

La résolution d'une situation critique pour la survie du projet

Table des matières

I. Principe et outils de fonctionnement de la méthode de résolution de problème	3
II. Exercice : Quiz	6
III. Caractéristiques et méthodologie des différentes étapes de la méthode	7
IV. Exercice : Quiz	12
V. Essentiel	13
VI. Auto-évaluation	13
A. Exercice	13
B. Test	13
Solutions des exercices	14

I. Principe et outils de fonctionnement de la méthode de résolution de problème

Durée : 1 h

Environnement de travail : PC

Contexte

Le plus gros défi rencontré au cours de la gestion d'un projet n'est autre que l'apparition d'une situation critique, en particulier s'il en va de la survie même du projet. Bien que chaque manager possède sa propre vision et sa propre manière de gérer l'événement, une méthode a été développée pour généraliser la manière de diriger ce dernier. C'est une méthode de résolution de problème, efficace, en cinq étapes, proposées pour la résolution de toute situation de crise d'un projet. Que ce soit pour les experts ou pour les débutants, comprendre le principe de cette méthode est à la fois possible et profitable dans la résolution des situations critiques éventuelles à venir.

L'objectif principal de ce cours est justement d'approfondir les connaissances sur le fonctionnement de cette méthode. En premier lieu, nous allons détailler les principes et outils de fonctionnement de la méthode. Puis, nous aborderons les caractéristiques et méthodologies des différentes étapes de la méthode.

Définition

Cette méthode de résolution de problème est assez libre, et s'emploie aussi bien pour planifier, organiser, contrôler ou diriger un projet. Pour une entreprise, un **problème** se résume à la différence entre la situation prévue lors de la planification et la situation après la réalisation.

En ce sens, la **résolution d'un problème** se définit comme :

- La recherche des causes de la divergence,
- La proposition des solutions pour remettre le projet sur les rails,
- L'adoption de nouvelles règles de fonctionnement pour éviter toute répétition future du problème en question.

