

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