



**Votre démarche pour résoudre des problèmes**  
Travail à réaliser pour chaque situation-problème que vous choisissez de décrire

|   | Les étapes de la démarche |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
|---|---------------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------|--------------------------------------|
|   | Repérage du problème      | Poser le problème | Recherche des causes<br>Diagnostic | Recherche des solutions | Définition des plans d'action | Résultats obtenus | Retour d'expérience<br>Consolidation |
| <b>Informations d'entrée.</b><br>Observation, écoute, indices |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
| Thème de recherches   |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
| Etudes - Tests  |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
| Outils - Mesures  |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
| Scénarii  |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
| Examens complémentaires                                       |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
| <b>Décision finale</b>  |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |
| Informations de sortie  |                           |                   |                                    |                         |                               |                   |                                      |



## Votre démarche pour résoudre des problèmes - Vos données d'observation

Travail à réaliser pour chaque situation-problème que vous choisissez de décrire

| Données d'observation | Interprétations possibles<br>Hypothèses | Validation des hypothèses | Besoins/objectifs afférents |
|-----------------------|---|---------------------------|-----------------------------|
|                       |   |                           |                             |
|                       |   |                           |                             |
|                       |   |                           |                             |
|                       |   |                           |                             |

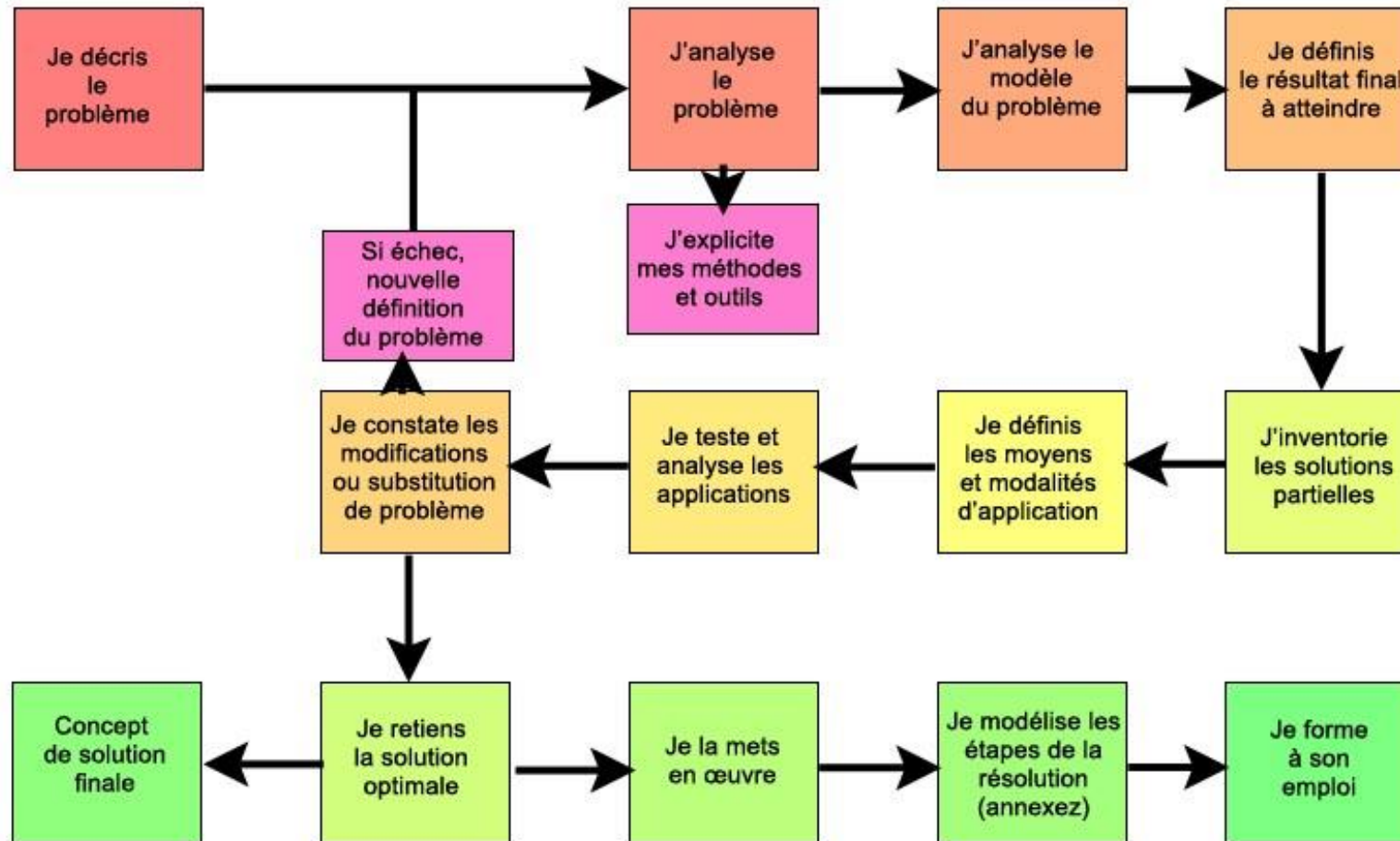
- Vous définirez la méthodologie des études et recherches, de diagnostic et des tests.
- Vous définirez vos outils et méthodes
- Quelles étaient vos **hypothèses** de départ (*recherche diagnostique*) ? Comment ont-elles évolué ?
- Quel était le cœur du problème ?
- **Posez clairement le diagnostic**
- Quels sont les objectifs déduits du diagnostic ?
- Quelles étaient vos **hypothèses** avant de trouver le (s) solution (s) ?