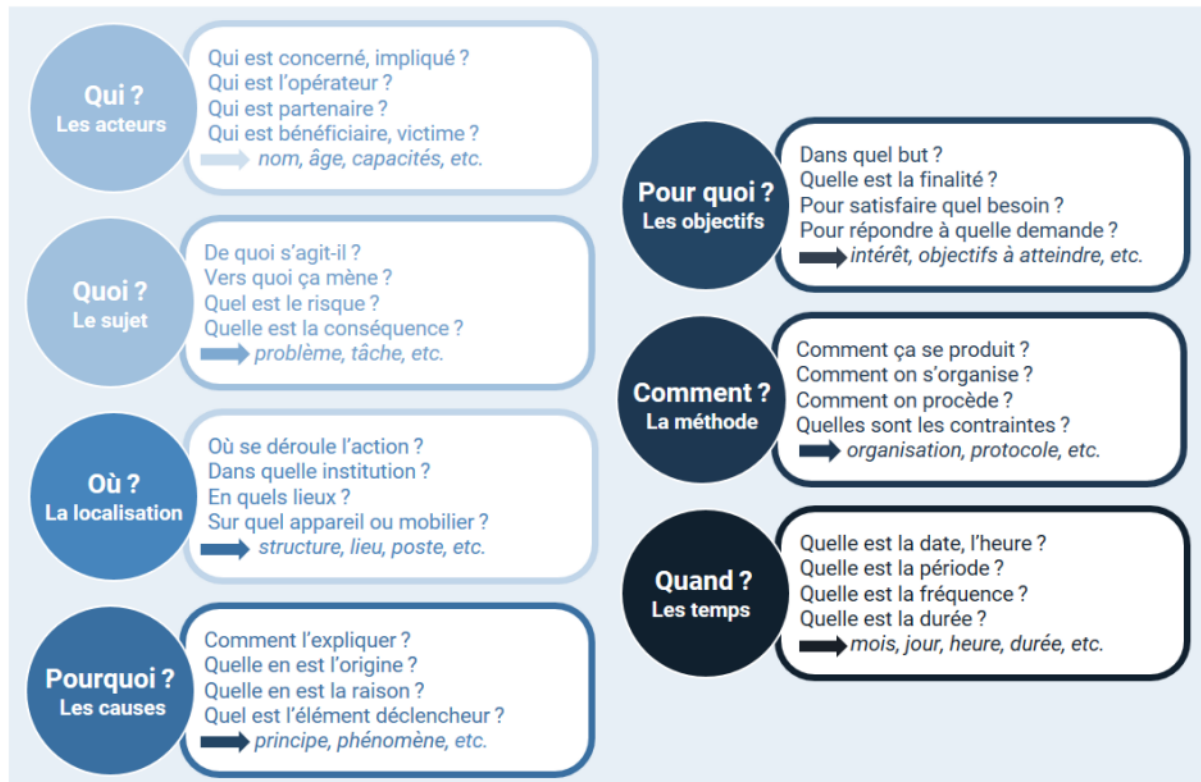
Exemple

- Situation (ou problème) : faute d'attention, une personne perd son portefeuille et sa carte d'identité avec.
- La cause : l'étourdissement.
- La solution : aller au poste de police pour faire une déclaration de perte et préparer une nouvelle carte.
- La nouvelle règle : attacher son portefeuille à sa poche avec un attache-portefeuille en élastique et bien fermer son portefeuille.

Les outils les plus utilisés dans la résolution d'une situation critique

La méthode QQQQCP (ou parfois QQQQCCP), communément appelée méthode de questionnement, n'est autre que l'acronyme des questions fondamentales : Qui ? Quand ? Où ? Quoi ? Comment ? (Combien ?) Pourquoi ? (Pour quoi ?).

Ces questions sont dites ouvertes. Les réponses ne seront donc pas limitées à un « oui » ou à un « non ». Le principe de la méthode est d'apporter les informations nécessaires, afin de mieux cerner le problème, de clarifier les sources, de structurer les sous-problèmes, et de monter une stratégie efficace et rapide. De manière générale : « Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? » servent à décrire, tandis que « Pourquoi ? Pour quoi ? » sont utiles pour analyser.



Description de la méthode du QQQQCP

Exemple

Un employé doit transporter un lot de dossiers numérique de recrutement en perd un au cours du processus, en passant par deux points de contrôle.

Prenons le cas de la méthode du QQQQCP pour résoudre ce problème relativement simple.

Les questions à poser seront donc :

Qui est le transporteur ?	L'employé
Qui est l'émetteur du lot ?	Le réceptionniste
À qui le lot est-il destiné ?	Au directeur des Ressources humaines
Qui sont les responsables des points de contrôle ?	Le chargé de l'impression, le secrétaire du DRH
(Quand ?) À quel moment le transporteur a-t-il reçu et remis le colis ?	Il a reçu le colis du réceptionniste à 8 h 30
D'où le lot a-t-il été émis ?	Le lot a été relayé depuis la réception
Où le dossier est-il censé être envoyé ?	Au bureau du DRH
Où se trouve chaque point relais ?	L'imprimerie et le bureau du secrétaire du DRH

(Quoi) Quel est le dossier perdu ?	Le dossier du candidat n° 15
(Comment) Le dossier a-t-il été perdu pendant le transport ou au niveau d'un des points de contrôle ?	Au niveau d'un des points de contrôle
Pourquoi le dossier a-t-il été perdu ?	Le transporteur était pressé de rejoindre le DRH avant son départ

Complément Autres méthodes de résolution

Le **brainstorming** est une méthode réalisée en groupe de 5 à 10 membres disparates, qui consiste à poser un problème et à balancer pêle-mêle et à tour de rôle les idées de cause et de solution de chacun, sans exception, censure ou jugement. Puis, ces idées sont triées et catégorisées.

Le **reverse brainstorming** est exactement similaire au brainstorming sauf sur un point : les idées vont viser à empirer le problème. Le but est de produire des idées au premier abord farfelues, mais qui recèlent des idées d'amélioration innovantes.

Le **diagramme de cause à effet d'Ishikawa** ressemble au squelette d'un poisson. Le diagramme représente le problème principal, puis les causes directes de ce problème principal.

Les regroupements forment les arêtes principales du diagramme d'Ishikawa. Dans le domaine de la qualité et de la production, les 5 M sont fréquemment utilisés pour cette tâche :

