



La résolution de problèmes

1. Identifier et définir la problématique

- Décrivez le problème le plus clairement, précisément et objectivement possible selon ce que vous pouvez observer et non selon ce que vous ressentez.
- Identifiez les facteurs qui contribuent à maintenir le problème et non uniquement les causes.
- Fixez des objectifs de résolution de problèmes réalistes et atteignables.

Définition du problème	Facteurs de maintien du problème	Objectifs de résolution de problèmes

2. Trouver des solutions possibles

- Dressez une liste de toutes les solutions possibles sans penser à leur qualité ou leur faisabilité.
- Après en avoir identifié le plus possible, éliminez celles qui sont indésirables ou irréalistes.
- Dressez la liste des solutions à retenir en ordre de préférence selon vos objectifs de résolution de problèmes.

Liste des solutions possibles

Solutions retenues

1.

2.

3.

4.

5.

3. Évaluer d'autres options

- Pesez les avantages et les inconvénients des trois ou quatre premières solutions.

	Avantages	Inconvénients
Solution possible #1		
Solution possible #2		
Solution possible #3		
Solution possible #4		

4. Faire un choix

- Choisissez une ou deux solutions.
- Identifier les actions et qui doit les accomplir.
- Identifier quand et comment elles seront mises en œuvre.



ACTIONS À POSER	QUI	QUAND

5. Mettre en œuvre de la solution

- ✓ Mettez en œuvre la solution comme prévu.

6. Évaluer le résultat

- ✓ Évaluez l'efficacité de la solution.
- ✓ Décidez si vous devez revoir votre plan ou en élaborer un nouveau pour mieux résoudre le problème.