|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Classe Manager.jpg | TOPO  **Evaluation Situation** |  |
| **Objectifs Proposer un ou des outils de traitement de problème** | | |

Cette démarche se fait en toute confidentialité avec le porteur de problème. Il peut être accompagné d’un proche en qui, il a confiance. Chaque information doit être validée pas à pas avec le porteur de problème.

Chaque problème doit être évalué afin de mieux cerner les faits et les objectifs. L’évolution de la situation doit déboucher sur le choix de la démarche utile pour atteindre les objectifs.

L’ES est structurée pour rechercher les faits, les objectifs, l’outil de traitement et l’organisation. L’animateur pose les questions suivantes et veille bien à être le plus fiable possible dans ce qui est écrit sur une feuille de paperboard, de manière à ce que le porteur de projet réagisse sur les mots écrits. Les interprétations, le changement de mots tels que donnés par le porteur doit être revalidé. Le français est une langue complexe, les mots des uns et des autres ne sont pas compris de la même façon.

# Items d’évaluation

**F**aits  : Quels sont les faits relatifs au problème ? Qui est le porteur du problème ?

L’animateur écrit des phrases.

**O**bjectifs  : Quels sont les objectifs à atteindre ? Que veut exactement le porteur du problème? Quelles sont les priorités ?

L’animateur écrit des verbes à l’infinitif. Ces verbes doivent être des verbes d’action. Il faudra s’interdire des verbes du type : réfléchir, penser à, prévoir, imaginer… mais plutôt proposer : rédiger un compte rendu de veille, faire un business plan, décrire des scénarios de risque, …

Les priorités permettront de déterminer l’ordre de mise en œuvre des outils.

**O**utils  : Quels sont les outils, les démarches à mettre en œuvre ?

Les outils sont définis à partir de chaque couple « Fait / Objectif ».

**Evaluation de la situation**

**ES**

Faits / Objectif

But / Décider

Projet / Réussir

Analyse de la Décision

AD

Analyse des risques du Projet

AP

Analyse des Ecarts

AE

Ecart / Corriger

La difficulté consiste vraiment à bien discerner les objectifs du porteur de problème. Pour cela, il est vraiment nécessaire de savoir si une décision a été prise et si on est avant la décision ou après la décision.

Quand on est après la décision, il faudra corriger des incidents, dysfonctionnements ou se mettre en projets.

On peut avoir aussi des situations répétitives du type :

* Améliorer une situation existante,
* Analyser les risques d’une option probable,
* Argumenter.

Une fois les outils déterminés, ils seront classés par ordre de priorité validé par le porteur du problème.

**T**raitement  : Comment s’organise t’on pour le traitement des informations : participants, durée, lieu de réunion, moyens,… ?

Faire du traitement de problème est investir pour l’avenir.

Il est important de faire connaître des notions du montant à investir pour que le porteur de problème s’engage.

Ci-après, quelques notions d’investissement :

* Une analyse de la décision : 2 X 0,5 jour.
* Une analyse de projet : Cela dépend de la finesse du plan. Pour un plan de 20 actions, il faudra compter :
  + 0,5 jour pour décrire le plan
  + 0,5 jour pour décrire les points critiques et établir le diagramme de décision,
  + 4 X 0,5 jours pour analyser les aspects critiques,
  + 0,5 jour pour consolider le plan.
* Une analyse des écarts : à partir de 2 X 0,5 jour. C’est la quantité d’informations disponibles et leur fiabilité qui déterminera la durée. Dans cette démarche, il est impossible de travailler au forfait.

Durant cette étape de traitement de l’ES, il nous faudra déterminer :

**Qui :** quels sont les porteurs d’informations utiles à réunir pour traiter le problème. Il est conseillé de ne pas réunir 2 experts de même compétence ou même connaissance. L’effectif réuni ne devra pas excéder 7 personnes sans compter l’animateur.

**Où :** Où se réunir. Il faudra privilégier un endroit où le groupe de travail ne sera pas dérangé. L’endroit doit permettre une convivialité pour faciliter les échanges. Il est préférable que la réunion se déroule autour d’une table ronde et ne se présente pas de manière magistrale.

**Quand :** L’idéal est de se réunir une fois par semaine. Un espacement plus grand enlèvera de l’implication et de la continuité dans la réflexion. Du travail doit être accompli en dehors des réunions. Il faudra laisser un peu de temps entre chaque réunion, 2 à 3 jours, pour aller chercher les informations manquantes pour la réunion suivante. Chaque réunion ne doit pas excéder 2 heures pour garantir une disponibilité programmée de chacun.

**Comment :** l’utilisation d’un paperboard est indispensable, feutres et scotch de tapissier aussi pour afficher les feuilles renseignées. Les démarches à suivre sont celles données par les outils AD, AP et /ou AE.