- Les plans d'action seront détaillés : quelles sont les responsabilités ? Quels sont les résultats attendus ? Quels sont les facteurs clés de succès ? Quels sont les indicateurs de suivi ? Quelles sont les principales étapes ? Quelles sont les échéances ? Quels sont les risques et contraintes ? Quels sont les résultats obtenus ? Quels sont les écarts avec ceux attendus ?
- Vous pouvez discuter l'efficacité des outils (les intérêts et limites)



## Schéma inspiré de la structure D'ARIZ





### Cycle diagnostique et cycle d'un processus

| Le processus | Historique des informations et décisions<br>diagnostiques<br>Construction du diagnostic étape par étape | Historique des résultats obtenus | Liens avec le diplôme |
|--------------|---|----------------------------------|-----------------------|
| Etape 1      |   |                                  |                       |
| Etape 2      |   |                                  |                       |
| Etape 3      |   |                                  |                       |
| Etape 4      |   |                                  |                       |
| Etape 5      |   |                                  |                       |
| Etape 6      |   |                                  |                       |
| etc          |   |                                  |                       |



**Matrice RACI de la gestion de problème. Situez votre rôle**

| Problématique  | Responsable,<br>Approbateur<br>(valideur) | Réalisateur<br>Acteur | Consulté (rôle-conseil) | Informé | Niveau exigé par le<br>diplôme |
|--|---|-----------------------|-------------------------|---------|--------------------------------|
| Phase identification<br>Et du diagnostic                   |   |                       |                         |         |                                |
| Phase de définition<br>des objectifs liés au<br>diagnostic |   |                       |                         |         |                                |
| Phase de définition<br>des moyens liés aux<br>objectifs    |   |                       |                         |         |                                |
| Phase de réponse   |   |                       |                         |         |                                |
| Phase du bilan   |   |                       |                         |         |                                |
| Phase de prévention<br>Amélioration continue               |   |                       |                         |         |                                |



Tableau QQQCCP lié à la gestion des problèmes

| Qui                  | Quoi<br>Nature des problèmes | Où | Quand       | Comment    | Combien  | Pourquoi                               | Lien avec le diplôme |
|----------------------|------------------------------|----|-------------|------------|----------|--|----------------------|
| Voir la matrice RACI | Listez-les                   |    | Périodicité | Conditions | Chiffrez | Le sens<br>Les objectifs<br>Les enjeux |                      |
|                      |                              |    |             |            |          |  |                      |
|                      |                              |    |             |            |          |  |                      |
|                      |                              |    |             |            |          |  |                      |
|                      |                              |    |             |            |          |  |                      |
|                      |                              |    |             |            |          |  |                      |