



IFBD

Institute for Business
Development

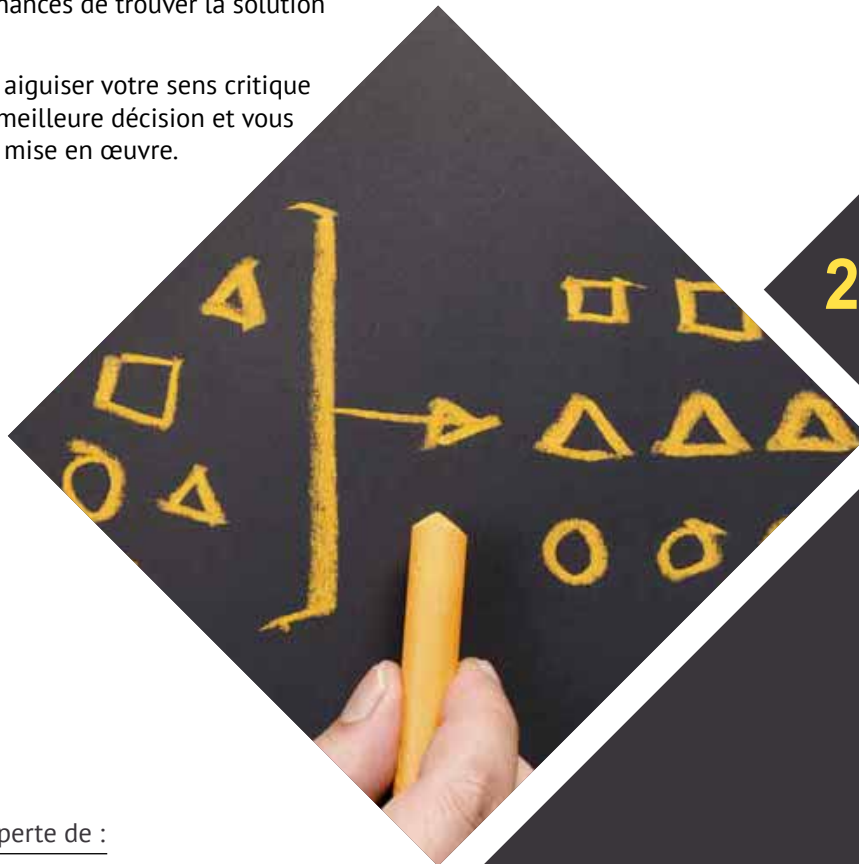
>>> IFBD.BE /
efficacité personnelle



Résolution de problèmes et prise de décisions

Un must pour les vrais décideurs

- > Vous apprenez à analyser votre problématique de façon à identifier 'le problème derrière le problème' et à fixer les critères auxquels la solution la plus appropriée doit répondre.
- > Vous apprenez à appliquer des méthodes créatives pour formuler les différentes options vous permettant de maximiser vos chances de trouver la solution optimale.
- > Vous apprenez à aiguïser votre sens critique pour prendre la meilleure décision et vous engager dans sa mise en œuvre.



2023

Sous la direction experte de :

Frank De Keyzer
Directeur
Zephant SAS

Pourquoi ce programme ?

« *Un problème sans solution est un problème mal posé* »

- Albert Einstein

Nous vivons dans un environnement de plus en plus complexe, incertain et en constante mutation. Ce nouvel environnement accélère les changements et réduit sensiblement l'horizon décisionnel. Sans cesse confrontée à de nouvelles contraintes, l'entreprise a souvent une marge de manœuvre très étroite pour résoudre les problèmes qui se posent à elle et prendre ses décisions. Elle doit constamment s'adapter et vite. La crise vient rebattre les cartes : l'entreprise doit prendre de plus en plus de décisions en moins en moins de temps.

Ainsi, lorsque vous êtes confronté à des problèmes, des décisions, des risques, des opportunités et des préoccupations, vous avez besoin d'obtenir rapidement les bonnes réponses. Mais comment résoudre un problème complexe, trouver sa cause profonde, savoir le cadrer ? Avec quels outils et méthodes ? Comment choisir, parmi toutes les options, la solution la mieux adaptée et réussir ensuite à la mettre en œuvre ?

La résolution de problèmes et la prise de décisions sont donc des compétences essentielles dans le milieu professionnel actuel. Elles requièrent une approche systématique et créative pour répondre aux préoccupations des entreprises d'aujourd'hui. C'est tout l'objectif de cette formation, qui vous propose les méthodes et outils nécessaires à la maîtrise du processus de résolution de problèmes et de prise de décisions.

Les méthodes, directement transposables à vos propres problématiques, vous permettent de travailler à partir de votre propre environnement professionnel et de développer vos compétences en matière de résolution de problèmes. Vous pourrez ainsi évaluer les problèmes avec précision, sélectionner les approches décisionnelles appropriées, prendre des

décisions et mesurer le succès de la mise en œuvre de la solution choisie.

