

Université de Jijel

Département de génie des procédés

3^{eme} Année génie métallurgique

Module : Méthodologie de résolution un problème

Objectif de la séquence : *Identifier l'origine et les caractéristiques d'un problème*

TP N°1

Partie théorique

Points à traiter

- ✓ Les origines des problèmes
 1. Problèmes de causes
 2. problèmes de but
- ✓ Les caractéristiques des problèmes
 1. Problèmes occasionnels et permanents
 2. Problèmes réels et apparents
 3. Classification d'après le type de solution

Objectifs ciblés : Classer les problèmes.

Durée estimée : 1h30 min

Déroulement du TP : Individuellement

Enoncé :

1^{ère} partie

Voici cinq problèmes.

Problème 1 : la création d'un club scientifique au faculté.

Problème 2 : Les erreurs d'enregistrement de recettes journalières dans un magasin.

Problème 3 : Les vols à l'étalage commis dans un quartier où résident de nombreux chômeurs.

Problème 4 : La difficulté d'un élève blessé à la jambe à se déplacer dans la faculté pendant huit jours.

Problème 5 : Le mauvais fonctionnement de l'horaire variable dans une entreprise et ses conséquences.

(Ne pas rechercher ici le type de solution).

Caractérisez chacun d'eux en indiquant s'il s'agit d'un problème :

- De cause ou de but ;
- Occasionnel ou permanent ;
- Réel ou apparent ;

- A solution technique, comportementale ou les deux à la fois.

2ème partie 10 min

2. Recherchez vous-même :

- Un exemple de problème issu d'un dysfonctionnement permanent ;
- Un exemple de problème occasionnel destiné à construire une solution nouvelle.

Posez-vous ensuite, pour chacun de ces deux problèmes, les deux questions suivantes.

- ✓ S'agit-il d'un problème réel ou d'un problème apparent, et, dans ce dernier cas, quel(s) peut (peuvent) être le(s) problème(s) réel(s) ?
- ✓ Quel type de solution (technique et : ou comportementale) est-il susceptible de le résoudre ?

Objectifs ciblés : Classer les problèmes

Durée estimée : 30 min

Déroulement du TP : en groupe

Enoncé :

Contexte professionnel

La société fabrique des lampes en bois. Son siège social est à Jijel et l'unité de production est à Tahir.

Elle emploie 25 salariés (PDG compris).

- ☐ 15 travaillent sur le site de production, qui est situé à Tahir.
- ☐ 8 travaillent au siège social (Il y a un responsable commercial et 3 commerciaux, 1 secrétaire, 1 responsable des achats, 1 directeur commercial, 1 comptable et le Directeur (PDG)).

Sur le site de Tahir, deux agents de maîtrise gèrent la production. Ils reçoivent leurs ordres du Directeur du site qui est sous l'autorité du directeur général de Jijel.

