

RÉSOLUTION DE SITUATIONS PROBLÈMES

Identification du problème

Étape 1 :

- Expositions des faits
- Qui sont les acteurs des faits
- De quels faits parlons-nous précisément ?
- Dans quel lieu est apparu le problème ?
- A quels moments s'est manifesté le problème

Étape 2 :

- Expositions des conséquences
- Quelles sont les conséquences ?
- Pourquoi ses conséquences ?

Étape 3 :

- Exposition de la situation satisfaisante voulue
- Quelle est la situation satisfaisante souhaitée ?

Causes et solutions :

Étape 4 :

- Recherches 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

Étape 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 ?

Étape 6 :

-Mesurer l'efficacité de l'action corrective

-Période d'observation

-Enquête pour vérifier si le problème ne se reproduit pas.