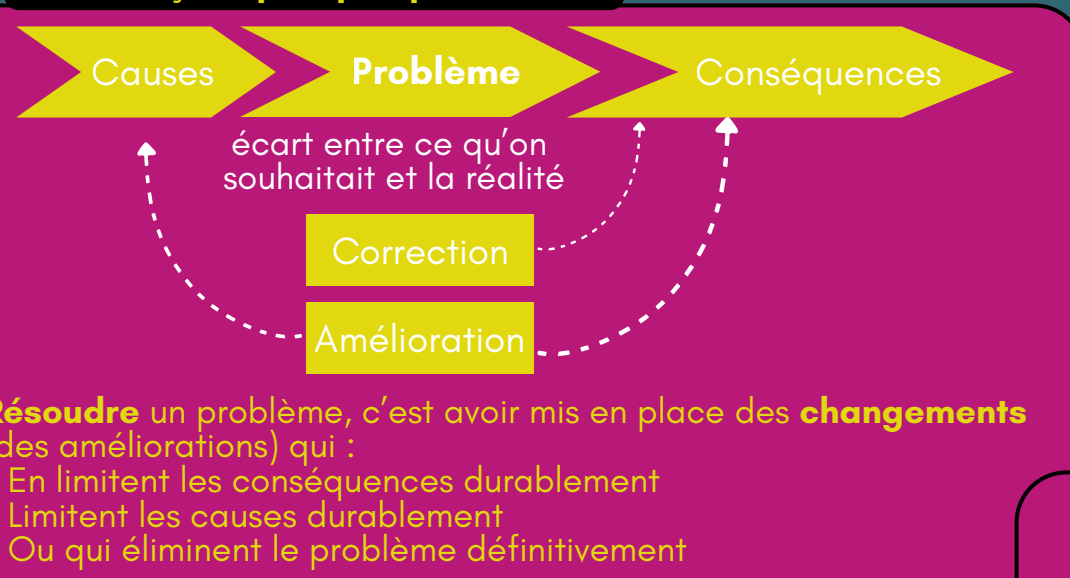


Commençons par quelques notions



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 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

Remarqué	Il est évident que la situation est inadmissible.
Découvert	La situation est contradictoire mais ça n'était pas flagrant.
Détéré	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.

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.

Pas de résolution sans processus

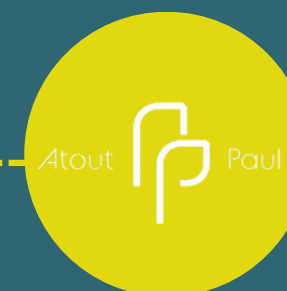
Résoudre un problème nécessite d'en faire une observation, comme d'un cobaye soumis à un nouveau médicament.

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.

Méthodes pour centraliser des problèmes

Simple discussion	Facile Adoption	Mauvais ciblage Vision commune ?
Rétrospective à court terme	Facile Rapide	Pas exhaustif Contextualisé
Détéré	Exhaustif Consensus	Long Lourd (criticité)
Créé	Facile Outil commun	Discipline, rigueur Collectif aligné



+33 6 33 65 76 36

www.atoutpaul.fr

contact@atoutpaul.fr

On parle de causes "probables": on peut se tromper

On parle aussi de "contre-mesures".

Cela nécessite d'avoir planifié de le faire

P

D

C

A

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)

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

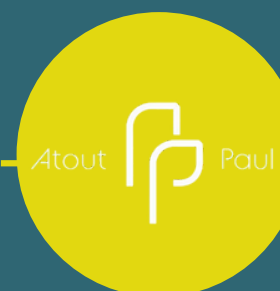
Pour faciliter le questionnement

- 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

Ces actions peuvent être réalisées en bloc ou progressivement



+33 6 33 65 76 36

www.atoutpaul.fr

contact@atoutpaul.fr