

**FICHE SAVOIRS N° 1 :**  
**LES ÉTAPES D'UNE MÉTHODOLOGIE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES**

La démarche de résolution de problèmes peut être décomposée en 5 étapes.

<b>1</b>	<b>DÉFINIR, IDENTIFIER LE PROBLÈME</b>	Identifier le problème et définir les périmètres.
<b>2</b>	<b>RECUEILLIR DES INFORMATIONS</b>	Réaliser un recueil de données (questionnaire, observation, entretien, recherche documentaire) pour déterminer avec exactitude le besoin ou le problème qui nécessite la mise en place d'un projet pour être résolu.
<b>3</b>	<b>ANALYSER LES DONNÉES</b>	Les informations relatives aux difficultés rencontrées sont recueillies puis classées et hiérarchisées.
<b>4</b>	<b>RECHERCHE ET ÉVALUATION DES CAUSES</b>	Les causes du dysfonctionnement doivent être analysées. Quelles sont les causes ? les hypothèses à vérifier ? origine des causes ?
<b>5</b>	<b>RECHERCHER ET CHOISIR DES SOLUTIONS</b>	Identifier un maximum de solutions envisagées et réalisables en identifiant les avantages et inconvénients de chacune.  Définir des critères de choix pouvant influencer la mise en œuvre des solutions : le coût, le temps, l'impact, la qualité, la facilité de mise en œuvre.  La solution choisie doit être compatible avec les critères choisis.
<b>6</b>	<b>MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS</b>	Définir une équipe projet, la population cible dans la mise en œuvre des actions, les partenaires. Quels moyens sont à envisager ? Comment conduire et piloter les actions ? Quelles évaluations envisagées ?

**Les techniques de résolution de problèmes**

<b>Outils et techniques</b>	<b>Objectifs</b>
Diagramme d'Ishikawa ou Causes/effets	Identifier la relation entre causes et effets
Diagramme de Pareto ou principe des 80/20	Identifier les problèmes importants des problèmes secondaires
Matrice d'affectation des responsabilités (RACI)	Identifier le rôle des responsables et membres d'une équipe
Méthode des « 5 pourquoi »	Identifier la cause principale d'un problème
Matrice d'Eisenhower	Focaliser les efforts sur les bonnes priorités