

# Résoudre un problème par la méthode RPC (Résolution de problèmes complexes)

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

---

## Objectifs et aptitudes visées

- Acquérir une méthode pour travailler en groupe : animation de réunion, collecte et analyse des idées, disposer d'une logique pour croiser les points de vue différents.
- Maîtriser les outils logiques de résolution de problème, de sa description, à l'analyse de ses causes, à l'élaboration de solution et à la mise en œuvre de solutions.
- Apprendre à poser un problème de manière constructive et factuelle sans stigmatiser les personnes.
- Simplifier la complexité en abordant les questions par paliers progressifs, en utilisant la logique systémique.

## Profils et prérequis

Tout opérationnel ou cadre chargé de coordonner, animer, diriger un projet ou de résoudre un problème complexe.

## Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

## Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Cas pratique « école » pour assimiler les notions de base.
- Jeux de rôles.
- Outil Excel pour pratiquer la méthode.

## Programme

### Problème et dynamique de groupes

- Les fondamentaux : le PDCA et la démarche qualité.
- L'approche globale et systémique d'un problème.
- La complexité, de quoi s'agit-il ?
- Constituer un groupe de travail.
- Organiser le travail du groupe.
- L'animation efficace de la réunion.
- Les vieux réflexes à dépasser en réunion.

### Rappels - Poser un problème et le résoudre

- De l'analyse du pourquoi, à l'état des lieux, à l'élaboration de solution et à l'évaluation.
- Formuler un problème en termes de pourquoi et non en termes de « il faut faire ». Rédiger une note de cadrage.
- Avancer de manière progressive pour résoudre les divergences et les désaccords, éviter de prendre des décisions trop tôt.
- Faciliter la résolution des désaccords en donnant à chacun sa place. Éviter la recherche de coupable par la formulation de valeurs et la dynamique d'analyse.
- Dépasser les positions bloquantes par l'expression des buts.

### **Du constat à l'observation**

- Le signalement et la détection : qui, quand comment ? Éviter les conflits.
- Décrire le problème de manière factuelle, dépasser le stade des généralités vagues et des polémiques. Utiliser le QQQQCPC et l'écoute active.
- Repérer les écarts et les besoins. Les mesurer et les objectiver.

### **Analyse cause-effet**

- Arbre des causes. Diagramme d'Ishikawa.
- Analyse des 5 pourquoi.
- Inventaire des contraintes à intégrer dans la recherche de solutions.

### **Élaborer des solutions**

- Le « brainstorming orienté » :
  - o L'inventaire des éléments pertinents pour réaliser l'état des lieux.
  - o L'analyse de la valeur et la démarche processus.
  - o Le cahier des charges fonctionnel.
- Élaborer un plan d'actions et un rétroplanning.
- Résoudre les risques d'incompatibilités ressortant des solutions envisagées, étude d'impacts.
- Communiquer et informer.
- Les indicateurs et le suivi de la mise en œuvre.

### **Accessibilité de la formation**

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

### **Evaluation des acquis**

QUIZZ.

### **Les plus de cette formation :**

- Méthodologie validée par l'ANVAR, créée par Paul Jovignot et une équipe de consultants spécialisés dans le secteur industriel.
- Intérêt de cette méthode pour résoudre les conflits, plusieurs points sont applicables en médiation.
- Des applications concrètes.
- Un outil permettant d'utiliser la démarche de A à Z.
- Des apports sur la systémie et la démarche utilisée en science pour résoudre les problèmes.
- Techniques de communication pour faciliter les négociations.
- Méthodes d'animation de réunion.