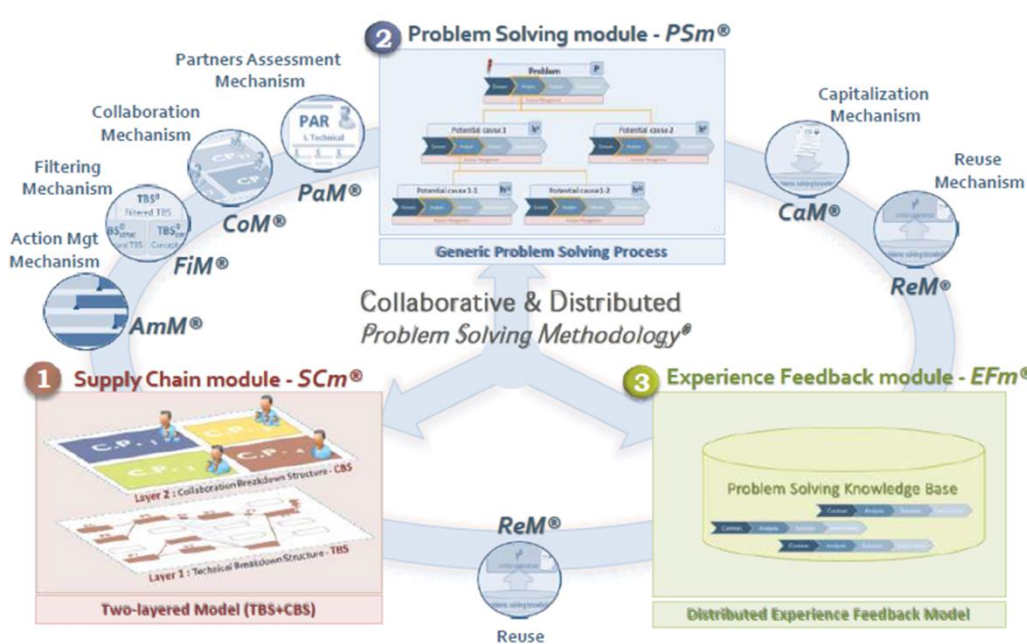


# CIFRE I

## « Résolution collaborative de problèmes au sein des Chaines logistiques: cadre conceptuel, processus et Méthodologie »



La Résolution de Problèmes est l'un des piliers des stratégies d'amélioration continue des entreprises.

Dans ce cadre, un certain nombre des méthodes ont réussi à démontrer son efficacité pour adresser des problèmes particulièrement complexes.

Parmi ces méthodes, on peut distinguer le PDCA, le DMAICS, le 7Steps et le 8D/9S.

Pourtant, l'apparition des réseaux distribués de partenaires, ainsi que le positionnement du concept d'entreprise étendue, ont obligé les entreprises à aller au-delà de ses frontières pour travailler en synergie avec tous les partenaires en amont et en aval de sa chaîne.

Dans ce contexte, l'efficacité de ces méthodes de résolution des problèmes a été fortement impactée. Ceci car non seulement les problèmes, mais aussi les produits, les partenaires, les ressources et l'information nécessaires pour sa résolution sont extrêmement fragmentés et décentralisés.

Cette thèse s'intéresse donc à la résolution collaborative de problèmes au sein des chaînes distribuées de partenaires et son objectif est de proposer un processus et une méthodologie adaptés à ces contextes. Les propositions faites prennent en compte les aspects techniques (e.g. la modélisation des flux et la configuration de la chaîne) ainsi que les aspects collaboratifs (e.g. le

niveau de confiance et/ou le rapport de pouvoir entre les partenaires) que conditionnent l'opération et l'efficacité du réseau. Finalement, cette thèse s'intéresse à l'articulation d'un système de retour d'expérience dans la résolution de problèmes distribués afin d'améliorer son efficacité.