Master En Informatique Spécialité Traitement Intelligent des systèmes



Initiation au Monde IT Management stratégique & Coaching



Session 14 : Méthodologie de résolution des problèmes



02-04-22



mohamedhalim.sbaa@gmail.com

Plan du Cours

Introduction

Méthodologies

C'est quoi un problème

5 Exemples

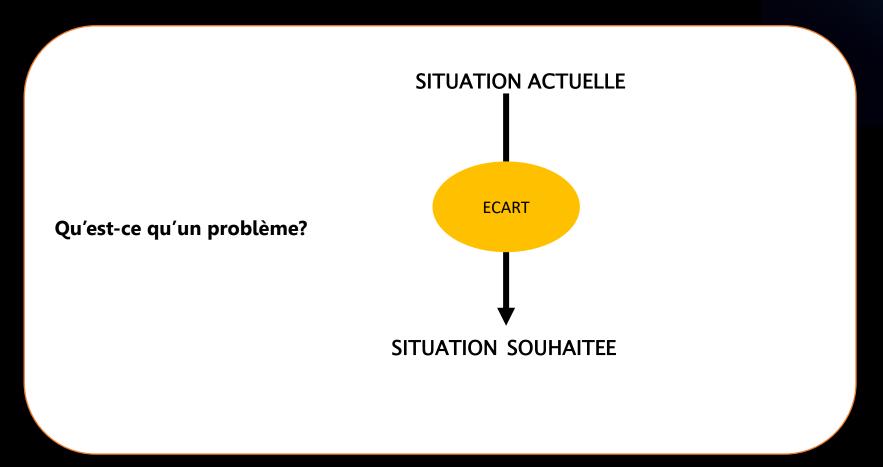
Résolution des problèmes

6 Citation du Jour

Résolution des problèmes Pourquoi Méthodologie

- Raisonner à partir de faits ≠ subjectivement, par habitude
- Poser les bons problèmes ≠ conséquences, approximations
- Identifier les causes réelles ≠ apparences, à-priori
- Être créatif dans la recherche de solutions ≠ facilité
- Prendre les meilleures décisions possibles ≠ intuition
- Agir ≠ ambition
- Mesurer les progrès ≠ apprécier
- Développer une approche participative et experte ≠ directivité

Résolution des problèmes Pourquoi Méthodologie



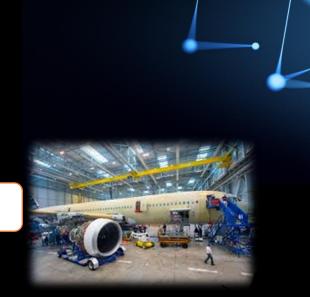


Résolution des problèmes Distinguer les problèmes

Problème simple: le thé n'est pas bon



Problème compliqué:Construire un Airbus



Problème Complexe: réaliser 2 couscous identiques



Résolution des problèmes Les Impacts

- Insatisfaction du client
- Mauvaise image de marque
- Perte d'argent
- Perte de temps
- Stress
- Communication détériorée
- Mauvaises habitudes, fatalisme

