

# Méthodes de résolution de problèmes

## Objectifs

- Savoir définir le problème
- Savoir énoncer la méthodologie de résolution
- Connaître la palette des outils de résolution
- Savoir choisir un outil en fonction du problème
- Connaître la mise en œuvre des outils

## Contenu

### 1. La notion de problème

- Qualité et productivité
- Le périmètre d'un problème
- Résoudre un problème

### 2. La méthodologie

- Les composantes de la méthodologie
- La démarche en 5 étapes
- Comprendre un problème
- Déterminer les causes
- Trouver les solutions
- Réaliser les actions

### 3. La boîte à outils

- Le brainstorming
- La fiche d'acquisition de données
- Le vote (simple et pondéré)
- Les graphiques (Pareto, diagramme F/T, diagramme de progrès, diagramme polaire)
- Le QQQQCP
- Le diagramme des causes à effet
- Le diagramme des processus
- Le diagramme multicritères
- Le rapport de projet
- Le diagramme de Gantt
- Les outils plus complexes (AMDEC, MSP, plan d'expérience, analyse de la valeur)

## Contexte

Le problème se matérialise comme une perturbation du cycle de génération de la valeur ajoutée :

le cycle peut être ralenti, arrêté ou détourné de ses objectifs.

Dans tous les cas, le ratio "valeur ajoutée/coût"

représentant la productivité diminue et peut mettre l'entreprise en péril.

Le management de la qualité a pour objectif de maintenir ce ratio à son plus haut niveau.

La résolution de problèmes fait partie de ce système.

## Méthode pédagogique

Après une rapide présentation de chaque outil, une application est proposée sous forme d'étude de cas.

Un support de cours contenant une fiche et un exemple par outil est remis au stagiaire.

<b>Public</b>  Techniciens de maintenance Opérateurs de production	<b>Durée : 1 jour</b>  11 avril 2008 24 juillet 2008 3 octobre 2008	<b>Référence : RP1</b>  <b>Tarif H.T. : 190 €</b>
---	---	---