1. Relever le maximum d’information
2. Bien définir le problème
3. Combien coûte le problème
4. Se donner des objectifs
5. Chercher toutes les causes
6. Déterminer la cause principale
7. Etudier la cause principale
8. Choisir la solution

**2. LES METHODES DE RESOLUTION DES PROBLEMES**

a. La méthode à 5 étapes

1. **DEFINIR LE PROBLEME** : Distinguer le problème et ses symptômes
2. **IDENTIFIER LES CAUSES** : Celles qui ont le plus d’impact sur le problème
3. **TROUVER UNE** **SOLUTION** : Rechercher et choisir la ou les solutions aux problèmes
4. **LANCER LES ACTIONS** : Mettre en œuvre ka solution en planifiant et en conduisant les actions
5. **SUIVRE LES RESULTATS** : Evaluer les actions et la pertinence du choix de la solution retenue

b. La méthode **8 DAYS**

Il s’agit d’une démarche complète pour solutionner tout type de question et aider à la décision

D1. Construire le groupe de travail

D2. Définir le problème

D3. Implémenter une solution corrective provisoire

D4. Identifier les causes racines du problème

D5. Qualifier les solutions

D6. Définir et implémenter les actions correctives

D7. Mettre en place les actions pour prévenir la réapparition du problème

D8. Félicité le groupe de travail

Annoter que la méyhode D8 est basée sur la méthode PDCA (Planifier, Déployer, Contrôler et ajuster).