

## METHODES ET OUTILS DE RESOLUTION DE PROBLEMES - PDCA

### Objectifs :

- Participer activement à des démarches d'amélioration continue ou de progrès permanent
- Comprendre la démarche PDCA, dans le cadre de l'amélioration des performances et des exigences qualité.
- Découvrir une méthode rationnelle de traitement de problèmes.
- Apprendre à choisir le bon outil et à l'appliquer efficacement, parmi les 7 outils de base (analyse QQQQCP, Pareto, Causes - effets, brainstorming, feuilles de relevés, matrices, histogrammes).

### Pédagogie :

- La pédagogie active valorise l'efficacité du travail en groupe et renforce la rigueur dans les méthodes de travail.
- Elle met les stagiaires en situation dans "un jeu d'entreprise" pour lequel ils seront amenés à choisir les outils, qui, progressivement, leur permettront de résoudre le problème posé.

### Participants :

- Toutes personnes devant participer à des séances d'analyse et de travail dans le cadre de l'amélioration continue.

### Durée – Déroulement :

- 2 journées

## Contenu sommaire :

### Les enjeux économiques :

- L'environnement, les contraintes. (les exigences client, la qualité, la réactivité, .....)
- Les sources de gaspillages, comment faire pour y remédier ?
- La démarche d'amélioration continue.

### Méthodes de résolution de problèmes :

- S'approprier les outils de base de la qualité (analyse QQQQCP, les 5 Pourquoi, Pareto, Diagramme Causes - effets, brainstorming, feuilles de relevés, matrices, histogrammes).
- La boucle PDCA ou PRVR (Planifier et prévoir, Réaliser le plan, Vérifier les résultats, Réagir et établir des mesures correctives)
- Déployer les différents outils opérationnels, en groupe, à l'aide d'une démarche en passant par différentes étapes :

#### PHASE 1 : LE PROBLÈME

- Définir la situation de départ, éveil et curiosité, quantifier la situation actuelle, vision.
- Dégager l'aspect important du problème, analyse - Définir l'objectif principal à atteindre, synthèse.

#### PHASE 2 : LES CAUSES

- Rechercher, analyser et comprendre toutes les causes, brainstorming - relations causes - effets
- Ne rien admettre sans vérification, bouclage.

#### PHASE 3 : LES SOLUTIONS

- Recenser les solutions possibles, imagination et créativité - Evaluer les solutions.
- Décider les solutions à appliquer, action - Valider les solutions, contrôle bouclage.

#### PHASE 4 : APPLICATIONS

- Communiquer, expliquer, impliquer. - Suivre la réalisation, qualité, délégation, contrôle.
- Standardiser, procédures assurance qualité, bouclage.

### Le fonctionnement d'un groupe de résolution de problèmes

- Entraînement à la pratique des outils.
- Autres utilisations, production, qualité...