

ANALYSE DE SITUATION ET RESOLUTION DE PROBLEMES

I.	Analyse de situation	1
A.	Définition	1
B.	Objectifs visés	2
C.	Etapes et outils de l'analyse	2
1.	Phase descriptive	2
2.	Phase explicative	2
3.	Phase d'analyse	3
4.	Phase de synthèse	3
II.	Démarche de résolution de problème	3
A.	Définition	3
B.	Objectifs	3
C.	Etapes	3

I. Analyse de situation

A. Définition

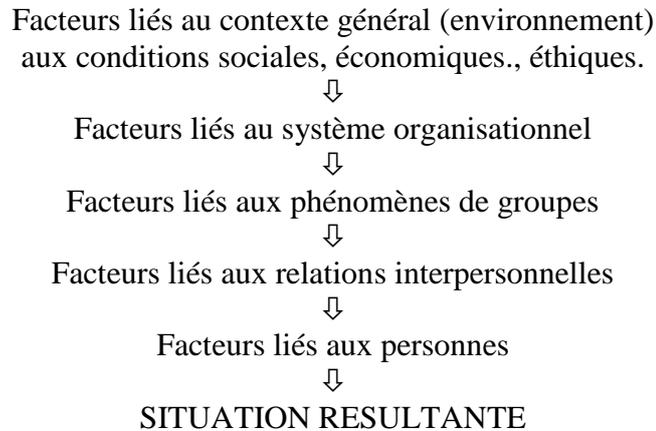
Situation = faits à un instant "t" dans un contexte avec des acteurs. => Analyse de positionnement, d'activité, de faits dans un contexte.

L'analyse consiste à regarder une situation pour la décrire. C'est un pré-requis à la compréhension, à la prise de connaissance, à l'explication et à la résolution d'un problème (pour une situation problématique)

L'intérêt d'avoir une méthode est d'utiliser un processus avec un maximum d'exhaustivité. La méthode est assortie d'outils (=moyens). Permet de rappeler qu'il n'y a pas que ce qui saute aux yeux = complexité des situations (interactions entre individus, impact sur la situation et l'extérieur de la situation)

⇒ Donc, démarche exploratoire, intellectuelle pour comprendre et agir. Une telle méthode permet de prendre du recul pour avoir une vision globale.

J. DE ROSNAY, « Le microscope »:



B. Objectifs visés

Explorer, vérifier et identifier un problème.

- ⇒ Explorer: Description de la situation pour la connaître. C'est un état des lieux.
- ⇒ Vérifier : Idées a priori, récolte d'info. Vérification d'hypothèses. Se faire sa propre opinion, son avis.
- ⇒ Identification d'un problème: C'est toujours la conséquence d'un problème qui saute aux yeux. MAIS possibilité d'échec si:
 - Traiter la conséquence (ne supprime pas le problème)
 - Le problème énoncé n'est pas le vrai problème
 - Le problème (et sa solution) ne nous appartient pas.

Le processus d'analyse est de décomposer la situation en éléments identifiables +/- reconstruction de ces éléments selon un modèle.

C. Etapes et outils de l'analyse

Cf. poly1 : 7 étapes regroupées en 4 phases:

1. Phase descriptive

Identification de la situation => QQOCQP (poly2) = inventaire des éléments de la situation

Définition de la situation : énumérer les paramètres mis en évidence. Recherche des éléments manquants (doc., entretiens...) d'un point de vue qualitatif et quantitatif. => Production d'un écrit (organisation chronologique, acteur/acteur, activité/activité...)

2. Phase explicative

Préciser les objectifs : Qu'est ce que l'on veut comprendre ?

Préparation du recueil de données: entretien, questionnaire, grille d'audit...

Recueil des données.

3. Phase d'analyse

Description plus précise de la situation grâce à des données vérifiées.

4. Phase de synthèse

Donne notre compréhension de la situation

Voire soulève un problème => il faudra nommer le problème

II. Démarche de résolution de problème

A. Définition

Au terme d'une analyse de situation ou non => Problème

Ecart entre situation observée et situation idéale

ROBERT : « Question à résoudre portant sur un résultat inconnu ou sur la méthode à suivre pour obtenir un résultat supposé connu = résultat ou processus pour atteindre une norme. »

⇒ cherche t'on un résultat ou un processus?

⇒ Quelquefois, problème double : Pourquoi et Comment.

Méthode permettant d'aller étape par étape et avec rigueur de l'identification de problème à sa résolution.

B. Objectifs

Cf. poly3

C. Etapes

Cf. poly4

⇒ Lister les problèmes : exprimer, définir précisément le ou les problèmes (origine commune ou non). A qui appartient le problème (personnes susceptibles de le résoudre) Attention, causes ≠ conséquence => résoudre un problème consiste à s'attacher à résoudre les causes, pas les conséquences.

⇒ Choisir un problème: hiérarchiser

⇒ Identifier les causes= brain storming (poly4)=>puis classer les causes (cf. poly5)= 5 classes de causes => les « 5M » (Ishikawa) :

- Main d'œuvre
- Matériel
- Matière première
- Milieu
- Méthodes

⇒ Hiérarchiser les causes (éliminer les causes sur lesquelles on n'a pas de moyens d'action Ex. manque de personnel) => Diagramme de Pareto (Cf. Poly6) = loi des 80/20

⇒ Recherche de solutions: pour chaque causes il peut y avoir plusieurs solutions =>relever avantages et inconvénients de chacune, ainsi que l'impact suivant des facteurs éco., organisationnels, architecturaux...

⇒ Plan d'action et mise en œuvre

⇒ Mesurer les résultats.