

1 - Définir le problème (situation actuelle versus situation désirée)

2 - Déterminer les causes du problème (le pourquoi de la situation actuelle)

3 - Générer un maximum de solutions

4 - Se donner des critères de décisions

## Le processus de résolution de problèmes

5 - Analyser les solutions générées à l'étape 3

6 - Choisir la meilleure solution en utilisant les critères de décisions retenus à l'étape 4

7 - Appliquer la solution choisie

8 - Évaluer le résultat obtenu suite à la mise en œuvre de la solution

9 - Apprendre de cette évaluation et continuer d'avancer en s'attaquant à d'autres problèmes.