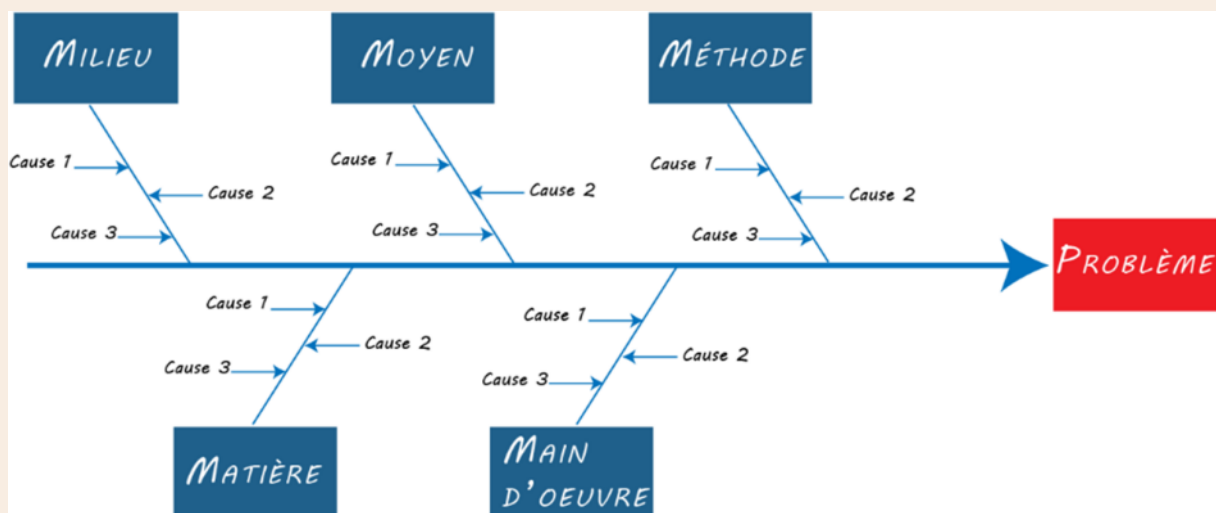
Main-d'œuvre : les collaborateurs, leurs compétences, etc.

Matières : les matières concernées, la qualité, etc. Pour une fabrication, les composants entrant dans l'élaboration du produit, etc.

Méthode : Les moyens de production, les équipements, etc.

Moyen : les techniques, les procédures, modes opératoires, etc.

Milieu : l'environnement de travail, la concurrence, etc.



Légende : diagramme de cause à effet d'Ishikawa

Source : Pinterest¹

¹ <https://www.pinterest.fr/pin/713750240930214355/>

La matrice de décision : une matrice de décision est un outil qui permet d'évaluer et de déterminer la meilleure option parmi différents choix possibles. Cet outil est particulièrement utile si plusieurs options s'offrent à vous et que vous êtes tenu de prendre en compte plusieurs facteurs avant de prendre votre décision finale.

Attention

Chaque étape de la méthode dépend de celle qui la précède. En d'autres termes, une étape sera d'autant plus facile si la précédente a été bien réalisée, structurée et ordonnée.

Il faut bien décortiquer chaque étape et n'omettre aucun détail en choisissant l'outil le plus adéquat. Le manque d'information s'accumule au fur et à mesure que les étapes se suivent. Ce qui, une fois arrivé à la dernière, risque d'engendrer des erreurs incompréhensibles.

Faut-il résoudre le problème seul ou en équipe ?

La méthode de résolution de problème utilisée dans notre contexte peut être menée seule ou en équipe. Toutefois, il est recommandé d'avoir le maximum d'avis et d'idées pour prévenir toutes les possibilités.

Chaque moyen présente ses propres avantages et inconvénients :

- En solo : d'abord, les idées sont moins nombreuses, mais souvent plus pertinentes. De plus, on peut prendre soi-même les décisions sans attendre d'approbation, ce qui diminue la durée de l'étude. Cependant, les décisions peuvent ne pas être unanimes au sein des parties prenantes.
- En équipe : il y a beaucoup plus d'idées même si certaines peuvent ne pas être particulièrement pertinentes. Il faut attendre l'approbation unanime avant de prendre une décision et cela rallonge la durée de l'étude. Toutes les parties prenantes pourront exprimer leur avis pour un résultat adapté pour presque tous les membres.

Exemple

Une mission gouvernementale a été menée. La population n'ayant pas les connaissances requises pour donner son avis sur la construction, les études ont été réalisées en petit comité, formé par les techniciens et les ingénieurs.

- Situation : dans une région aride d'un pays, l'eau est devenue rapidement une denrée rare.
- Les causes : l'absence prolongée des précipitations, la grande distance séparant les habitations de la source d'eau la plus proche.
- La solution : installer un pipeline reliant la source d'eau la plus proche et les villages.
- L'exécution a été menée sans encombre.
- Suivi : l'eau est bel et bien arrivée jusqu'aux villages. Toutefois, la population refuse de s'en servir.

