lean

Lean Management

Résolution de problème

Pour les Managers, Chefs de projet et Leaders d'équipe

Un Atelier-Formation pour acquérir
des méthodes de travail en résolution de problème - *2 jours*

3Conseils
30 Rue Roussy - 69004 LYON
N° SIREN : 507 389 021 RCS LYON
Tel. +33 (0)6 25 06 08 57
www.3conseils.com
contact@3conseils.com

2026

Résolution de problème : objectifs & public concerné

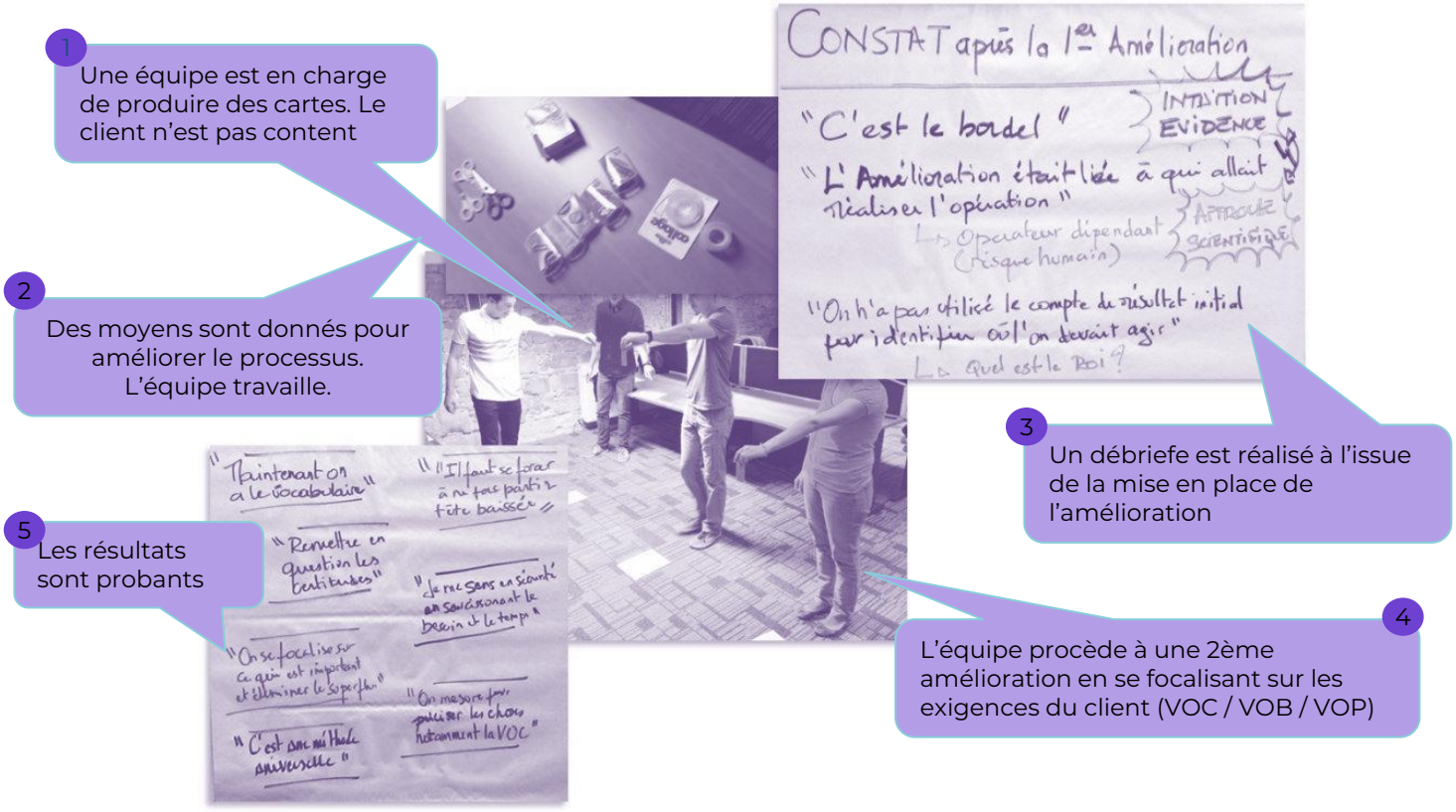
- **La formation « résolution de problème »** permet aux participants :
  - D'acquérir des compétences de bases dans la résolution de problème
  - D'expérimenter le Lean management et l'animation d'atelier en mode Agile

