



Résolution de problèmes

NCLC Stade I

La résolution de problèmes nécessite de communiquer avec des personnes pour résoudre des problèmes.

☐ Je peux... identifier et décrire un problème.

Par exemple...

- ☐ Indiquer un danger à un superviseur en utilisant des gestes, des mots ou des phrases simples.



☐ Je peux... décrire un problème et en identifier la cause.

Par exemple...

- ☐ Lire un horaire de vacances et identifier le problème quand deux personnes prennent la même semaine de congé.



☐ Je peux... comprendre comment résoudre un problème.

Par exemple...

- ☐ Savoir ce que le superviseur attend de son équipe si un client est insatisfait.



☐ Je peux... trouver des ressources pour comprendre et résoudre un problème.

Par exemple...

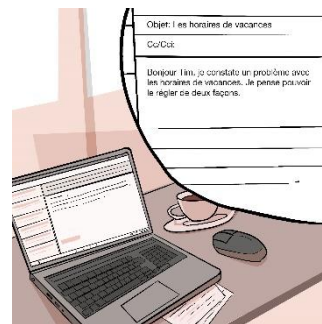
- ☐ Lire sur la façon de rapporter un incident mineur au travail et comprendre comment appliquer les instructions.



☐ Je peux... indiquer plusieurs possibilités pour résoudre un même problème.

Par exemple...

- ☐ Rédiger une note à son superviseur en indiquant un problème et en faisant des suggestions pour le résoudre.



☐ Je peux... réfléchir à la raison pour laquelle une solution a fonctionné.

Par exemple...

- ☐ Dans un petit rapport, indiquer les réussites et la raison du succès.





Résolution de problèmes

NCLC Stade II

La résolution de problèmes nécessite de communiquer avec autrui, à l'oral comme à l'écrit, de façon à trouver des solutions à des défis ou des événements inattendus en faisant preuve de volonté et de compétence.

- ☐ **Je peux... identifier et décrire un problème; décider s'il faut prendre une décision.**

Par exemple...

- ☐ Rédiger un courriel à son superviseur en indiquant une situation dangereuse au travail; avertir ses collègues de se tenir à l'écart.

- ☐ **Je peux... comprendre la cause d'un problème en réfléchissant aux problèmes précédents.**

Par exemple...

- ☐ Discuter des causes possibles d'un problème avec des employés; suggérer des solutions.

- ☐ **Je peux... comprendre un problème, prendre une décision et suggérer un plan de route pour le résoudre.**

Par exemple...

- ☐ Lire et répondre avec empathie à une plainte d'un client par courriel; proposer une solution pour remédier à la situation.

- ☐ **Je peux... comprendre et résoudre un problème qui implique de reconnaître et de gérer les biais, les idées préconçues et les habitudes.**

Par exemple...

- ☐ Lire le manuel de la politique des employés et déterminer pourquoi une politique n'a pas été suivie.

- ☐ **Je peux... exprimer différentes options pour résoudre un problème, en justifiant et en expliquant les conséquences de chacune d'entre elles.**

Par exemple...

- ☐ Indiquer les forces et les faiblesses de deux propositions d'horaire pour résoudre un manque de personnel; proposer un compromis.

- ☐ **Je peux... analyser les solutions d'un problème, identifier les bonnes habitudes et les leçons tirées.**

Par exemple...

- ☐ Sur la fiche de rendement, rédiger un résumé sur la façon de résoudre un problème au travail.





Résolution de problèmes

NCLC Stade III

La résolution de problèmes nécessite de communiquer avec autrui, à l'oral comme à l'écrit, de façon à trouver des solutions à des défis ou des événements inattendus en faisant preuve de volonté et de compétence.

- ☐ **Je peux... identifier les buts à atteindre pour résoudre un problème potentiel.**

Par exemple...

- ☐ Lire une plainte d'un employé et identifier le processus et la personne à impliquer dans la résolution de problèmes.

- ☐ **Je peux... évaluer un problème, ses caractéristiques et ses causes et anticiper des solutions à des problèmes semblables.**

Par exemple...

- ☐ Lire une proposition de projets pour déterminer si les objectifs, les dates d'échéances, les activités au travail et les défis éventuels permettront de résoudre un problème donné.

- ☐ **Je peux... configurer un processus pour résoudre un problème; observer et ajuster le processus pour obtenir le meilleur résultat.**

Par exemple...

- ☐ Interagir efficacement avec un client clé pour résoudre une plainte et négocier un résultat mutuellement avantageux.

- ☐ **Je peux... organiser et trouver de l'information pertinente pour résoudre un problème en tenant compte des biais personnels et des considérations liées au travail qui peuvent avoir eu un impact sur le problème.**

Par exemple...

- ☐ Lire et comprendre les normes des employés au travail et déterminer si la plainte d'un employé est justifiée.

- ☐ **Je peux... communiquer différentes façons de résoudre un problème, fournir une explication sur les conséquences de chacun et prendre en compte les implications de chacun.**

Par exemple...

- ☐ Dans un groupe de discussion, proposer des suggestions pour augmenter la facilité d'accès au travail et indiquer toutes les adaptations nécessaires aux employés.

- ☐ **Je peux... réfléchir à la façon dont un problème a été résolu, aux mesures qui ont été prises, aux résultats obtenus et aux commentaires des principaux participants à partager avec d'autres.**

Par exemple...

- ☐ Faire une présentation au comité des directeurs pour expliquer la procédure afin de résoudre un problème complexe; évaluer le succès du résultat final et faire des propositions pour l'avenir.