Après une interrogation effectuée au sein même de la population, ils ont appris que la cause d'un tel revirement est que la source d'eau utilisée par le pipeline serait interdite (culturellement) à la consommation.

Ceci est l'exemple parfait qui affirme que, dans certains cas, même si les parties prenantes ne sont pas entièrement qualifiées pour la réalisation du projet, il serait idéal d'avoir parmi le bureau d'étude au moins un de leurs représentants.

Exercice : Quiz

[solution n°1 p.15]

Question 1

La méthode QQQQCP ne sert qu'à résoudre des problèmes.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

La résolution d'un problème doit toujours aboutir à une solution pour remettre la situation sur les rails.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Pour les projets de grande envergure, il faut réaliser les études avec les parties prenantes.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Lors du brainstorming, on ne prend en compte que les avis pertinents et sérieux.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Il faut censurer ou exclure les personnes qui sont contre le projet.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

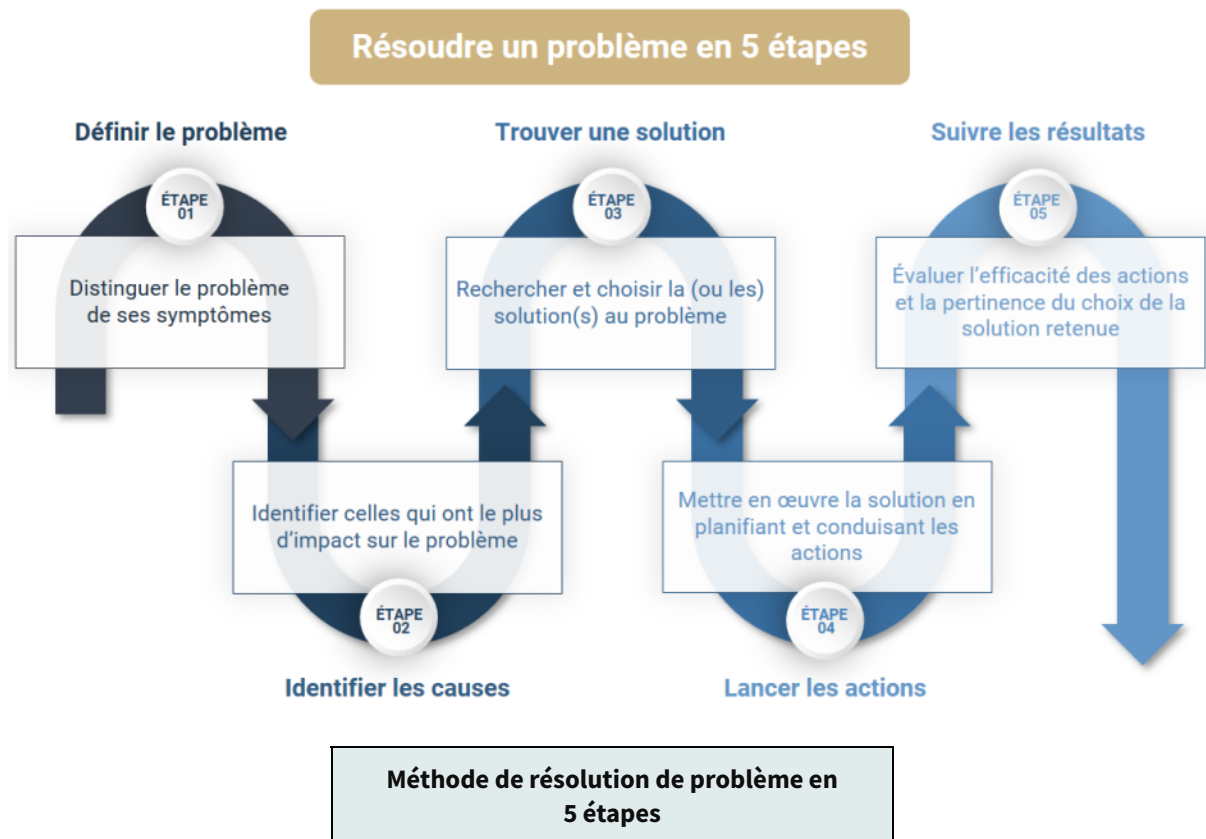
III. Caractéristiques et méthodologie des différentes étapes de la méthode

Les étapes de la méthode de résolution de problème

Chaque étape de la méthode de résolution possède un but bien spécifique, nécessitant les outils et méthodes détaillées précédemment.

