

# 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*
  - *Questionnaire*
  - *Boite à idées*
- Apprécier les enjeux
- Préciser les objectifs à atteindre
- Énoncer les contraintes (temps, qualité, coût...)

**SOLUTION**

**Rechercher 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)*
  - *Diagramme d'Ishikawa ou 5M ou cause-effet (classer les causes)*
  - *Graphique de Pareto (hiérarchiser les causes)*
  - *Diagramme de processus (pour la circulation des documents)*
- Formuler un diagnostic

**Trouver la solution**

- 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)*
- Analyser les solutions :
  - *Matrice décisionnelle (tableaux multi-critères, avantages/inconvénients)*
  - *Tableau ou graphique croisé dynamique*
  - *Outils de simulation (Valeur cible)*
  - *Carte heuristique*
- 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, élaborer un budget
- Définir un plan d'action :
  - *Tableau de répartition des tâches*
  - *Réseau PERT*
  - *Diagramme de Gantt*

**Assurer le suivi de l'action**

- Évaluer la performance :
  - *Tableaux de bord et clignotants*
  - *Liste de contrôle ou check-list*
- Proposer des mesures correctives