

# ÉTAPES ET OUTILS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME

## PROBLÈME

### Analyser la situation

**Déceler** un dysfonctionnement ou un besoin

**Collecter** l'information :

- Entretien individuel
- Réunion
- Observation des pratiques professionnelles
- Analyse documentaire
- Enquête, Questionnaire
- Boîte à idées...

Évaluer les **enjeux, contraintes** et **opportunités** (temps, qualité, coût...)

Préciser les **objectifs** à atteindre (finalité et objectifs opératoires)

## SOLUTION

### Repérer et analyser les causes

Analyser l'information, rechercher les **causes** du problème ou du besoin :

- Brainstorming ou remue-méninges (recherche d'idées en groupe)
- Les questions clés QQQQCP (ou CQQCOQP)
- Arbre des causes (repérer les causes) et méthode des 5 pourquoi
- Diagramme d'Ishikawa ou cause-effet (classer les causes) et 5M
- Graphique de Pareto ou de concentration (hiérarchiser les causes) et théorie du 20/80
- Diagramme de processus (pour la circulation des documents)

Formuler un **diagnostic**

Proposer des **solutions** et les **argumenter** :

- Inventorier les solutions techniques, comportementales, organisationnelles et choisir la solution optimale en fonction du coût, de la main d'œuvre, du temps...
- Brainstorming ou remue-méninges (recherche d'idées en groupe)
- Carte heuristique (Mind Map)

**Analyser** les solutions :

- Matrice décisionnelle (tableaux multicritères, avantages/inconvénients)
- Tableau ou graphique croisé dynamique
- Outils de simulation (Valeur cible, Solveur...)

Rédiger un **rapport d'étude** ou de projet (nom de projet, objectifs à atteindre, personnes concernées, plan d'action, décisions, dépenses engagées, économies réalisées...)

## ACTION

### Mettre en œuvre la solution

Calculer les **coûts** prévisionnels, seuils de rentabilité, élaborer un budget

Définir un **plan d'action** :

- Tableau de répartition des tâches
- Planning, rétro planning...
- Outils d'ordonnancement : diagramme de Gantt, réseau PERT

### Assurer le suivi de l'action

Évaluer la **performance** :

- Tableaux de bord (indicateurs et clignotants)
- Liste de contrôle ou check-list

Proposer des **mesures correctives**