

LES OUTILS ET TECHNIQUES DE LA DEMARCHE DE RESOLUTION DE PROBLEME :

Complément de la fiche outil « *DOPS (épreuve E5) Structure et outils* »

Etapes de la Démarche	Techniques et outils utilisables selon les besoins
1- Identifier et s’informer sur le problème	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode du QQQQCP/Grille de Quintilien • Questionnaire d’enquête et entretien • Tableaux, graphiques, statistiques • Matrice des MOFF (en Anglais SWOT)
2- Rechercher et analyser les causes probables	<ul style="list-style-type: none"> • Arbre des causes • Remue-méninge (en Anglais Brainstorming) • Règle des 5M, diagramme d’Ishikawa
3- Déterminer les causes réelles	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête, tableau de recueil de données, • Graphique, histogramme • Diagramme de Pareto
4- Rechercher les solutions correctives, les évaluer et choisir la plus adaptée	<ul style="list-style-type: none"> • Remue-méninge (Brainstorming) • Schéma heuristique • Calcul de coûts • Calcul de rentabilité • Tableau avantages/inconvénients • Tableau causes/solutions • Matrice de compatibilité • Matrice de vote • Matrice multicritères • Diagramme en radar
5- Mettre en œuvre la solution optimale	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d’action • Cahier des charges • Budget • Planning (Diagramme de Gantt) • Réseau PERT
6- Contrôler les effets de l’application de la décision et suivre les résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord (indicateurs) • Calcul des coûts prévisionnels et réels • Mesure et analyse des écarts