

7.1 - Entretien de responsabilisation

Lorsqu'un collaborateur ou un ami et/ou un proche vient vous annoncer un problème, proposer quelque chose ou en cas d'un conflit, le plan d'entretien suivant, avec la préparation proposée, peut être suivi.

Conduite de l'entretien	préparation
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Recevoir positivement : ouverture<input type="checkbox"/> Ecouter l'exposé du problème : écoute, questions, reformulations<input type="checkbox"/> Valoriser et impliquer l'interlocuteur : exprimer notre confiance, que proposez-vous ?<input type="checkbox"/> Aider l'interlocuteur à s'exprimer : écoute, questions, reformulations<input type="checkbox"/> Concrétiser l'engagement : modalités et dates d'exécution <p>⇒ Dans un délai moyen puis régulièrement, s'assurer du « retour à la normal »</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Qui est le plus compétent pour résoudre le problème ou exécuter la tâche ?<input type="checkbox"/> Comment aider mon interlocuteur sans faire le travail à sa place ?<input type="checkbox"/> Comment vais-je contrôler la mise en œuvre de la solution ?

* *

7.2 - La grille de questionnement QQQQCCP

⇒	Combien	Pourquoi
Quoi : quels problèmes, quels faits, quelles tâches, quels risques	...de tâche, opération	...cela
Qui : personne	...de personne	...lui, eux
Où : lieu vers où ? jusqu'où	...de service	...ici
Quand : moment/ fréquence/après quoi/ vers quoi	...de jours	...maintenant
Comment ...procéder : moyens ? procédures	...de solution	...cette solution

* *

7.3 - Fiche de formulation de problème

Titre :
Date :
Les faits : formulation du problème. Description de la situation non satisfaisante.
Qui est concerné ?
Depuis quand le problème existe-t-il ? A-t-on essayé des solutions ?
Quelles sont les causes ?
Conséquences de ces faits ?
Quel objectif poursuit-on ?

* *

7.4 - Fiche de plan d'action

Titre de l'action :		
Date :		
Résultats recherchés (objectifs) :		
Indicateurs :		
Échéance :		
Responsable :		
Actions élémentaires à réaliser	Par qui ?	Pour quand ?
Validation par la hiérarchie :		
Résultats obtenus :		

* *

7.5 - Quel métier ?

Des métiers sont consacrés à la recherche et à la résolution de problèmes :

- Auditeur interne (industrie, administrations, établissement financier),
- Inspection Générale des banques,
- Pour une partie, certaines sociétés d'audit ou de conseil externe,
- Pour partie, des postes au Contrôle Interne visant à améliorer les processus (par exemple la fonction Risque Opérationnel dans les banques).

Il existe une association professionnelle des Auditeurs / Inspecteurs : Institut Français des Auditeurs Consultants Internes (IFACI).

Lorry Souyer : « L'audit réussi est l'audit participatif pour résoudre les problèmes. L'auditeur est celui qui détecte et identifie les problèmes et leur apporte une solution. ».

A titre d'exemple, un bref aperçu de la méthode d'Audit/Inspection dans une banque :

Le plan d'audit : les missions sont décidées avec la Direction Générale dans le cadre d'une analyse globale de risque de l'entreprise et ensuite planifiées sur un cycle de 2 à 3 ans. En cours de cycle, des missions spéciales peuvent s'ajouter.

Déroulement d'une mission :

4. Ordre de mission

Lorsqu'une mission est lancée, un document décrit :

- le produit, le marché, les acteurs, les systèmes...
- l'organisation,
- les principaux processus et les risques attachés à ces processus (tableau des forces et faiblesses),
- le déroulement prévu de la mission (planning, équipe, ...).

Il est déterminé le **périmètre de la mission** (tout n'est pas vu, l'auditeur va se consacrer aux parties les plus risquées).

Ce document est validé avec la Direction.

2. L'analyse des processus

Des documents décrivent **les tâches réalisées** en mettant en avant leur succession et comment il est passé de l'une à l'autre (processus), il est mis en avant les risques et comment ils sont couverts (s'ils le sont). Il est procédé à des tests pour contrôler qu'un risque est bien couvert (ou pas).

3. Recommandations

En **conséquence des faits relevés lors de l'analyse des processus**, des risques mis en avant dans ces processus, des recommandations d'amélioration des processus sont émises. Elles sont dans un premier temps validées avec les opérationnels.

