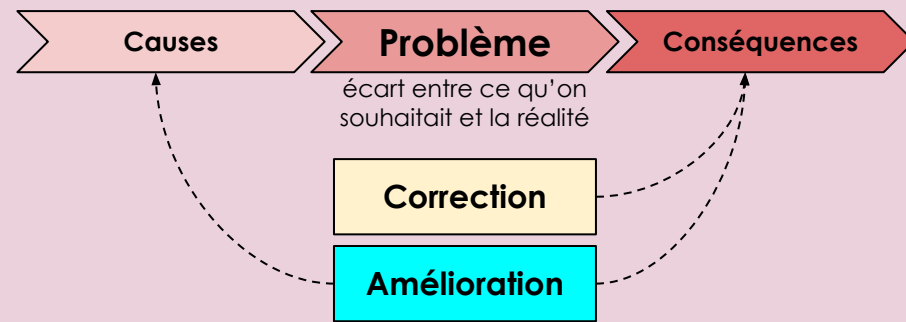


## Introduction à la **Résolution de Problèmes**

Commençons par quelques notions.



**Résoudre** un problème, c'est avoir mis en place des **changements** (des améliorations) qui :

- En limitant les conséquences durablement
- Limitant les causes durablement
- Ou qui éliminent le problème définitivement

### PDCA

**Personne** ne peut prétendre avoir **LA** solution à un problème. On ne peut qu'essayer et constater. Résoudre un problème est une démarche expérimentale, résumée par le cycle du **PDCA** :

1. Avoir un **Plan** : définir ce qu'on veut et comment
2. Le **Déployer** : réaliser ce qui était prévu
3. **Contrôler** si ce qu'on a fait est efficace
4. **Ajuster** pour intégrer les nouvelles règles de travail

Ce cycle est important : trop d'énergie peut être gaspillée en mettant en place des actions qui ne sont pas les bonnes, pas contrôlées, ou pas ajustées.

### Remarque : il existe plusieurs types de problèmes

<b>Remarqué</b>	Il est évident que la situation est inadmissible.
<b>Découvert</b>	La situation est contradictoire mais ça n'était pas flagrant.
<b>Détéré</b>	Aujourd'hui, la situation n'est pas gênante. Mais elle pourrait le devenir.
<b>Créé</b>	On décide que quelque chose qui ne gênait pas... n'est plus admissible.

### Pas de résolution sans processus

Résoudre un problème nécessite d'en faire une **observation**, comme d'un cobaye soumis à un nouveau médicament.

On n'aura pas résolu tant que PDCA ne sera pas entièrement **déroulé**. Sinon on aura "seulement" mis en place une action, au risque qu'elle soit inefficace.

La résolution de problèmes s'appuie donc sur des **méthodes** spécifiques pour ne pas perdre de vue le PDCA.

On parle de résolution de problèmes **S** au pluriel, si on gère plusieurs problèmes en même temps.

Leur résolution se fait alors en parallèle et, si certaines causes agissent sur plusieurs problèmes en même temps il est fréquent que certaines solutions agissent sur plusieurs problèmes à la fois.

### Méthodes pour centraliser des problèmes

	+	-
<b>Simple discussion</b>	Facile Adoption	Mauvais ciblage Vision commune ?
<b>Rétrospective à court terme</b>	Facile Rapide	Pas exhaustif Contextualisé
<b>Rétrospective à long terme</b>	Exhaustif Consensus	Long Lourd (criticité)
<b>Au fil de l'eau</b>	Facile Outil commun	Discipline, rigueur Collectif aligné

**Décrire la situation**

**Chercher les causes**

**Réaliser des actions**

**Prendre du recul**

**Agir en conséquence**

Qui  
Quand  
Où  
Quoi  
Combien  
Comment  
Pourquoi (quantifier la conséquence)

Ces actions peuvent être réalisées en bloc ou progressivement.

### 5 Pourquoi 5 Pourquoi non-détection

Le but est de comprendre, d'identifier les causes **sur lesquelles on peut agir**.

Inutile de cibler une cause sur laquelle on n'a aucun pouvoir.

### Les 5M

- Pour faciliter le questionnement
- Milieu
  - Méthode
  - Matériel
  - Matériaux
  - Main-d'Oeuvre

Il faut parfois combattre la mauvaise foi

1. je ne savais pas
2. j'ai mal compris
3. je n'ai pas pu (moyens)
4. je n'ai pas voulu