

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à faire face à des situations complexes, qu'il s'agisse de managers, chefs de projet ou collaborateurs impliqués dans des décisions collectives. Elle apportera une méthode claire et une posture constructive pour transformer les problèmes en opportunités. Une formation dynamique qui allie réflexion, créativité et confiance en soi pour passer efficacement de l'idée à l'action.

## LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le processus de résolution de problème et l'adapter à des situations variées.
- Explorer et clarifier une situation complexe en identifiant les causes réelles du problème.
- Mobiliser l'écoute active et le questionnement pour favoriser la compréhension mutuelle et l'implication des parties prenantes.
- Générer et évaluer plusieurs pistes de solutions, en tenant compte des impacts et contraintes.
- Choisir et assumer une décision, en développant confiance, assertivité et engagement collectif.

## DÉTAILS DE LA FORMATION



### Public

Toute personne souhaitant acquérir une méthode de résolution de problème



### Durée

14 heures, 2 journées non consécutives  
Inter-session de 3 semaines recommandées



### Pré-requis

Aucun



### Modalité au choix

- Présentiel
- Visio-formation



### Accessibilité

Inclusion de différents types de handicaps. Consulter notre référent handicap



### Evaluation

Diagnostic des attentes  
Auto-positionnements Amont / Aval  
Evaluation continue



### Formation augmentée

Accès à l'Extranet Participant by EVOLUTEAM durant 3 mois après le dernier jour de formation

## NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

L'expérimentation pédagogique au service de la transformation durable des compétences



Notre **pédagogie expérientielle** repose sur un principe simple : les comportements se transforment durablement grâce à l'expérience vécue en formation.

Nous mobilisons **les émotions, la prise de décision en contexte réel et l'engagement multisensoriel** en créant des solutions pédagogiques dont l'expérimentation représente au minimum 70% du temps de formation.

Chaque session alterne des temps structurants et exploratoires, afin de **favoriser l'appropriation active, stimuler la réflexion et la prise de recul, ancrer durablement les compétences, faciliter le passage à l'action opérationnelle.**

## LE PROGRAMME



**PHASE D'ENGAGEMENT** - A réaliser avant la session sur l'extranet participant by EVOLUTEAM

**Compléter les questionnaires en ligne**

- J'évalue mes compétences en amont de la formation
- Je transmets mes attentes vis-à-vis de cette formation

**Télécharger les supports de formation**

- Je télécharge l'ensemble des supports mis à disposition pour réaliser les exercices lors de formation.



**PHASE D'EXPÉRIMENTATION** – S'exercer aux outils et méthodes lors de la session formative

**INTRODUCTION**

Présentation des participants / Ice Breaker

**MODULE 1 | COMPRENDRE LE PROCESSUS DE RÉOLUTION D'UN PROBLÈME**

**Identifier ce qu'est un problème et les étapes de sa résolution**

- Définition « Le problème » (écart en situation idéale et réelle)
- Les typologies (technique, organisationnel, relationnel, etc)
- Les 6 étapes clés de résolution d'un problème

**Expérimentation de la devise « Les Shadocks »** : « Pourquoi se compliquer la vie à faire simple quand il est si simple de faire compliqué ? »

**Se figurer l'état d'esprit nécessaire à la résolution de problème et en comprendre la philosophie**

- L'idéal d'objectivité : expérimenter le cadre de référence
- Questionner les « évidences »
- Adopter un esprit pragmatique
  - Quels sont les critères de résolution ?
  - Expliciter la demande
  - Prendre en compte le commanditaire et les éventuels enjeux politiques
- S'assurer que le problème soit correctement posé
  - Ne pas confondre la cause racine avec les symptômes

**Jeux de rôle** : « On m'a volé mon vélo » suivi d'un debrief collectif

**MODULE 2 | ANALYSER LA SITUATION ET IDENTIFIER LE PROBLÈME**

**Diagnostiquer les risques et les impacts d'un problème pour les différents acteurs**

- Analyse systémique – observer les relations entre les acteurs
- Les questions à se poser
  - Suis-je en mesure d'énoncer clairement le problème pour un non-initié ?
  - En quoi ce problème en est-il un ? Pour qui ?
  - Pourquoi faut-il le résoudre ?
  - Quels sont les risques : à le résoudre ? à ne rien changer ?
  - Y a-t-il d'autres parties intéressées au problème qui pourraient être interrogées ?
- Prendre en compte les signaux faibles : attitudes et comportements

**Jeu situationnel en équipe** : à partir d'une situation donnée, chaque équipe investigate les risques et les impacts du problème pour l'ensemble des acteurs engagés

## Utiliser les méthodes incontournables d'analyse de problème et choisir les plus appropriées

- Analyser l'écart entre la Situation Idéale et la Situation Réelle
- QQCOQP
- Les 5 pourquoi
- Diagramme d'Ishikawa
- Arbre des problèmes, causes et options

**Cas pratique :** à partir d'un même cas et en sous-groupe, exploration de deux méthodes à comparer et debriefing en groupe entier

## MODULE 3 | MOBILISER L'ÉCOUTE ACTIVE POUR FAVORISER L'ÉMERGENCE DE SOLUTIONS

### S'approprier les fondamentaux de l'écoute active

- Les principes de l'écoute active : attention, reformulation, non-jugement, validation
- Techniques d'écoute :
  - Questionnement
  - Reformulation, distinguer faits, opinions et sentiments
  - Gestion des silences
- Les obstacles à l'écoute (biais, filtres, émotions) et comment les surmonter

