

## Problem-Solving Method

Étape - durée	Démarche	Méthodes, outils
<b>1</b> <b>Caractériser</b>	Caractériser le problème et sa gravité en rassemblant les éléments factuels sur les circonstances de sa détection, sur le terrain, en temps réel, avec des données réelles, avec les pièces et documents bons et mauvais.	Questions QQQQCCP : Qui a détecté le problème ? Quel est-il ? Où ? Quand ? Comment s'est-il produit et comment l'a-t-on détecté ? Combien de pièces ou livraisons ? Pourquoi est-ce un problème ? S'est-il déjà produit ?
<b>2</b> <b>Trier</b> <b>&lt; 24 heures</b>	Trier les pièces ou livraisons à risque, ou qu'elles soient, afin de sécuriser le client et approfondir la connaissance du problème par l'analyse des enregistrements et de l'historique.	Critères et procédure de tri et analyse des enregistrements Isolation visuelle des pièces ou livraisons non conformes (zone rouge) et information aux personnes concernées.
<b>3</b> <b>Comparer</b>	Comparer les conditions de réalisation (occurrence) et de contrôle (non-détection) des produits ou services conformes et non conformes pour identifier les facteurs à l'origine du problème. Comparer ces conditions au standard en vigueur et analyser ses liens avec le problème.	FTA ( <i>Factor Tree Analysis</i> ), 5 Pourquoi ( <i>5 Whys</i> ) et 5 M Liste des facteurs (Méthode, Machine, Matière, Main d'œuvre, Milieu), de leur point de contrôle et de leur standard avec les tolérances pour l'occurrence et la non-détection.
<b>4</b> <b>Reproduire</b> <b>&lt; 5 jours</b>	Reproduire le problème pour vérifier les liens de cause à effet afin de décider des actions correctives avec des responsables adéquats.	Protocole d'essai et d'enregistrement des paramètres. Découpage en sous éléments du problème.
<b>5</b> <b>Capitaliser</b>	Capitaliser les enseignements tirés de l'analyse et de la résolution du problème et identifier les points clef liés à : occurrence, non-détection, management, à mettre sous contrôle pour éviter la récurrence.	LLC ( <i>Lesson Learnt Card</i> ) Document de formalisation du problème, de ses causes racines et de ses solutions sur 1 page avec photos comparatives "bon/mauvais".
<b>6</b> <b>Partager</b> <b>&lt; 10 jours</b>	Partager les savoirs acquis en les publiant et en formant les personnes concernées.	LLC ( <i>Lesson Learnt Card</i> ) Base de données partagée des savoirs et des retours d'expérience.
<b>7</b> <b>Maintenir</b>	Maintenir la robustesse du processus avec des audits réguliers pour actualiser les standards.	Questionnaire d'audit, plan de contrôle, AMDEC, manuel qualité.

D'après « *Logical Thinking–PDCA/FTA* » avec l'autorisation de la société Valeo.