

## CONCERNE

Toute personne concernée par la mise en œuvre des démarches de résolution de problèmes avec utilisation des outils associés.

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

## OBJECTIFS

- Acquérir les méthodologies de recherche des causes permettant, de réduire les dysfonctionnements et de piloter efficacement les plans d'actions en travaillant sur les causes racines.
- Connaître les différents outils de résolution de problèmes et leurs utilisations au regard de l'analyse à réaliser.
- Structurer une démarche efficace dans la résolution de problèmes et mettre en oeuvre des solutions par la prise en compte des facteurs humains et techniques.
- Créer des documents «entreprise» simples et applicables.
- Ancrer l'utilisation des méthodes de résolution de problèmes dans la pratique quotidienne.

## DURÉE

1 jour

## SANCTION

Attestation de compétences

## PÉDAGOGIE

Alternances d'apports théoriques et méthodologiques.

## LIEU

**GEDAF / ELSETE**

949 rue Denis Papin

73290 LA MOTTE-SERVOLEX

## CONTENU DÉTAILLÉ

### MÉTHODOLOGIE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES DE TYPE 8D

Utilisation d'une méthodologie de résolution de problèmes

Pourquoi une méthode ?

Problème ou projet ? (définir précisément le cadre de référence : où s'arrête le problème et où commence le projet)

### LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE AU TRAVERS DE CAS PRATIQUES

#### 1 - Décrire le problème

Décomposer et spécifier la situation (le problème) en une définition très précise afin de garantir que le groupe de travail atteigne les objectifs.

Analyser et clarifier la situation sur des faits prouvés sur le terrain et non des suppositions.

Mesurer la criticité du problème : gravité des conséquences, fréquence d'apparition et efficacité des moyens de détection mis en place.

#### 2 - Mettre en œuvre et vérifier l'action provisoire

Définir et mettre en œuvre la ou les actions provisoires destinées à isoler le client et/ou l'utilisateur des effets du problème.

#### 3 - Rechercher et vérifier les causes principales

Isoler et vérifier la (les) cause(s) racine du problème

Utilisation des outils : 5 POURQUOI, diagramme cause - effet (5M), arbre des causes,

Rechercher et vérifier le point critique du processus où se produit la cause racine en analysant la chronologie des événements.

#### 4 - Rechercher et vérifier les actions définitives

Isoler et vérifier la cause racine du problème.

Rechercher et vérifier le point critique du processus où se produit la cause racine en analysant la chronologie des événements.

#### 5 - Mettre en œuvre les actions définitives

Planifier la réalisation des actions définitives d'éradication du problème.

Mettre en place ce plan.

Contrôler ses effets et résultats à court et long terme.

#### 6 - Prévenir la réapparition du problème

Modifier les systèmes, les pratiques et procédures nécessaires pour éviter que le problème ou tout problème similaire ne se reproduise.

#### 7 - Clôturer les travaux et archiver la documentation

Clôturer les travaux de l'équipe - Valoriser le travail collectif ainsi que les efforts individuels de ses membres.

Classer et archiver l'ensemble de la documentation pour capitaliser.

Traiter des points non soldés.

#### 8 - La rédaction des plans d'action

Dégager les idées principales d'une réunion de travail.

Savoir en faire la synthèse et la communiquer.

Définir le format de suivi post-réunion le plus opérationnel en termes d'action, de ressources affectées, de timing et de critère de mesure de l'efficacité de l'action.

### LES OUTILS FONDAMENTAUX ASSOCIÉS À LA MÉTHODE

QOQCP + les 5 POURQUOI.

Les 5 POURQUOI.

Brainstorming + les 5 POURQUOI.

L'arbre des causes.

Diagramme causes-effets (5M, Ishikawa) + les 5 POURQUOI.

Matrice de choix de solution.

Méthode de suivi des plans d'action.