### Jeux de rôles

### Mises en pratique

### Prendre conscience des bénéfices de l'écoute active à différents niveaux du processus de résolution de problème

- Objectiver l'information recueillie dans le cadre de l'investigation
- Favoriser la créativité, donc l'élaboration de solutions potentielles
- Embarquer les acteurs sur la décision prise

**Débat :** échange participatif sur les bénéfices identifiés de l'écoute active

**INTERSESSION |** chaque apprenant mettra en pratique au moins une méthode d'élaboration de solution dans son propre environnement de travail. Présentation succincte de son expérience et des solutions imaginées lors de la matinée du second jour de la formation

## MODULE 4 | IDENTIFIER LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS ENVISAGEABLES

### Se conditionner à développer sa créativité

- Développer son « muscle créatif » : entraînement ludique et progressif
- Les freins à la créativité : jugement rapide, autocensure, etc

**Jeu des 30 cercles :** Briser les blocages pour libérer les idées

### Stimuler la créativité via des ateliers favorisant l'émergence de solutions

- Le brainstorming
- La réflexion inversée
- Le Mind Mapping
- Le codéveloppement

**Ateliers de créativité :** recherche de solutions sur des cas réels avec un débriefing collectif sur l'apport des idées générées

### **Intégrer l'IA comme levier d'inspiration à la recherche de solution**

- Utiliser l'IA pour accélérer la recherche d'alternatives
- Les outils à employer :
  - Chat GPT pour reformuler une problématique et proposer des idées
  - Outils visuels IA (Miro AI, Mapify, Tome.app...)

**Débat « Une idée IA VS une idée humaine » :** en sous groupe, comparer les idées générées en amont et celles générées avec IA (indicateurs : nombre, pertinence et faisabilité des idées produites)

## **MODULE 5 | PRENDRE UNE DÉCISION ET ASSUMER CE CHOIX**

### **Orienter sa décision selon des critères objectifs**

- Choisir vs décider : critères objectifs et intuition
- Identifier les critères de réussite et les risques associés (valeurs, faisabilités, coûts, délais impacts psychologiques)

**Atelier de mise en pratique :** Application de la méthode du sablier

### **Prioriser la mise en œuvre et le niveau d'implication des parties prenantes**

- La matrice d'Eisenhower

**Atelier de mise en pratique :** Application de la matrice d'Eisenhower

### **Renforcer sa confiance en soi pour argumenter une décision**

- Identifier ses freins et critères de décision individuels
- L'estime de soi et ses composantes :
  - Amour de soi
  - Image de soi
  - Confiance en soi
- Communiquer sa décision, faire adhérer, traiter les objections : le rôle de l'assertivité

**Autodiagnostic :** « Mon niveau d'assertivité »

**Jeux de rôle :** « Pitch ta décision » avec grille d'observation sur le verbal et non verbal – indicateur de confiance en soi

### **Assumer ses décisions, et s'améliorer en continu (retour sur expérience)**

- Faire la distinction avec les conséquences qu'on ne pouvait pas prévoir et ce qui aurait pu être anticipé pour réinvestir sur des problèmes similaires ou connexes pour la suite
- S'assurer de la pérennité de la solution

**Retour sur expérience :** Matrice 4 L

**CONCLUSION**

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâce aux outils, techniques et méthodes vues en formation
- Se challenger au moyen d'objectifs à réaliser sous 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud

**PHASE D'ACQUISITION – Ancrer les outils et méthodes de retour en milieu professionnel**

Accéder aux ressources complémentaires à télécharger depuis l'Extranet Participant by EVOLUTTEAM pour approfondir les thématiques vues en formation

Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques : questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 2 mois après la dernière journée de formation.

Cette formation vous intéresse ?

Contactez- nous : [info@evoluteam.fr](mailto:info@evoluteam.fr) | 01 47 39 02 02

Consulter sur notre site,  
notre catalogue de formations



## PRIX PUBLIC

**Inter : 610 € HT par participant**

**Intra : 2 850€ HT par session\* (4 à 10 participants)**

*\*des frais de déplacement complémentaires peuvent être engagés selon la localisation*

## FINANCEMENT OPCO

Financement possible via votre OPCO.  
Contactez nos conseillères formations :  
par téléphone : 01 47 39 02 02  
par mail : [info@evoluteam.fr](mailto:info@evoluteam.fr)

## FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice du Développement :  
[laure.casta@evoluteam.fr](mailto:laure.casta@evoluteam.fr)

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS (à titre indicatif)

**Inter** : L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

**Intra** : Après validation de votre projet avec nos conseillères formations, capacité de mise en œuvre sous 15 jours.

## ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin :  
[referent.handicap@evoluteam.fr](mailto:referent.handicap@evoluteam.fr)

## ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme digitale, notre équipe pédagogique répondra à vos questions de 9h30 à 17h30 au 01 47 39 02 02 ou sur l'adresse mail suivante : [contact.digitalcamp@evoluteam.fr](mailto:contact.digitalcamp@evoluteam.fr)

**Engagés pour un monde plus éclairé, nous  
concevons des solutions pédagogiques centrées  
sur le développement des potentiels humains,  
avec pour ambition de créer de la valeur durable.**

*– Notre raison d'être en qualité de société à mission –*