- **Une articulation en quatre modules** d'ateliers-formations, soit 14 heures de formation :
  - La voix du client : savoir identifier et spécifier un besoin et une demande (4h)
  - La chasse à la Non Valeur : savoir définir la valeur et identifier dans le processus la non valeur ajoutée (3h)
  - Les 5 pourquoi : savoir analyser et prioriser les causes racines (4h)
  - L'acceptation : savoir s'assurer de la pérennité d'une amélioration (3h)

- **Public concerné** : managers, porteurs de projet, entrepreneurs, chefs de projet, chefs d'équipe.

- **Aucun prérequis** n'est demandé pour cette formation.

- **Le Jeu des cartes**, un cas pratique générique, est utilisé comme **fil rouge** pour illustrer le Lean et permettre aux stagiaires de mettre en pratique les outils de résolution de problème.

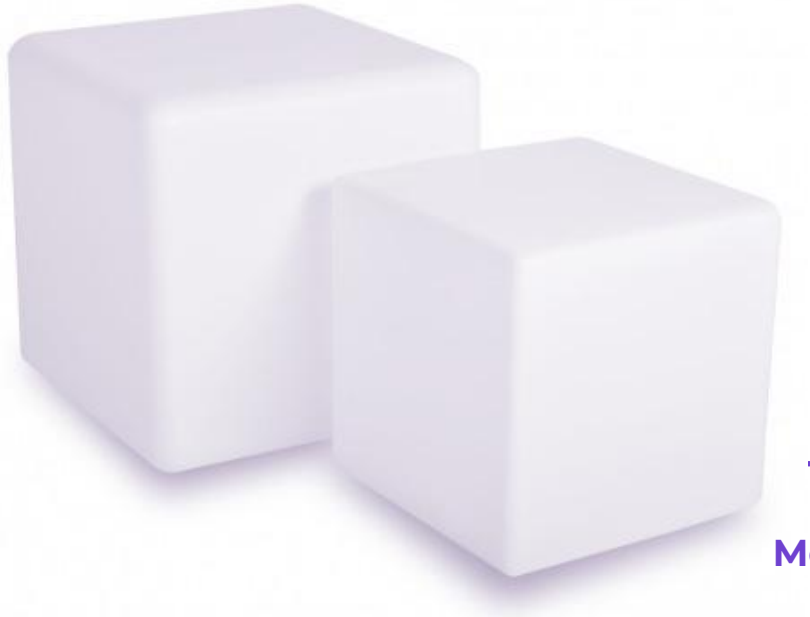


Parti pris : Résoudre un problème c'est avant tout comprendre le Client

- **Modules 1 & 2 :** *Identifier la Valeur et Non Valeur*

Module 1

- La voix du client



Module 2

- La chasse à la Non Valeur

Module 1/4 La voix du client

- **Objectif visé** **Différencier Besoin et Demande**

- **Concepts enseignés**
  - La Valeur est définie par le client
  - Le client exprime un Besoin
  - Le client précise une Demande

- **Fil rouge pratique**
  - *Le Jeu des cartes* : simulation d'un projet et amélioration de la performance grâce à l'approche centrée client et aux techniques de résolution de problème

- **Compétence développée :** écouter et reformuler un besoin client / clarifier une demande client / Formuler un problème

Module 2/4 La chasse à la Non Valeur

- **Objectif visé** **Identifier la Valeur dans un processus**

- **Concepts enseignés**
  - Différencier Processus et Procédure
  - Cartographier un processus
  - Identifier la Valeur dans un processus

