

Souvent les problèmes résolus réapparaissent. Pourquoi? L'identification du problème était-elle correcte? A-t-on travaillé sur les causes ou sur les symptômes? Les solutions étaient-elles adéquates? L'utilisation d'un processus de résolution de problèmes permet d'éviter ces pièges dans un contexte où, de plus en plus, tous sont appelés à solutionner des problèmes inhérents à leur travail.

### OBJECTIFS

#### **CHOISIR LA SOLUTION OPTIMALE.**

Au terme de cette session, les participants seront aptes à :

- *franchir systématiquement toutes les étapes d'un processus de résolution de problèmes;*
- *rendre des décisions ou faire des recommandations soutenues par une analyse méthodique.*

### CONTENU

La résolution de problèmes et la productivité.  
Les qualités requises pour la résolution de problèmes.  
Le processus abrégé.  
Le processus détaillé.  
L'identification du problème.  
La distinction entre les symptômes et les conséquences.  
L'identification et l'analyse des causes.  
Les critères de choix d'une solution.  
L'évaluation et le choix de la meilleure solution.  
La solution temporaire ou permanente.  
La mise en application de la solution.

### DÉROULEMENT

Suite à de brefs exposés théoriques, les participants ont l'occasion d'expérimenter les étapes de la résolution de problèmes.

### PARTICIPANTS (maximum 12)

Toute personne qui, dans son travail, doit analyser des situations problématiques et identifier des solutions adéquates.

**N.B. :** *Les participants sont invités à apporter tout le matériel relatif à un problème (présent ou passé) pouvant servir d'exemple et/ou de cas à étudier.*

