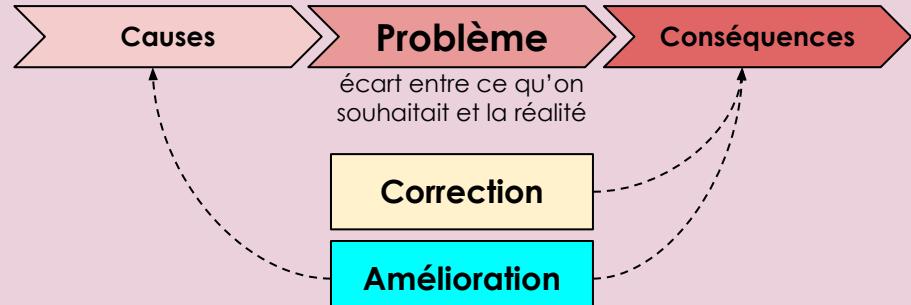


Commençons par quelques notions.



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

- En limitent les conséquences durablement
- Limitent les causes durablement
- Ou qui éliminent le problème définitivement

On parle de résolution de problèmes 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

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

Introduction à la **Résolution de Problèmes**



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 **Deployer**: 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

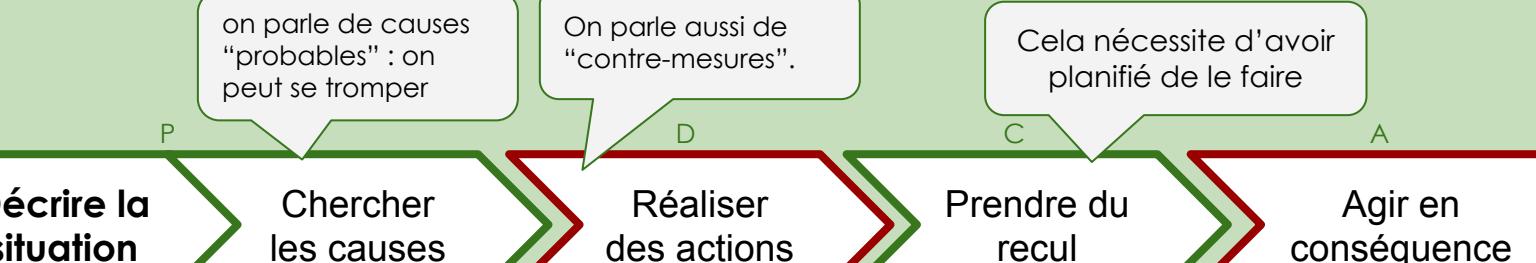
Remarqué	Il est évident que la situation est inadmissible.
Découvert	La situation est contradictoire mais ça n'était pas flagrant.
Déterré	Aujourd'hui, la situation n'est pas gênante. Mais elle pourrait le devenir.
Créé	On décide que quelque chose qui ne gênait pas... n'est plus admissible.

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.



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