apprendre ensemble

- L'atelier est très interactif, permettant aux participants et participantes de : Augmenter leur niveau d'engagement (rétroactions personnalisées) Partager et apprendre des expériences des autres

participants et participantes (discussions, échanges, activités en sous-groupes, plénières) Utiliser des exemples concrets du lieu de travail pour renforcer l'apprentissage (mises en situation, études de cas)

3. Apprendre dans l'action

- Les activités expérientielles favorisent la prise de conscience essentielle pour un changement durable, permettant l'émergence de connaissances concrètes et applicables. À la fin de l'atelier, les participants et participantes élaborent un plan d'action individuel. Cet engagement consiste à intégrer les principes appris, assurant ainsi le transfert et l'application optimale des connaissances.

Recommandations

Une expérience en gestion ou en coordination de projets est recommandée.