La méthode en question se scinde en 5 étapes interdépendantes, mais suivant un ordre fixe et bien précis :

1. La définition et la clarification du problème (de la situation),
2. L'identification des causes du problème (de la situation),
3. La recherche des solutions possibles et viables au problème (à la situation),
4. La mise à exécution de la meilleure solution,
5. Le suivi et le contrôle de l'évolution de la situation.



Méthode

Si nous reprenons l'exemple vu précédemment, il se peut que, même avec l'attache, le portefeuille ne cesse de tomber de votre poche et que votre carte d'identité ne cesse de glisser de votre portefeuille. Ces problèmes ne se rencontrent que lors de l'étape de suivi donc, à moins de retourner plus haut dans les étapes, il serait impossible de résoudre convenablement et définitivement le problème. Ainsi, le résultat de chaque étape devient comme suit :

- Situation (ou problème) : faute d'attention, une personne perd son portefeuille et sa carte d'identité avec.
- La cause : l'étourdissement, poche trop étroite, portefeuille sans compartiment dédié aux cartes.
- La solution : aller au commissariat pour faire une déclaration de perte. Se procurer un attache-portefeuille élastique et un portefeuille plus compact avec compartiment pour carte.
- La nouvelle règle : attacher son portefeuille à sa poche avec un attache-portefeuille et le fermer convenablement.
- Suivi : revérifier ses poches et son portefeuille avant de quitter un lieu.

La méthodologie et les caractéristiques des étapes de la résolution d'une situation critique

1. La définition et la clarification du problème (de la situation) :

- Moyens et objectifs :
 - Collecte d'information par questionnaire
 - Description du problème sous toutes ses coutures par analyse
- Méthodes utilisables :
 - Méthode CatWOE
 - Brainstorming

- Reverse brainstorming
- QQQQCP
- Méthode des 05 pourquoi ? Diagramme des affinités
- Méthode CIRCEPT
- Diagramme de Pareto
- Conseils et rappels : plus l'envergure du problème est importante, plus il faudra impliquer les parties prenantes.

2. L'identification des causes du problème (de la situation) :

- Moyens et objectifs :
 - Recherche des causes par analyse et questionnaire
 - Déduire les relations de cause à effet entre chaque aspect de la situation et les causes
- Méthodes utilisables :
 - Brainstorming
 - QQQQCP
 - Diagramme d'Ishikawa
 - Diagramme des relations
 - MECE
- Conseils et rappels : il faut lister toutes les causes sans exception et impartialement grâce au Brainstorming ou au QQQQCP. Pour la sélection, optez pour le diagramme d'Ishikawa. Il faut également rester vigilant et à l'affût des petits détails, surtout quand une cause semble être trop évidente.

3. La recherche des solutions possibles et viables au problème (à la situation) :

- Moyens et objectifs :
 - Proposer des solutions
 - Étudier la viabilité de chaque solution
 - Opter pour la plus viable et la plus efficace
- Méthodes utilisables :
 - Méthode CatWOE
 - Brainstorming
 - Reverse Brainstorming
 - Matrice de décision
 - Analyse de la valeur
 - Diagramme en arbre
 - CIRCEPT
 - Méthode SCAMPER
 - Méthode ASIT
 - MECE
 - Matrice de découverte
 - Delphes
- Conseils et rappels : réalisez la recherche de solution à coup de brainstorming. Prenez des décisions grâce à la matrice de décision. La meilleure solution n'est pas toujours forcément la plus efficace, mais peut-être la plus rentable.

4. La mise à exécution de la meilleure solution :

- Moyens et objectifs :
 - Réalisation concrète de la meilleure solution
 - Fixer les étapes de réalisation
- Méthodes utilisables :
 - Plan d'action
 - Planning PERT
 - Diagramme de GANTT
- Conseils et rappels : choisissez de poser des objectifs à court terme pour la motivation des équipes.

5. Le suivi et le contrôle de l'évolution de la situation :

- Moyens et objectifs :
 - S'assurer que la solution proposée soit bien exécutée
 - Confirmer l'existence d'une amélioration de la situation
 - Constater les lacunes de la solution proposée
- Méthodes utilisables :
 - Tableau de bord
 - Feuille de relevés
 - Diagramme de Pareto
- Conseils et rappels : une action peut être efficace pour réaliser un des objectifs à court terme, sans pour autant l'être pour le problème fondamental.

Exemple

Vous avez postulé à une offre au nom de votre entreprise pour la conception d'une carte d'occupation du sol et vous venez de remporter le marché.

Problème principal : la mission a du mal à démarrer.