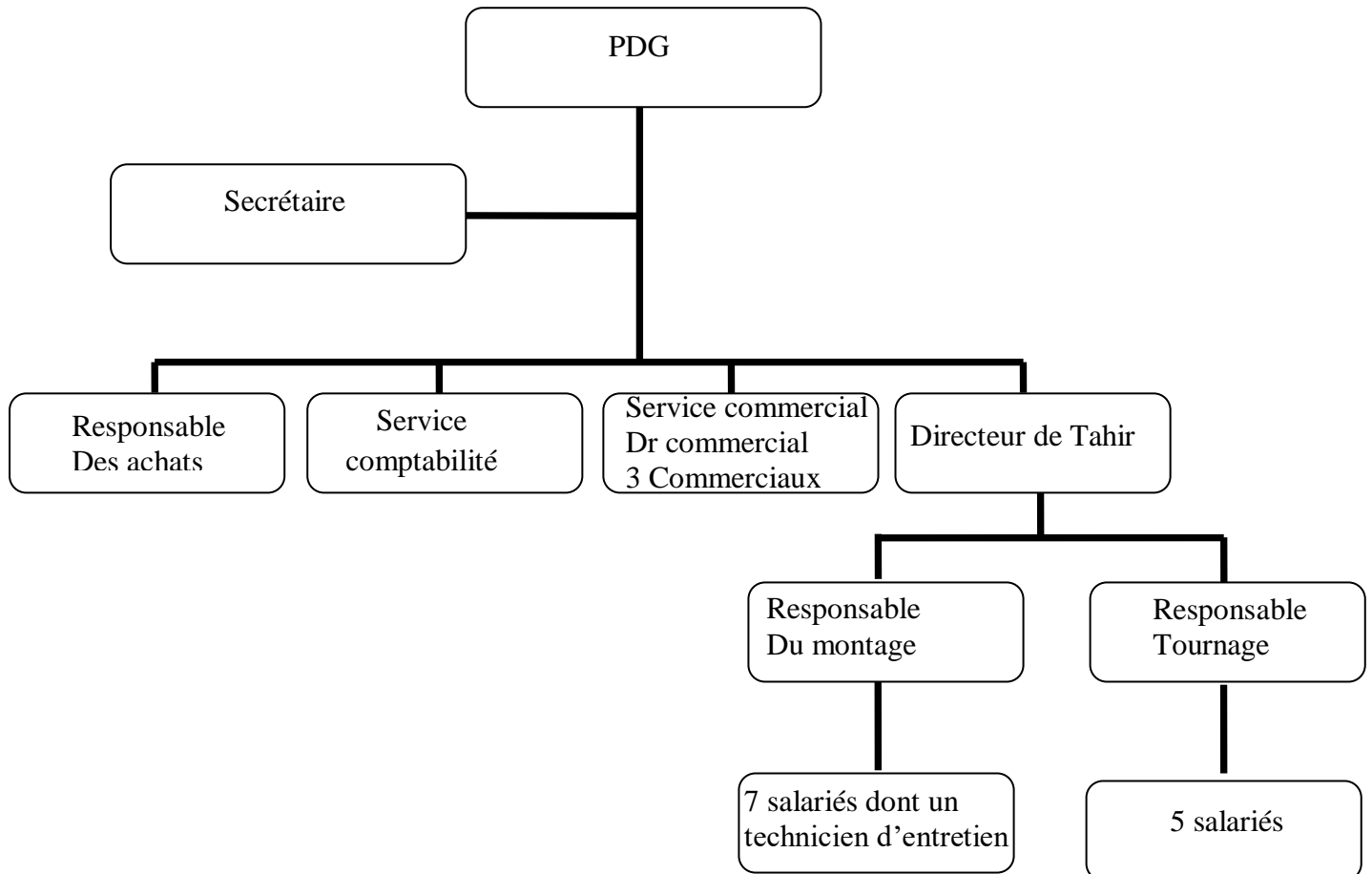
(Les tâches sont réparties ainsi entre les deux responsables de la production : l'un s'occupe du tournage des pièces, l'autre du montage et du vernissage) Ils ont respectivement sous leur ordre 7 et 5 salariés.

Un ouvrier de l'atelier tournage est également responsable de l'entretien des matériels et des locaux. Il reçoit ses ordres du responsable du tournage qui est son responsable d'atelier.

Problème

La société a régulièrement des retards de production au montage qui résultent de pannes de machines. Le responsable du montage se plaint du manque de disponibilité du responsable de l'entretien.

L'organigramme de la société se présente ainsi :



Travail à faire :

- ☐ Quel est le problème ?
- ☐ Quelle est la source du problème apparent ?
- ☐ Quelles solutions sont envisageables ?
- ☐ Le PDG envisage que le technicien d'entretien deviennent indépendant et ne consacre son temps qu'à l'entretien et aux réparations du matériel. Qu'en pensez-vous ? Quels problèmes cela peut-il poser ?