

A3 Problem Solving

Introduction

Méthode de résolution développée dans les années 60 par l'entreprise Toyota afin de pallier aux problèmes rencontrés dans la chaîne de production. C'est une méthode mettant en avant l'importance du facteur humain dans ce type de processus, notamment du fait des coûts importants générés par la masse salariale.

Développer la compétence humaine, à tous les niveaux de la hiérarchie, est donc un facteur important de la pérennité d'une entreprise. Toyota prône ainsi la politique de « hito zukuri », qui signifie « fabriquer des hommes de talent ».

Principe

La méthode développée par Toyota amène les acteurs de la résolution d'un problème à développer des compétences afin de pouvoir décrire, comprendre et résoudre ce problème. Le nom de cette méthode vient de la feuille A3 sur laquelle sont synthétisés tous les éléments nécessaires à cette résolution. Cela nécessite donc un effort de concision et de précision, et donc des capacités d'analyse et de synthèse avancées.

Un tel support permet ensuite aux autres acteurs de visualiser le problème, de le comprendre et de prendre des décisions. La compétence de chacun est ainsi développée, tout autant que celle du groupe dans son ensemble.

Fonctionnement

A partir d'un problème donné ou d'un objectif à atteindre, chacun est amené à apporter une solution. Pour cela, il est nécessaire de développer des idées, de dégager des concepts sur la situation présente, prendre des décisions, apprendre d'erreurs passées. Une fois ce travail d'analyse réalisé, il est nécessaire de regrouper des données afin d'illustrer les théories avancées, mais également afin d'appuyer d'éventuelles conclusions. Enfin, il est nécessaire de faire partager le travail entre tous, se concerter sur sa validité, et apporter des modifications.

C'est une méthode qui se doit d'être standardisée et globale au sein d'une entreprise afin d'optimiser la résolution de problèmes au sein de processus de production. En effet, tous les acteurs de l'entreprise, du président à l'opérateur, participent à l'efficacité de cette méthode.