Voyons comment résoudre cette situation.

Première étape : la définition et la clarification de la situation par la QQOQCP

- *De qui a-t-on besoin pour gérer la mission ?* Des membres de l'équipe, des différents services au sein de l'entreprise et des dirigeants de l'entreprise.
- *De quoi a-t-on besoin pour réaliser la mission ?* De deux voitures de transport, d'une imprimante, d'appareils de traitement d'image, etc.
- *Comment se portent les membres de l'équipe ?* Ils sont démotivés.
- *Comment se portent les services ?* Ils manquent de synergie.
- *Comment se portent les dirigeants ?* Ils sont opérationnels, mais ne sont pas réactifs face aux problèmes de l'équipe.
- *Le matériel est-il opérationnel ?* Cause 1 : l'une des voitures est en panne, l'autre vient d'être accidentée, l'imprimante ne fonctionne pas, mais le reste est opérationnel.
- *Quand doit commencer la mission au plus tard ?* Dans quatre jours

Ce questionnement permet d'affirmer que **la situation est critique** et **met en péril la viabilité du projet**.

Deuxième étape : l'identification des causes du problème par QQOQCP

- *Pourquoi les membres de l'équipe sont-ils démotivés ?* Cause 2 : parce qu'ils n'ont pas été consultés lors de la soumission au projet.
- *Pourquoi les services manquent-ils de synergie ?* Cause 3 : parce qu'ils ne communiquent pas beaucoup.
- *Pourquoi les dirigeants font-ils la sourde oreille ?* Cause 4 : parce qu'ils ne viennent pas souvent voir les locaux pour constater les besoins de l'équipe.

Troisième étape : la recherche des solutions possibles et viables pour régler la situation par brainstorming

- Cause 1 / Solution 1 : se procurer deux nouvelles voitures et une imprimante.
- Cause 2 / Solution 2 : faire un briefing de la mission, motiver l'équipe.
- Cause 3 / Solution 3 : faire communiquer les différents services, leur faire adopter une méthode de travail en symbiose.
- Cause 4 / Solution 4 : inciter les dirigeants à venir souvent dans les locaux, briser la glace entre les dirigeants et l'équipe, sensibiliser les dirigeants à l'écoute.

Une fois chaque idée catégorisée et combinée par mode de résolution, nous obtenons les solutions générales viables suivantes :

- Solution 1 : organiser une réunion stratégique générale dans les locaux, accompagnée d'un petit apéritif à la fin.

Objectifs :

- Briefer l'équipe sur les modalités de la mission.
 - Discuter avec l'équipe et les remotiver.
 - Donner des nouvelles aux dirigeants.
 - Briser la glace entre les dirigeants et l'équipe.
 - Montrer aux dirigeants la situation pour les sensibiliser à écouter le personnel.
 - Discuter avec les différents services et leur faire comprendre les causes du manque de synergie tout en leur proposant une nouvelle méthode de travail.
- Solution 2 : prendre contact avec l'un des candidats concurrents lors de la soumission à l'appel d'offres.

Objectif : passer un marché avec celui-ci. Ils fourniront un véhicule et se chargeront de l'impression, contre une partie des rémunérations de la mission.

Quatrième étape : la mise à exécution de la meilleure solution

Activité :

- Faire circuler l'information sur la date et le lieu de la réunion au sein de l'entreprise,
- Contacter les dirigeants,
- Contacter l'entreprise concurrente.

Cinquième étape : le suivi et le contrôle de l'évolution de la situation

- Pendant la réunion :
 - Faire une visite guidée aux dirigeants par un représentant du personnel.
 - Lancer le briefing.
 - Réunir les représentants des différents services.
- Après la réunion :
 - Vérifier la réaction des dirigeants vis-à-vis du personnel.
 - Surveiller la vitesse de partage des informations au sein des services.
 - Contrôler et maintenir la motivation des membres de l'équipe.

En dernier recours : vérifier si les équipements « *empruntés* » sont bien disponibles.

Attention

Il existe beaucoup de méthodes de résolution de situation critique. Toutefois, elles sont toutes proches de la méthode explicitée dans ce cours. Seule la manière de raisonner et de voir les choses diffère réellement.

