

RPQO

Résolution de problèmes

Un instrument comportemental sur la manière de faire face à l'imprévu.

Décrit le recours à :

- ✓ Ses propres ressources
- ✓ Un contournement provisoire
- ✓ Un expert ou un canal officiel
- ✓ Son réseau
- ✓ L'attente ou l'escalade

Durée : Environ 20 minutes

Format : 12 situations

COMPORTEMENT · SITUATIONS DU QUOTIDIEN

Résolution de problèmes quotidiens (RPQO) est un instrument comportemental qui décrit la manière dont une personne fait face à un imprévu : seule, en s'appuyant sur un expert, sur son réseau ou sur sa hiérarchie. Le candidat indique ce qu'il ferait en premier face à 12 situations concrètes. Ses réponses se répartissent sur sept pôles de réponse.

Cinq familles de situations, 12 situations

Situations professionnelles	3
Situations domestiques et techniques	3
Situations financières	3
Situations interpersonnelles	2
Situations administratives	1

Nombre de situations par famille (forme A).

Trois lectures distinctes

Le rapport décrit la manière de faire, sans chercher « la bonne réponse » dans l'absolu.

1 Profil de style : les ressources mobilisées spontanément

2 Flexibilité : la stratégie change-t-elle quand l'enjeu monte ?

3 Calibration : la stratégie choisie convient-elle à la situation ?

Les résultats sont disponibles dès que le candidat termine.

Un instrument comportemental permet de :

- ✓ Anticiper l'autonomie en poste
- ✓ Voir le rapport à la hiérarchie
- ✓ Repérer qui mobilise les bonnes ressources
- ✓ Préparer l'entretien

LE DÉROULÉ

Chaque écran présente une situation et plusieurs réactions possibles.

Ce que le candidat rencontre

- Une panne à une heure d'un rendez-vous
- Un logiciel imposé que personne ne maîtrise
- Une échéance qui tombe avant le salaire

Le candidat sélectionne la réaction qu'il aurait **en premier**.

Pourquoi observer la résolution de problèmes

Au travail, les imprévus ne préviennent pas. La façon dont une personne s'y prend dit beaucoup de son autonomie, de son rapport à la hiérarchie et de sa capacité à mobiliser les bonnes ressources au bon moment.

Aucun pôle n'est bon ou mauvais

Attendre ou escalader peut être la meilleure décision dans une situation, et la pire dans une autre. Les situations sont ancrées dans le quotidien ouest-africain, et l'instrument décrit des choix d'action déclarés, non des traits de personnalité.

Postes visés

- ✓ Postes opérationnels
- ✓ Postes administratifs
- ✓ Fonctions commerciales
- ✓ Encadrement de proximité

Instrument en développement. C'est un outil d'aide à la décision, à croiser avec l'entretien et les autres évaluations.

En ligne

Le candidat reçoit un lien et répond depuis son navigateur.

Sans chronomètre

Aucun minuteur : le candidat prend le temps qu'il lui faut.

Sans perte

Les réponses sont sauvegardées au fil de l'eau ; une coupure n'efface rien.

Immédiat

Le rapport est disponible dès la fin de la passation.