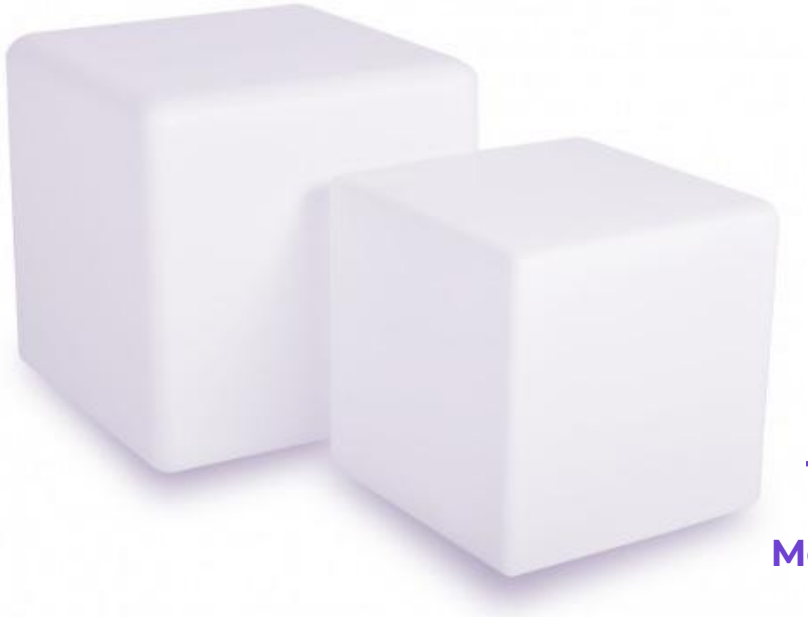
- **Fil rouge pratique**
  - *Le Jeu des cartes* : simulation d'un projet et amélioration de la performance grâce à l'approche centrée client et aux techniques de résolution de problème

- **Compétence développée :** cartographier un processus / animer un atelier de compréhension d'un processus

- **Modules 3 & 4 :** *Trouver les causes racines*

Module 3

- Les 5 pourquoi



Module 4

- L'acceptation

Module 3/4 Les 5 pourquoi

- **Objectif visé** **Trouver la cause racine du problème**

- **Concepts enseignés**
  - Ne pas confondre Cause et Excuse
  - Animer une recherche de cause (diagramme d'Ishikawa)
  - Prioriser les causes pour trouver la cause racine

- **Fil rouge pratique**
  - *Le Jeu des cartes* : simulation d'un projet et amélioration de la performance grâce à l'approche centrée client et aux techniques de résolution de problème

- **Compétence développée :** animation d'atelier / priorisation et estimation de l'effort

Module 4/4 L'adoption

- **Objectif visé** **Mettre en place une solution pérenne**

- **Concepts enseignés**
  - Effet = Qualité x Adoption
  - Conduire le changement
  - Mettre en place une solution

- **Cas pratiques**
  - *Le Jeu des cartes* : simulation d'un projet et amélioration de la performance grâce à l'approche centrée client et aux techniques de résolution de problème

- **Compétence développée :** résolution de problème et amélioration de la performance dans une démarche centrée client

- **Nos formateurs portent une approche innovante** dans la facilitation et l'accompagnement des démarches Lean et Agile :
  - **L'animation d'ateliers** pour favoriser la compréhension des méthodes,
  - **Le partage** pour créer une cohésion d'équipe et assurer l'appropriation des concepts,
  - **L'application** sur des cas concrets pour une mise en situation,
  - **L'apprentissage** en faisant par soi-même en individuel et en groupe.

- **Ils proposent une facilitation qui passe par une vision du** travailler ensemble **:**
  - **Décloisonner** des équipes en mixant les publics,
  - **Transmettre** des méthodes connues, éprouvées et animées par un sachant qui sait se remettre en question,
  - **Se former** sur des cas concrets où l'apprenant est acteur et interagit avec le groupe,
  - **Découvrir** d'autres méthodes plus innovantes, du 'Apprendre en Faisant' sur des exemples réels.