Complément

Une autre méthode connue est la méthode du carré d'As qui se subdivise en 7 étapes :

1. Perception initiale du problème
2. Clarification de la situation
3. Mise en valeur des domaines ou des points sources du problème
4. Recherche de la cause originelle
5. Proposition de solutions
6. Test et évaluation de la solution
7. Standardisation de la situation aux cas similaires

Exercice : Quiz

[solution n°2 p.16]

Question 1

Les personnes chargées du brainstorming doivent être en symbiose.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

On ne passe qu'une seule fois par les 5 étapes de la méthode.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Il faut inclure les parties prenantes dans les propositions d'idées.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

La méthode détaillée dans ce cours est la seule méthode existante.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Le reverse brainstorming apporte une vision totalement différente du problème.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

V. Essentiel

Puisqu'une situation critique diffère de la situation optimale prévue ou désirée, nous pouvons donc considérer que c'est un problème à résoudre.

Cette méthode de résolution de problème est une méthode similaire à celle utilisée par les experts en gestion de projet. Elle n'est pas la seule existante, mais elle généralise toutes les autres formes de techniques de résolution connues à ce jour.

C'est une méthode en 5 étapes dont :

- La définition et la clarification du problème (de la situation)
- L'identification des causes du problème (de la situation)
- La recherche des solutions possibles et viables au problème (à la situation)
- La mise à exécution de la meilleure solution
- Le suivi et le contrôle de l'évolution de la situation

Chaque étape possède plusieurs méthodes pour la mener à bien.

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Vous voulez déménager avec votre famille. Cependant, vous hésitez entre acheter une maison ou en louer une. Vous avez le choix de la méthode pour répondre à la question.

Question 1

[solution n°3 p.17]

Pourquoi utiliser la méthode des 5 étapes pour la résolution du problème ?

Vous êtes le professeur principal d'une classe et l'un de vos élèves ne répond plus présent. De plus, il habite seul et ne se trouve pas chez lui.

Question 2

[solution n°4 p.17]

Comment allez-vous gérer la situation ?

B. Test

Exercice 1 : Quiz

[solution n°5 p.17]

Question 1

Remettre la situation sur les rails ne veut pas dire obligatoirement tenter de la faire coïncider avec la situation prévue.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

La méthode que nous venons de détailler ne fonctionne qu'entre les mains d'experts.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Cette méthode est la plus facile à utiliser.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Le résultat attendu de cette méthode est qu'en plus de la résolution du problème, toutes les parties prenantes soient satisfaites.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Il ne faut sauter ou bâcler aucune étape.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux


Solutions des exercices

Exercice p. 6 Solution n°1**Question 1**

La méthode QQOQCP ne sert qu'à résoudre des problèmes.

☐ Vrai

☒ Faux


 Cette méthode peut tout aussi bien être utilisée pour la planification, l'organisation, le contrôle et / ou la direction d'un projet.

Question 2

La résolution d'un problème doit toujours aboutir à une solution pour remettre la situation sur les rails.

☐ Vrai

☒ Faux


 Bien qu'il soit tentant d'affirmer que la méthode donnée est un remède miracle, la réalité est autre. Il existe des cas extrêmes où remettre la situation en ordre s'avère impossible, quelle que soit la manière de voir les choses. La méthode permet néanmoins de limiter les dégâts et d'instaurer de nouvelles règles pour éviter ce genre de situation à l'avenir.

Question 3

Pour les projets de grande envergure, il faut réaliser les études avec les parties prenantes.

☒ Vrai

☐ Faux


 Qui dit travail de grande envergure, dit partie prenante importante. Plus cette dernière est conséquente, plus il y aura de contraintes à la réalisation d'un projet. Les contraintes non respectées, même moindres, une fois accumulées deviennent source de problèmes inévitables.

Question 4

Lors du brainstorming, on ne prend en compte que les avis pertinents et sérieux.

☐ Vrai

☒ Faux


 Le principe même du brainstorming est de permettre à tout le monde de parler sans avoir peur d'être jugé. Chacun doit pouvoir exprimer de manière brute et sans détour son avis personnel. C'est dans les idées différentes que se trouve l'innovation.

Question 5

Il faut censurer ou exclure les personnes qui sont contre le projet.

☐ Vrai

☒ Faux

 Aussi contradictoire que cela puisse paraître, il faut au moins un parti qui vise à stopper le projet. Ce sont ces personnes qui sont les plus qualifiées pour trouver les lacunes dans la planification et la réalisation du projet.


Exercice p. 12 Solution n°2

Question 1

Les personnes chargées du brainstorming doivent être en symbiose.

☐ Vrai

☒ Faux


 Au contraire, lors du choix des membres d'un bureau d'étude pour un brainstorming, il faut recruter des membres disparates. Ils doivent avoir des avis, des points de vue, des éthiques et des styles de vie différents.

