PROGRAMME DE FORMATION

Résolution de problèmes et esprit critique

Management, RH & Développement professionnel

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0720	V2026-005	2 novembre 2026	Management, RH & Développement professionnel

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	4 modules 17 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Décrire un problème de façon factuelle et complète avec le QQOQCP, et formuler l'écart à réduire et l'objectif.
- Rechercher les causes d'un problème avec les 5 pourquoi et le diagramme causes-effet, puis les vérifier par les données.
- Choisir une solution à l'aide d'une matrice de décision pondérée et conduire sa mise en œuvre selon le PDCA.
- Repérer les principaux biais cognitifs dans un raisonnement ou une décision, les siens compris.
- Évaluer la fiabilité d'une information et d'une source, et distinguer un argument solide d'un argument fallacieux.

L'essentiel de la formation

Public visé

Techniciens, managers de proximité et collaborateurs des fonctions support qui traitent des incidents, des réclamations ou des dysfonctionnements récurrents et veulent une démarche structurée pour en trouver les causes, décider et vérifier les informations sur lesquelles ils s'appuient.

Prérequis

Aucun prérequis.

Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet et d'un tableur (tout tableur courant convient) ; un micro et un casque pour les ateliers simulés.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (études de cas chiffrées, exercices sur tableur, analyses d'erreurs de raisonnement, ateliers simulés de résolution en groupe, rédactions de notes) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (mises en situation, jeux de rôle, conversations simulées, cas, rédactions), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : traitement complet d'un problème fictif (description QQOQCP, recherche et vérification des causes, choix d'une solution sur matrice, plan PDCA) avec analyse critique d'une note de recommandation, corrigés sur grille, et questionnaire de 15 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 110 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009.
WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

4 modules, 17 leçons — durée totale 14 h.

01 Poser le problème

1. Positionnement — vos réflexes face à un problème
2. Symptôme, problème ou cause ?
3. Décrire un problème avec le QQOQCP
4. Mesurer l'écart et fixer l'objectif
5. Atelier de synthèse — Poser le problème

02 Rechercher et vérifier les causes

1. Les 5 pourquoi
2. Le diagramme causes-effet
3. Vérifier les causes par les faits
4. Atelier de synthèse — Rechercher et vérifier les causes

03 Décider et piloter l'action

1. Produire des solutions avant de choisir
2. Choisir avec une matrice de décision
3. Piloter l'action avec le PDCA
4. Atelier de synthèse — Décider et piloter l'action

04 Exercer son esprit critique

1. Repérer les biais dans les décisions
2. Vérifier une information et sa source
3. Évaluer un raisonnement
4. Atelier de synthèse — Exercer son esprit critique