



## Résolution de situations problèmes

### Identification du problème

#### **ETAPE 1 : Exposition des faits**

- Qui sont les acteurs des faits ?
- De quels faits parlons-nous précisément ?
- Dans quel lieu est apparu le problème ?
- A quel moment s'est manifesté le problème ?
- Combien de cas sont concernés ?

#### **ETAPE 2 : Exposition des conséquences**

- Quelles sont les conséquences ?
- Pourquoi ces conséquences ?

#### **ETAPE 3 : Exposition de la situation satisfaisante voulue**

- Quelle est la situation satisfaisante souhaitée ?

### Causes et solutions

#### **ETAPE 4 : Recherche des causes**

- Quelle est la cause première ?
- Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

#### **ETAPE 5 : Recherche et mise en œuvre de la solution**

- Quelles solutions peuvent être proposées ?
- Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en œuvre la solution ?
- Mise en œuvre de la solution

#### **ETAPE 6 : Mesurer l'efficacité de l'action corrective**

- Période d'observation
- Investigation pour vérifier si le problème ne se reproduit pas.