

Checklist – Méthode de Résolution de Problème (PROGRES© + QRQC)

1. Poser le problème

- Identifier un problème prioritaire à fort impact
- Décrire Objet + Défaut (QOOQCCP)
- Valider par données factuelles (3G)
- Prioriser si plusieurs problèmes

2. Représenter la situation

- Observer le Genba, collecter données (Gen Jitsu)
- Décrire situation actuelle vs souhaitée (indicateurs)
- Mettre le problème sous surveillance (Pareto, SPC)
- Lister acteurs et périmètre

3. Origine des causes

- Brainstorming 7M + Ishikawa
- Appliquer 5 Pourquoi / Arbre des causes
- Valider hypothèses par tests
- Isoler la cause racine

4. Générer des solutions

- Remue-méninges sur chaque cause racine
- Tableau causes/solutions
- Évaluer coût, délai, faisabilité

5. Retenir les meilleures solutions

- Définir critères de choix (efficacité, coût, délai)
- Tableau multicritère, matrice décision
- Présenter solution au décideur

6. Exécuter & Suivre

- Plan d'action détaillé (qui, quoi, quand, KPI)
- Mettre en œuvre actions correctives/curatives
- Suivre indicateurs (J+1, J+7) et ajuster

7. Standardiser & Partager

- Capitaliser (Lesson Learned)
- Mettre à jour standards, procédures, AMDEC
- Diffuser (Yokoten)
- Féliciter l'équipe, clore formellement (8D D8)

Rappel QRQC – points clés

- Rituel quotidien ≤30 min : Détection, Analyse, Vérification
- Respect des 3 Réalités (Genba, Genbutsu, Genjitsu)
- FDS (First Defect Shutdown) pour protéger le client
- Grille logique 5W2H + 5 Pourquoi