

LE Cinq/35

5 recettes et 35 ingrédients
pour **résoudre vos problèmes**

Atteignez tous vos objectifs
et maximisez vos résultats
avec des méthodes et
techniques éprouvées

ICI

LA PERFORMANCE
EN PRATIQUE

Mouvement
québécois
de la
qualité



Édité par :

Mouvement québécois de la qualité

Rédaction

Manon Duclos, ing., M.Ing.

Conseillère qualité
MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ

Pierre Marchand

Consultant en communications

Conseil à la rédaction

Natalie Blouin, ing., M.Ing.

Conseillère et formatrice – processus d'innovation et créativité appliquée

Sylvain Matte, MBA

Consultant, formateur et animateur en gestion et en créativité appliquée

Conception et mise en page

Mardigrafe

Illustrations

Mylène Choquette

Mayava

Remerciements

Nous tenons à remercier les gouverneurs du Mouvement qui croient en une cause, celle de l'amélioration constante de la performance. Sans leur appui, nous ne pourrions offrir du contenu de si grande qualité!

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec
3^e trimestre 2017

ISBN : 978-2-922087-28-4 (imprimé)

© Mouvement québécois de la qualité 2017

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos

| | |
|---|----|
| Un ouvrage unique en son genre..... | 5 |
| Mode d'emploi..... | 7 |
| Phases de divergence et de convergence..... | 15 |

SECTION 1

Les cinq processus

| | |
|---|----|
| Méthode 8D..... | 21 |
| A3..... | 25 |
| Approche Six sigma – DMAAC..... | 29 |
| Méthode kaizen..... | 33 |
| PCR – Processus créatif de résolution de problèmes..... | 37 |

SECTION 2

Les outils de divergence

| | |
|---|----|
| Boîte à idées..... | 49 |
| Carte mentale..... | 54 |
| Cinq méthodes créatives pour voir les situations autrement..... | 56 |
| 1. L'énoncé du bon problème..... | 57 |
| 2. La situation idéale..... | 58 |
| 3. Le changement de point de vue..... | 58 |
| 4. Les scénarios..... | 59 |
| 5. Les analogies..... | 60 |
| Cinq pourquoi..... | 61 |
| Connexions forcées..... | 64 |
| Danse des mots..... | 67 |
| Diagramme d'Ishikawa..... | 70 |
| Échelle d'abstraction..... | 73 |
| Fiche de collecte de données..... | 78 |
| Forum ouvert..... | 80 |
| Pensée latérale et parallèle/outils DATT..... | 86 |

| | |
|---|-----|
| Plan d'expériences – DOE..... | 90 |
| Remue-méninges..... | 95 |
| 1. Classique..... | 96 |
| 2. Post-it ^{MD} | 97 |
| 3. Écrit..... | 98 |
| 4. Inversé..... | 99 |
| Sept questions clés..... | 101 |
| Six chapeaux pour penser..... | 104 |
| Technique des souhaits..... | 108 |
| Trois façons de générer des options originales..... | 111 |
| 1. Le meilleur par le pire..... | 112 |
| 2. L'atomisation..... | 112 |
| 3. Le concassage (ou SCAMPER)..... | 113 |
| World Café..... | 115 |

SECTION 3

Les outils de convergence

| | |
|---|-----|
| Analyse comparée par paires..... | 123 |
| Carte de contrôle..... | 127 |
| Cartographie par couloirs..... | 133 |
| Ciblage..... | 137 |
| Classement alternatif..... | 142 |
| Diagramme de Pareto..... | 144 |
| Diagramme FIPEC (<i>SIPOC Diagram</i>)..... | 147 |
| GICS – Graphique importance – chances de succès..... | 150 |
| Grille COCD..... | 153 |
| Matrice d'évaluation..... | 159 |
| Objectifs SMART..... | 164 |
| Plan d'action..... | 167 |
| PPCO – Plus, Potentiels, Craintes et Opportunités..... | 170 |
| Sources d'assistance et de résistance..... | 175 |
| Stratification, histogramme et diagramme de dispersion..... | 180 |
| Techniques de regroupement..... | 184 |
| 1. Surlignement..... | 185 |
| 2. Diagramme des affinités..... | 186 |
| 3. Regroupement par grappes..... | 188 |

La matrice outils/processus

191

(Insérée dans la pochette
à l'arrière de l'ouvrage)

Un ouvrage **unique en son genre**

Ce ne sont pas les problèmes qui manquent dans la vie de toute organisation. Qui plus est, il existe une multitude de processus et d'outils pour nous aider à les résoudre!

Comment s'y retrouver? Comment faire pour utiliser un nouveau processus ou explorer de nouveaux outils? Ce guide répond à ces questions.

Il est construit à la manière d'un livre de cuisine, pour vous aider à **associer les bons outils – ingrédients – aux processus – recettes – que vous utilisez régulièrement**. Il vous rendra également apte à tenter l'essai d'une nouvelle recette que vous n'avez jamais encore utilisée! Vous découvrirez en effet qu'il est parfois bon de varier les ingrédients pour épicer un peu vos résultats!

Cet ouvrage est le premier du genre : aucun autre avant lui ne contient ce qu'il faut pour comparer différents processus et proposer une boîte à outils pour chacun d'eux. Que vous soyez néophyte, certifié *Lean Master*, agent de changement, coach ou facilitateur dans votre organisation, vous y trouverez une valeur ajoutée.

Grâce aux méthodes pas-à-pas présentées tout au long de cet ouvrage, les gens qui travaillent dans votre entreprise ou organisme seront mieux outillés pour développer leurs compétences en résolution de problèmes et faire cheminer toute l'organisation.

Et si vous pensiez que la résolution de problèmes est quelque chose de compliqué, ce guide vous prouvera le contraire. L'essence de la résolution de problèmes est fondamentalement simple : il suffit de suivre une recette bien structurée, et le tour est joué! Une pincée de créativité, deux cuillères à soupe d'innovation, et une bonne tasse de plaisir vous apporteront inévitablement du succès!

J'aimerais remercier chaleureusement toute l'équipe qui a contribué à la rédaction de ce guide : Natalie Blouin et Sylvain Matte – coauteurs de bon nombre de fiches, Pierre Marchand – réviseur en chef, Mylène Choquette – illustratrice ainsi que Paul Quintal et Jean-Claude Savard – collaborateurs de longue date. C'est un honneur et un privilège de travailler avec eux.

Bonne cuisine!

Manon Duclos