

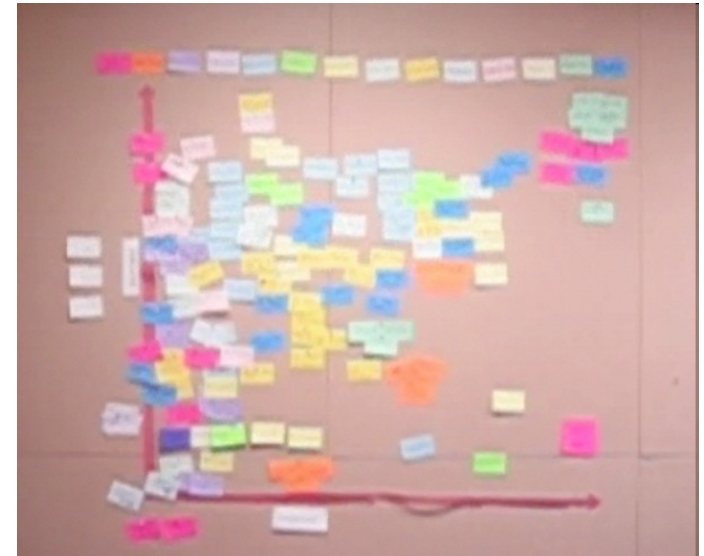
Qualité : Les outils des méthodes de résolution de problèmes

Mise à jour du 18 septembre 2009

La priorisation

La version à jour de ce cours est disponible ici : priorisation et diagramme de Pareto

Cours distribué sous licence **Creative Commons**, selon les conditions suivantes :



Comment utiliser ce COURS :

1. Mettre les diapos en format plein écran en cliquant sur
2. Faire défiler l'animation en cliquant **sur** les diapositives

(attention : cliquer sur une image ou un lien ouvre la page web correspondante)



Un constat :

En entreprise comme dans la vie, on a

Tout un tas de problèmes

Comment reconnaître ceux dont il faut
s'occu



Comment prioriser ?

Les problèmes **critiques** sont à la fois :

- Névralgiques (*fréquence*)
- Vulnérables (*gravité*)

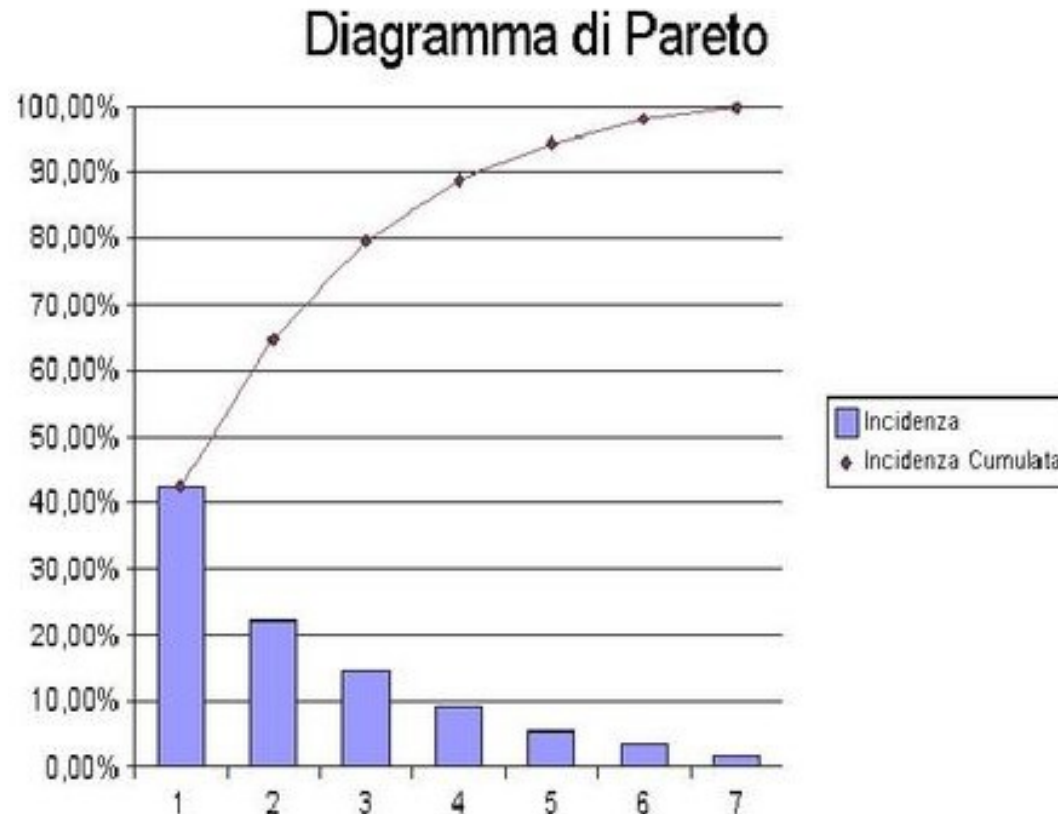
$$\textit{Criticité} = \textit{gravité} * \textit{fréquence}$$

- *Comment estimer la fréquence ?*
 - *Relevés des problèmes, mesures, extrapolation à partir d'un échantillon*
- *Comment estimer la gravité ?*
 - *Temps perdu, clients perdu, produits gaspillés => chiffrage en €*

Loi de Pareto

La criticité obéit à la loi de Pareto.

20% des causes sont responsables de 80% des impacts



Les causes à traiter en priorité...

.. Sont les 20% de causes qui ...
provoquent 80% des dégâts



Variantes :

- L'effet observé peut être monétaire, mais aussi par exemple la vitesse de rotation des stocks (*pour déterminer les produits qu'on stocke à proximité et ceux que l'on peut mettre au fond d'un entrepôt*).
- On peut prendre en compte la facilité de détection du problème
*Criticité = gravité * fréquence * difficulté de détection*
- Méthode ABC en gestion des stocks
 - Classe A : Les produits accumulant 80% de l'effet observé
 - Classe B : Ceux accumulant les 15% suivants
 - Classe C : Ceux accumulant les 5% restants
- À noter : dans la réalité, c'est rare qu'on ait exactement 80%/20%

Pour en savoir plus :

Mes autres cours :

- en vidéo (diapos + son des commentaires) :
 - Fondamentaux de la gestion de projet et Animation d'équipe-projet et motivation
- en diapositives animées :
 - Fondamentaux de la gestion de projet
 - Les bases des outils d'organisation projet
 - Groupware et outils informatiques de gestion de projets
 - Introduction à l'analyse stratégique en management de projet
 - Comment animer un Brainstorming et 4 topos de Méthodes de Résolution de Problèmes
 - Cours d'analyse fonctionnelle
 - Introduction à la gestion des risques
 - Démarche de gestion des risques et plan de prévention
- Sociologie des organisations, recueil et traitement de données, prévention du plagiat, marchés financiers, qualité, établir des cartes conceptuelles, utiliser Wikipédia et MediaWiki
- Enfin, voici des cartes conceptuelles résumant certains des cours



Rémi BACHELET

*Enseignant-chercheur,
Ecole Centrale de Lille*

Mon CV est disponible ici.

Mes principaux cours à Centrale

Gestion de projet, sociologie des organisations, recueil, analyse et traitement de données, prévention du plagiat, module de marchés financiers, cours de qualité et méthodes de résolution de problèmes, établir des cartes conceptuelles, utiliser Wikipédia et CentraleWiki, formation au coaching pédagogique et à l'encadrement, référencement et SEO