À l'issue de ce programme, vous serez donc en mesure de prendre rapidement les décisions les mieux adaptées. Car dans le domaine professionnel et dans les salles de réunion, il n'y a pas de place pour les choix hasardeux... Ce programme conjugue ainsi développement professionnel et personnel et performance de votre entreprise.

LES OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

Les compétences développées au cours de la formation vous permettent de :

- > Maîtriser les différentes phases de la résolution de problèmes et de la prise de décision et explorer les méthodes, outils et techniques applicables.
- > Savoir analyser et trouver plus rapidement la cause racine de problèmes complexes.
- > Définir l'objectif de la décision et identifier ses composantes (critères de décision).
- > Développer votre créativité afin de générer de multiples options.
- > Connaître les avantages et les inconvénients des décisions prises en groupe.
- > Comprendre et gérer de manière proactive les risques et les opportunités.
- > Développer votre sens critique et votre intuition afin de prendre les décisions adaptées.
- > Reconnaître et éviter les pièges de la prise de décisions ainsi que les biais cognitifs.
- > Elaborer des plans de mise en œuvre, savoir obtenir l'adhésion des parties prenantes.

Le formateur



Frank De Keyzer a acquis une expérience approfondie de la stratégie d'entreprise, du leadership, du marketing et de la vente au niveau international. Pendant 30 ans, il a occupé des postes de direction générale, avant de devenir consultant en 2002. Il s'est spécialisé dans le conseil en stratégies innovantes et le marketing créatif. Frank intervient auprès d'IFBD pour des missions et des formations dans les domaines de la stratégie, du marketing et de l'innovation. Il est également Senior Associate auprès de MCE.

Avant 2002, il a notamment créé et dirigé pendant 4 ans Heidelberg Consumables, une start-up financée par le groupe allemand Heidelberger Druckmaschinen. Précédemment, au sein du groupe Agfa, il a été Directeur Général de la Division Industries Graphiques d'Agfa France, après avoir été successivement Directeur Général d'Agfa Compugraphic EMEA, Division Manager d'Agfa Graphics Benelux et Product Manager Offset Systems. Au début de sa carrière, il a eu des responsabilités dans la production et la vente chez GAF, Bopack et Olivetti. Il est également intervenu pendant 10 ans en tant que conférencier au sein de plusieurs universités et prestigieuses institutions de l'enseignement supérieur en Belgique et en France.

Il mène aujourd'hui de nombreuses missions de conseil en stratégie et people management. Ses clients sont de grandes entreprises internationales qu'il accompagne dans la conception et la mise en œuvre de leurs stratégies. Les formations de Frank sont ainsi le reflet de sa vaste expérience d'entreprise et de sa longue pratique didactique.



Programme du cours

Les participants

Ce cours met l'accent sur des compétences exigées dans tout type d'organisation ou de société, qu'elle soit publique ou privée. Il s'adresse aux managers, cadres ou équipes à la recherche d'une approche pratique et directement applicable sur la résolution de problèmes et la prise de décisions. Il apportera une contribution précieuse à tous les professionnels confrontés à des problèmes ou des décisions importantes, complexes ou stratégiques engageant leur entreprise dans ces temps d'incertitudes.

1. LE CONTEXTE

- ◆ Nos décisions nous définissent et définissent notre entreprise.
- ◆ Qu'est-ce qu'un problème et comment catégoriser les différents types de problèmes ?
- ◆ Résolution de problèmes et prise de décision sont interdépendants.
- ◆ Exploration des différents processus de réflexion lors de la résolution de problèmes et la prise de décision.
- ◆ Intérêt de l'utilisation de modèles et d'outils.
- ◆ Les cinq étapes de la résolution de problèmes et de la prise de décision.

2. IDENTIFIER ET DEFINIR LA PROBLEMATIQUE

- ◆ Quelle est la différence entre problèmes, défis et opportunités ?
- ◆ Evaluer la nature, le degré et l'étendue du problème, du défi et de l'opportunité.
- ◆ Identifier et impliquer les parties prenantes.
- ◆ Explorer les outils de détection de problèmes, défis et opportunités (analyse Pareto, SWOT, ...).

Travaux pratiques : application des outils de détection de problèmes, défis et opportunités à votre problématique.

3. DEFINIR LES OBJECTIFS ET LES CRITERES DE DECISION

- ◆ Rassembler les informations indispensables à la prise de décision :
 - ❖ Analyser la situation : ne pas confondre les symptômes apparents et les faits réels.
 - ❖ Quelles informations rassembler et à quel moment s'arrêter de chercher ?
 - ❖ Trouver le vrai problème derrière le problème, la cause première.
 - ❖ Explorer les outils de détection de la cause première (QQOQCCP, Arête d'Hishikawa, ...).