Question 2

On ne passe qu'une seule fois par les 5 étapes de la méthode.

☐ Vrai

☒ Faux


 En effet, l'idéal serait qu'une fois le premier suivi réalisé, tout se passe sans encombre. C'est même l'objectif principal de la méthode si elle est utilisée lors de la planification. Malgré tout, on n'est jamais à l'abri des surprises et il arrive de revoir certaines étapes encore et encore jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de problème.

Question 3

Il faut inclure les parties prenantes dans les propositions d'idées.

☒ Vrai

☐ Faux


 Même dans le cas où les parties prenantes n'ont aucune notion de gestion de projet, personne d'autre ne peut comprendre les détails de la situation aussi bien qu'eux.

Question 4

La méthode détaillée dans ce cours est la seule méthode existante.

☐ Vrai

☒ Faux


 Il existe autant de méthodes qu'il existe de managers et de gestionnaires de projet. Bien que les méthodes utilisées restent les mêmes dans les étapes, chacun possède son type d'approche et sa propre vision du problème.

Question 5

Le reverse brainstorming apporte une vision totalement différente du problème.

☒ Vrai

☐ Faux

 C'est une méthode qui vient rarement à l'esprit, mais qui, une fois utilisée dans la bonne situation, est source des plus grandes avancées dans tout domaine confondu.

p. 13 Solution n°3

Même si l'un des membres de la famille ne possède aucune connaissance ou est encore trop jeune, il pourra participer activement et efficacement à la discussion. Seul celui qui dirige le débat a besoin de connaître le fonctionnement de la méthode. Tant qu'il sait comment bien poser les questions et susciter les introvertis à s'ouvrir un peu plus, la méthode ne peut que porter ses fruits.

p. 13 Solution n°4


La première étape consiste à réunir les élèves pour une collecte d'informations. On va notamment poser des questions comme qui sont ses amis les plus proches ? Qui l'a vu pour la dernière fois, où et quand ? Qui est le tuteur responsable à appeler ? La dernière fois qu'on l'a vu, que portait-il ? comment agissait-il récemment ? Pourquoi pensez-vous qu'il est absent ? Cela afin de déduire depuis combien de jours est-il porté disparu, chez qui pourrait-il aller ? Et enfin est-il parti subitement ou s'y est-il préparé ? Cette première étape servira à évaluer la gravité de la situation et des démarches à prendre. Dans un second temps on listera les causes possibles de sa disparition puis on choisira le mode de recherche approprié en fonction du niveau d'alerte. Enfin entamer les recherches et suivre l'évolution de la situation en restant en contact avec les autres élèves.

Exercice p. 13 Solution n°5**Question 1**

Remettre la situation sur les rails ne veut pas dire obligatoirement tenter de la faire coïncider avec la situation prévue.

☒ Vrai

☐ Faux


 La résolution d'un problème vise à remettre la situation sur des rails menant dans une bonne direction. Plus clairement, il n'y a pas qu'une seule direction qui mène à l'objectif.

Question 2

La méthode que nous venons de détailler ne fonctionne qu'entre les mains d'experts.

☐ Vrai

☒ Faux


 Cette méthode a été synthétisée pour convenir à tous les niveaux managériaux, y compris aux débutants. Chaque méthode ne nécessite que d'infimes connaissances de base en gestion de projet.

Question 3

Cette méthode est la plus facile à utiliser.

☐ Vrai

☒ Faux


 Cette méthode vise à être compréhensible par tous les acteurs. Cependant, chaque domaine, que ce soit logistique, administratif ou commercial possède la méthode qu'il trouvera plus facile à manipuler.

Question 4

Le résultat attendu de cette méthode est qu'en plus de la résolution du problème, toutes les parties prenantes soient satisfaites.

☒ Vrai

☐ Faux


 C'est la raison même qui nous pousse à impliquer au maximum les parties prenantes dans les débats. Bien qu'il ne soit pas rare de voir des exceptions, c'est bel et bien l'idéal visé par la méthode.

Question 5

Il ne faut sauter ou bâcler aucune étape.

☒ Vrai

☐ Faux

 Chaque étape dépendant de la précédente, on doit se donner le temps d'approfondir chaque étape. Plutôt que de repasser plusieurs fois sur les mêmes étapes en rectifiant le tir après chaque problème rencontré au cours du suivi, il serait plus rapide et davantage rentable d'être paré à toutes les éventualités avant de voir les résultats.