- **L'animation de la formation** alterne continuellement entre :
  - La Théorie :
    - ✓ Revue détaillée des principes et des outils,
    - ✓ Explication de l'utilisation des outils,
    - ✓ Mise en perspective possible avec les problématiques de l'entreprise.
  - La Pratique :
    - ✓ Nombreux exemples vidéos ou imagés pour appuyer les concepts et outils,
    - ✓ Illustration par des exercices participatifs durant les cours.
- **Un rythme dynamique et interactif** orienté définitivement vers le plaisir d'apprendre permettra aux participants de s'approprier les concepts abordés pour les mettre en application. **Il sera continuellement fait référence** à une bibliographie permettant aux participants d'approfondir ces concepts.
- **L'évaluation des participants** se fera en auto-évaluation (avant / après la formation).
- **L'approche pédagogique** repose sur deux piliers :
  - Le Gaming ou favoriser la créativité et l'émergence d'idées
  - Le Partage ou favoriser l'écoute et l'acceptation

Ci-après quelques exemples de méthodes et approches que nous utilisons pour animer nos ateliers Lean et Agile



Le jeu de l'auto-organisation

1. Un groupe doit s'organiser par trio et former autant de triangles isocèles
2. 3 managers sont nommés pour organiser le travail. On chronomètre le temps
3. On refait le même exercice en laissant le groupe s'organiser avec une supervision des managers. On chronomètre le temps.

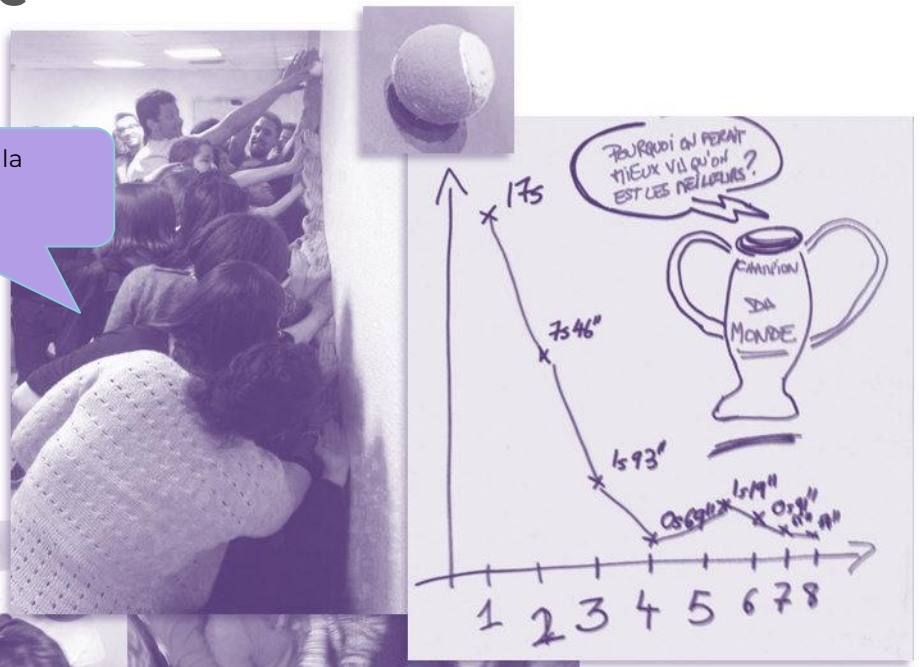


Parti pris : Impact du mode Directif sur la capacité du groupe à s'organiser



La balle supersonique

1. Une balle doit toucher la main de chacun des membres de l'équipe
2. Est-ce que tout le monde a bien compris la proposition d'amélioration ?
3. Bravo !
4. Est-ce que vos pouvez faire mieux ?