Travaux pratiques : application des outils de détection de la cause première à votre problématique

- ◆ Définir les objectifs et les critères d'évaluation :
 - ❖ Connaître les limites et les contraintes de décision.
 - ❖ A quoi ressemble la solution idéale ?
 - ❖ Maîtriser l'art de définir des objectifs et pièges à éviter.
 - ❖ Décliner les objectifs en critères d'évaluation mesurables.
 - ❖ Explorer les outils de cadrage de problèmes (Affinity diagram, ...).

Travaux pratiques : application des outils de cadrage de problèmes à votre problématique.

4. GÉNÉRER DES OPTIONS ET DES ALTERNATIVES

- ◆ Le processus de la pensée créative.
- ◆ La nécessité de réfléchir à différentes options.
- ◆ L'entonnoir des idées.
- ◆ Explorer les méthodes et outils de créativité (Brainstorming, lateral thinking, ...).

Travaux pratiques : Appliquer différentes méthodes et outils de créativité à votre problématique

5. PRENDRE LA DECISION

- ◆ Préviation des résultats et prise de décision :
 - ❖ Confronter les options retenues à vos critères de décision.
 - ❖ Comment faire des compromis acceptables ?
 - ❖ Intégrer l'incertitude et le risque dans la prise de décision.
 - ❖ Comment vos décisions d'aujourd'hui vont affecter vos futures décisions ?
 - ❖ Prévention des problèmes.
 - ❖ Explorer les outils de prise de décision (arbre de décision, analyse d'impact, analyse cost/benefit, ...).

Travaux pratiques : application des outils de prise de décision à votre problématique.

- ◆ Prendre des décisions objectives - Eviter les biais cognitifs :
 - ❖ Raisons pour lesquelles certaines décisions tournent mal.
 - ❖ Prise de décisions en groupe.
 - ❖ Développer votre sens critique.
 - ❖ Comment prendre les bonnes décisions en temps de crise ?

Travaux pratiques : Bonnes décisions, mauvaises décisions.

6. METTRE EN ŒUVRE ET ORGANISER LE SUIVI DE LA DECISION

- ◆ Formulation du plan d'action ou du projet et exemples (RASCI, Gantt, ...).
- ◆ Analyse des parties prenantes et comment obtenir leur adhésion.
- ◆ Gérer le changement et la résistance au changement.
- ◆ Suivi de l'avancement avec des tableaux de bords.
- ◆ Mesurer l'efficacité de la solution retenue par rapport à l'objectif initial.

7. CONCLUSION

- ◆ Matrice des outils et méthodes.
- ◆ Les points clés de la formation.
- ◆ Votre plan d'action.

Une approche pratique qui permet aux participants de travailler directement sur leur problématique

Cette formation est délivrée par le biais de présentations hautement interactives, d'exercices individuels, de travaux de groupe, de mini études de cas et d'échanges qui permettent une compréhension exhaustive de la résolution de problèmes et de la prise de décisions. La particularité de ce cours réside dans son aspect pratique. Les participants auront en effet à leur disposition des méthodes et outils qui leur permettront de travailler directement à partir de cas concrets issus de leur propre expérience.

Timing

- 08.30 Accueil - café
- 09.00 Début du cours (présentation du formateur)
- 12.30 Déjeuner
- 17.00 Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Résolution de problèmes et prise de décisions

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site www.ifbd.be

> **Frais de participation** : 1.395 € (hors TVA)

INFORMATION D'ENTREPRISE

SOCIÉTÉ :

RUE / N° / BOÎTE :

CP / COMMUNE :

TEL (central) :

ACTIVITÉ : industrie-production commerce de gros/import commerce de détail horeca
 entrepreneur de construction transport services service public

SECTEUR : TRAVAILLEURS :

DONNÉES DE FACTURATION

Adresse de facturation :

Votre référence :

BTW-nummer:

PARTICIPANT(S)

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

INFORMATIONS PRATIQUE

Les frais de participation à ces deux jours de cours s'élèvent à **1.395 €** hors 21 % TVA. **Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de 5% de réduction sur le montant total, avec une réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus).** Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un précieux dossier documentaire que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > Vous envoyez votre inscription par courrier à l'adresse suivante : **IFBD sa, Collines de Wavre - Avenue Pasteur 6, 1300 Wavre**
- > Vous réservez votre place par le biais de notre adresse e-mail : **info@ifbd.be** ou par notre website **www.ifbd.be**
- > Vous communiquez votre réservation par téléphone au **+32 10 20 89 90**. Une confirmation écrite reste toutefois indispensable.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir une **confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez une **lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si

nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

Hébergement à l'hôtel

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : **www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac**

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page **www.ifbd.be/fr/GDPR** ou écrivez à **DPO@ifbd.be**.

TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page **www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations-pratiques** pour toutes nos modalités.

>>> Inscription par e-mail à l'adresse **info@ifbd.be** ou par **QR**:

>>> Inscription sur notre site :

inscription