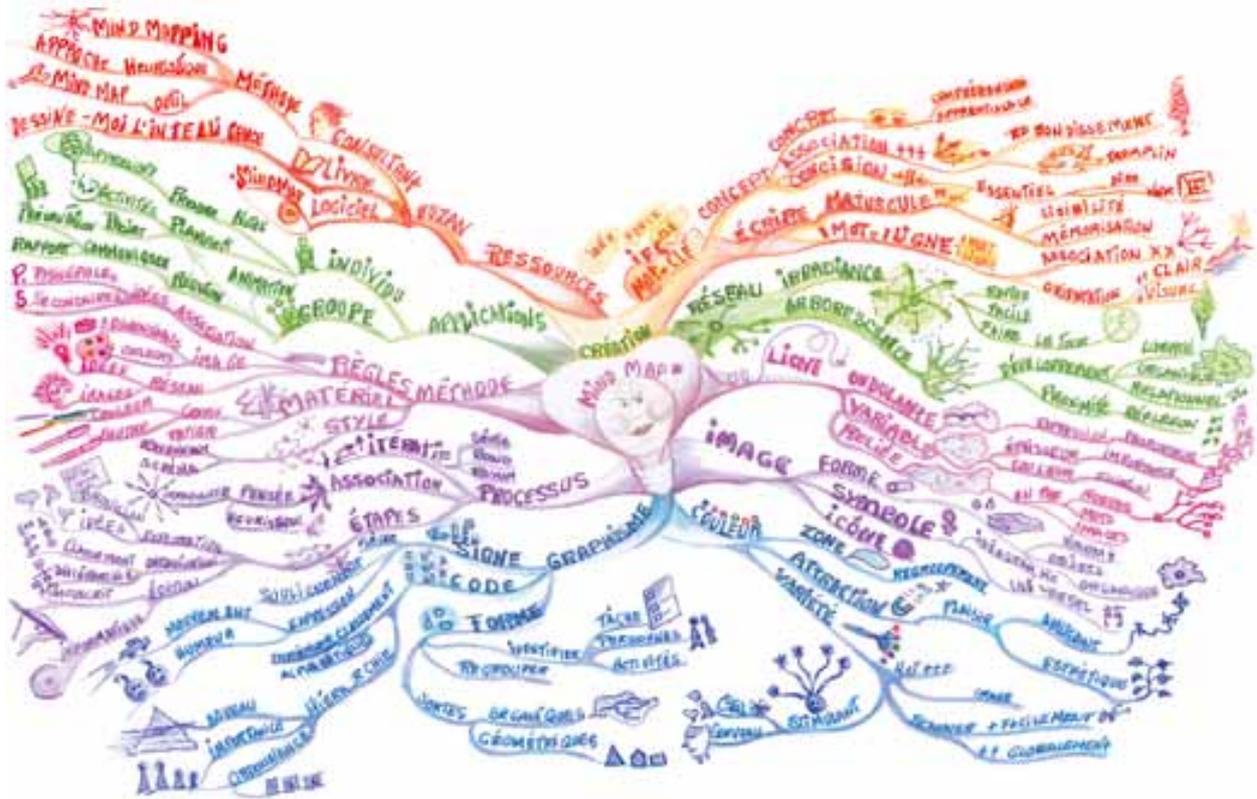
Lorsque validé, un rapport est émis fixant les modalités de mise en œuvre : **description de ce qu'il faut faire, qui est responsable de le faire et pour quand.**

L'audit ou l'inspection revienne après 3 à 6 mois pour contrôler la mise en œuvre des recommandations.

* *

7.6 - La méthode Heuristique (ou Mind Map)

Sources : *Mind Map* de Tony Buzan



Copyright © 1998-2007 Perspectives XXI Inc. / www.creativite.net / info@perspectives.qc.ca

C'est quoi ? L'heuristique (du grec heuriskêin, « trouver ») est l'utilisation de règles empiriques. A la différence des algorithmes, les heuristiques tirent leurs idées de l'expérience ou de l'analogie, rendant le résultat simple, quelquefois trop.

Quel but ? Permet de présenter schématiquement la pensée et le réseau d'association des idées.

Que faut-il ?

- feuilles vierges,
- crayons de diverses couleurs.

Puis :

1. Dessiner **au centre** de la feuille un dessin évoquant le sujet.
2. Puis, **les ramifications, les mots associés, jusqu'à épuisement d'idée**. Noter les idées à partir d'un mot (clé) qui exprime concrètement l'essentiel ; mettre un mot unique par branche, tracer les branches plus volumineuses pour celles qui sont centrales.
3. Puis **utiliser ces premiers mots** pour relier au cœur d'autres mots par association d'idées sur les différentes parties du schéma.
4. Ajouter **signes et symboles** pour créer l'illusion de mouvement ; utiliser **des codes de couleurs**.
5. Ajouter des liens extérieurs ou virtuels.

Des petits trucs :

- écrire le plus possible les mots en ligne droite pour la visibilité,
- mettre en évidence des zones (branches/thèmes) par des nuages,
- tracer des lignes de contour des branches,
- ajouter les lignes vierges pour inciter votre cerveau à créer.

Exploiter le secteur heuristique :

- confirmer la sélection d'idées principales,
- réorganiser les idées secondaires,
- revoir la hiérarchie.

Il est aussi possible de créer des ramifications qui rayonnent autour de l'image principale (comme une toile d'araignée) et permet de créer de l'ordre (ou des niveaux), ceci permet d'associer des idées, d'améliorer la perception.

* *