Parti pris : L'amélioration passe par l'expérimentation en acceptant le risque et l'échec

Le Poker Planning

1 Une équipe doit choisir une solution parmi plusieurs pour améliorer un processus



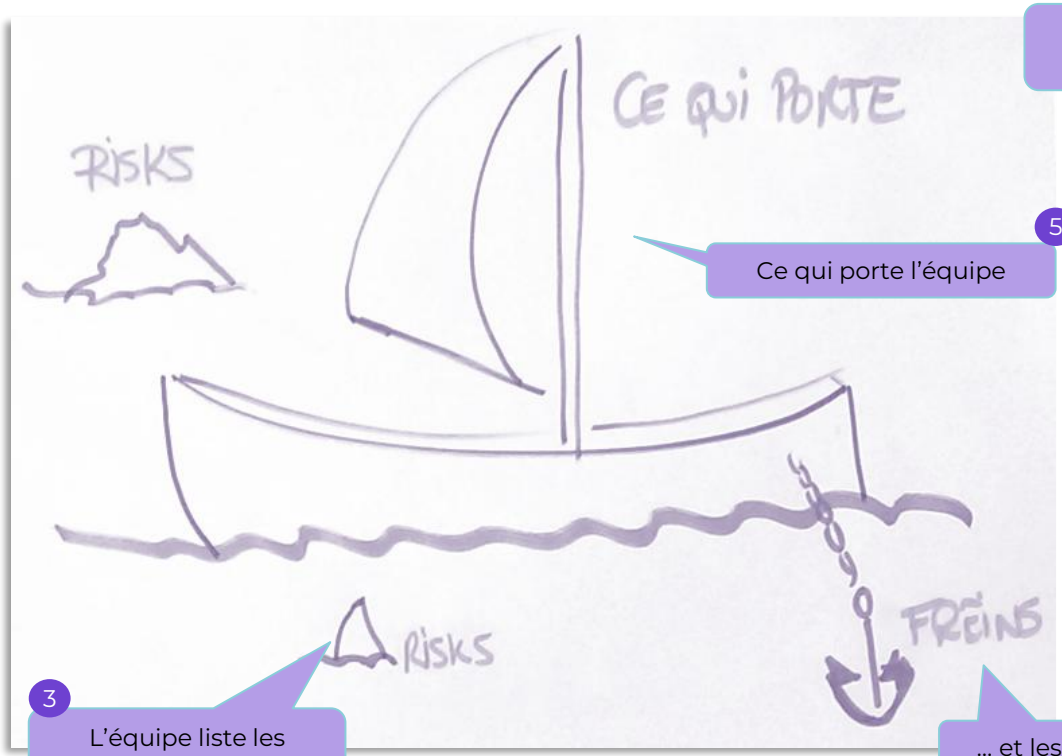
2 L'équipe explicite les règles à observer lors de cet échange

3 L'échelle de notation est établie. On peut procéder au vote

Parti pris : Estimer la complexité d'une solution en groupe passe par le respect mutuel et des règles établies en commun



