



## Démarche Qualité : surmonter les problèmes

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/demarche-qualite-surmonter-les-problemes>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**QLA29**

 CATÉGORIE  
**Démarche Qualité**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Maîtriser la démarche et les outils dans un esprit d'amélioration continue
- ✓ Constituer et animer une équipe chargée de la résolution du problème
- ✓ Communiquer sur la démarche pour la pérenniser

### POUR QUI ?

- ✓ Tout acteur chargé de mener des actions d'amélioration dans l'entreprise



## Programme détaillé

### 1 / Appréhender la notion du problème

- Pourquoi une démarche de résolution de problèmes ?
- Qu'est-ce qu'un problème ?
- Analyse des réactions et les comportements devant une situation dite "à problème"
- Les types de problèmes
- La démarche de résolution de problèmes
- Les étapes de résolution de problèmes
- Identification du problème
- Analyse et recherche des causes
- Recherche et sélection de solutions
- Mise en œuvre et contrôle des résultats

### 2 / Méthodologie d'Analyse et de Résolution de Problème (MARP)

- Les étapes chronologiques d'analyse et appliquer les outils de résolution
- Analyser le problème : le QOQCCP
- La nature des informations nécessaires à la compréhension du problème
- Recherche d'analyse des causes : ISHIKAWA, 5M, règle de PARETO
- Brainstorming, matrice de décision
- Vérifier l'efficacité des solutions, définir les critères de mesure

### 3 / Animer un groupe de résolution de problèmes

- Les enjeux et les finalités du projet de résolution de problème

- Constituer son équipe
- Définir les objectifs et piloter la démarche
- Faire vivre la démarche : Structurer sa communication et diffuser l'information
- Mener un retour d'expérience (REX) pour progresser dans la résolution de problèmes

#### 4 / Zoom sur d'autres méthodes similaires

- 8D
- QRQC (Quick Response Quality Control)
- DMAIC

### Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

### Prochaines dates programmées

 25 au 27 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

### Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : [contact@maroc-performance.com](mailto:contact@maroc-performance.com)

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>