METHODE

SITUER LE PROBLEME

OBSERVER LES CAUSES

REFLECHIR AUX SOLUTIONS

AGIR

CONTRÔLER LES RESULTATS

OUTILS

• Q.Q.O.Q.C.P

•BRAINSTORMING

•DIAGRAMME CAUSES-EFFET

•DIAGRAMME DE PARETO

SITUER LE PROBLEME

QUI? Est concerné par le problème

QUOI? Symptômes

Où? Lieu, service

QUAND? Depuis quand, à quel moment, quelle

fréquence

COMMENT? Circonstances

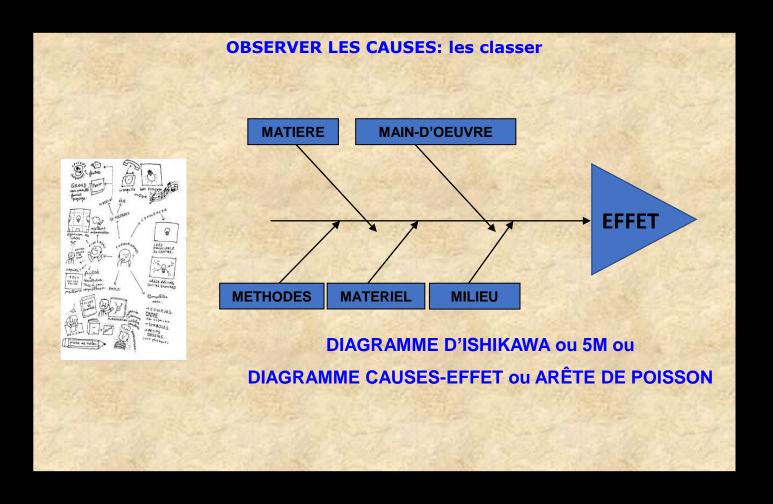
POURQUOI? Objectif poursuivi

POURQUOI? Objectif poursuivi

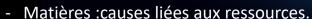
OBSERVER LES CAUSES



CHACUN RECHERCHE TOUTES LES CAUSES POSSIBLES

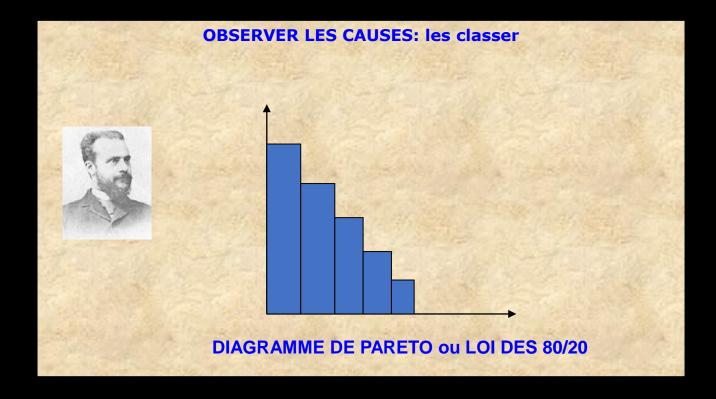


- +Méthodes des 7M:
 - Management.
 - Moyens Financiers.



- Documents.
- Produits.
- Matières premières.
- Matériel : causes liées au matériel utilisé.
 - Problèmes de locaux.
 - Pannes.
- Méthodes : causes liées aux procédures.
 - Mode opératoire.
 - Mode d'organisation.
- Milieu : causes liées à l'environnement matériel et immatériel
 - Bruit.
 - Implantation.
 - Conditions de travail.
 - Intranet.
- Main-D'œuvre : cause liées au personnel.
 - Absentéisme.
 - Manque de compétences.
 - Effectif inadapté.







- - Hiérarchiser les causes d'un problème.
 - Définir des priorités.
- Représenter sous forme graphiques les causes du problème par ordre de fréquence d'apparition.

Stratégie d'entreprise Fin de la séance : A vos Questions





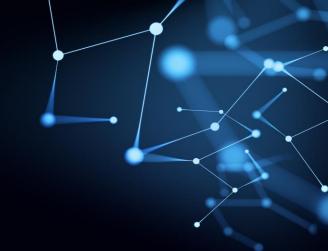




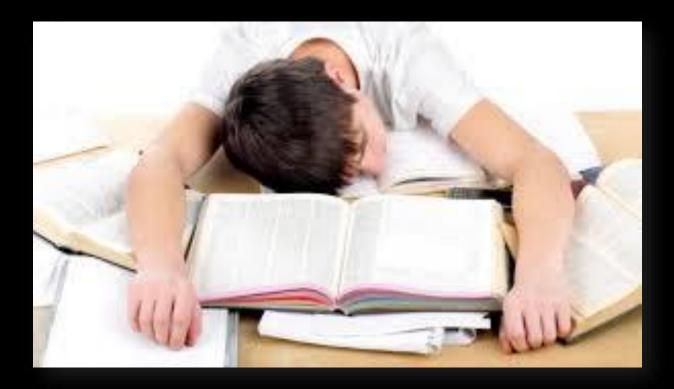


Prochain Cours : Stratégie Que Faire?





Management de Changement Définir les 3 types de résistance



Parole du Jour Confucius ...

la plus grande gloire n'est pas de ne jamais tomber mais de se relever à chaque chute