Le Speed Boat



1 L'équipe partage sa vision du DEPART

2 L'équipe partage sa vision de l'ARRIVEE

3 L'équipe liste les RISQUES…

4 … et les freins

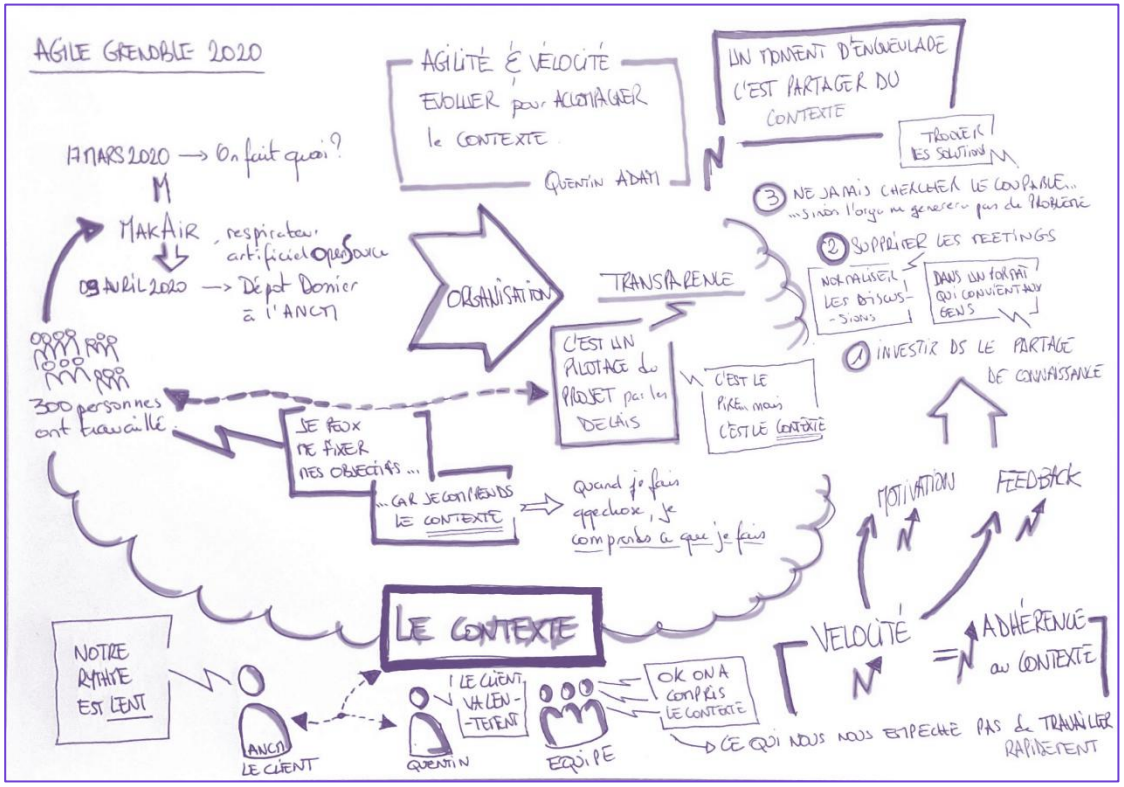
5 Ce qui porte l'équipe

Parti pris : Rendre visible les points de blocage et le chemin à parcourir

Résolution de problème : méthodes & pédagogie

- Notre mode d'intervention est Lean et Agile : **un dispositif léger et adaptable en prenant le temps comme contrainte** (et non comme variable d'ajustement).
- Notre facilitation repose sur le **sketchnoting** (cf. exemple ci-dessous) permettant une validation immédiate avec les interlocuteurs, une lecture simplifiée et une économie de temps en ne ressaisissant pas les notes dans un document (word, powerpoint…).

- Ces sketchnotes seront la base de **nos supports**, des outils et méthodes que nous partagerons avec l'ensemble des participants.
- Tous nos sketchnotes sont remis aux participants, constituant ainsi une capitalisation des outils et méthodes utilisés.
- Au final, notre animation s'inscrit dans une posture basse : « **mieux laisser à l'interlocuteur la responsabilité de savoir et de pouvoir** ».



Exemple d'un sketchnote réalisé lors de l'événement Agile Grenoble 2020

- **La formation s'inscrit dans les conditions suivantes :**
  - Formation intra-entreprise (présentiel ou distanciel),
  - Formation 'Lean Management Résolution de Problème' pour laquelle aucun prérequis n'est demandé aux stagiaires,
  - 12 stagiaires maximum par session,
  - L'entreprise a la responsabilité de l'organisation de la formation, à savoir la convocation des candidats, l'impression (si demandé) et transmission des supports de formation, l'organisation de la pause déjeuner (1H max) et la réservation et préparation de la salle de formation (vidéoprojecteur, tableau blanc et feutres),
  - **Pour toute situation d'handicap**, merci de prendre contact avec nous (cliquer ICI).
  - Les formations sont soumises au **règlement intérieur de 3Conseils** (cliquer ICI).
- **3conseils est déclarée comme organisme de formation** à la préfecture du Rhône permettant de délivrer une convention de formation pour une prise en charge des frais de formation par votre OPCO.
- **3Conseils est certifiée Qualiopi**, certification qualité délivrée au titre des actions de formation (télécharger le certificat).
- **Nous restons à votre écoute** pour toutes vos questions et informations complémentaires nécessaires.
- **Votre contact**

Damien BONHOMME

damien.bonhomme@3conseils.com

06 25 06 08 57