



DIAGNOSTIC INTERACTIF

Diagnostiquer et agir !

Le Diagnostic Interactif associe étroitement deux actions:

- **Diagnostiquer:** repérer les points forts et les dysfonctionnements de l'organisation, comprendre leur nature et leur origine pour agir au bon endroit
- **Agir:** mettre en dynamique les acteurs pour concevoir, induire et conduire le changement au sein de l'organisation

L'association étroite des principaux acteurs de l'organisation au diagnostic et à l'élaboration des solutions est le meilleur gage de succès de l'opération.

OBJECTIFS

Aider l'organisation à:

- Reconnaître ses points forts afin de pouvoir s'appuyer sur eux pour construire son développement.
- Repérer ses dysfonctionnements, comprendre leur nature et leur origine pour pouvoir y remédier
- Dégager des gisements de progrès, co-élaborer un plan d'action et le mettre en œuvre pour obtenir rapidement des résultats concrets.

PROCESSUS

Il est basé sur des entretiens avec un échantillonnage représentatif des membres de l'organisation. Après analyse, ils font l'objet d'une restitution à partir de laquelle une Equipe d'Acteurs de Progrès va pouvoir élaborer un plan d'action.

Dans ce processus, il est essentiel que les rôles soient clairement établis :

- Le dirigeant arbitre les priorités d'actions en fonction de la politique générale
- Le Comité de Direction pilote et supervise les actions de l'Equipe
- L'Equipe des Acteurs de Progrès est constituée de membres du Comité de Direction ainsi que de responsables choisis par celui-ci : ils participent à la présentation du diagnostic et sont prêts à s'investir chacun dans une action de progrès.
- Les collaborateurs de l'organisation qui ont été interrogés et, dans la plupart l'ensemble des collaborateurs, sont associés à la démarche par une information transparente sur les résultats et les actions qui sont mises en œuvre.



1. Les entretiens:

Les entretiens sont menés de manière semi-directive par un consultant expert en techniques de diagnostic. Le dirigeant et le consultant déterminent la liste des personnes qui seront interrogées, en veillant que l'échantillonnage soit bien représentatif de la population concernée. Notre démarche étant qualitative, le nombre des interviewés est limité.

Chaque entretien dure 1h à 1h30. Il porte sur le fonctionnement des différents services, sur le rôle du Comité de Direction et non sur les personnes. Il s'intéresse aux points forts et faibles, et aborde notamment l'organisation, la communication, les méthodes, le climat relationnel, la formation, la performance ...

L'analyse des entretiens est faite à trois niveaux : factuel, motivationnel et systémique. Les résultats présentés reposent sur les déclarations croisées et cohérentes des personnes interviewées avec leur propre subjectivité. C'est donc leur image de la réalité de l'entreprise qui est prise en compte.

Il est important de présenter les entretiens aux personnes concernées de façon positive : c'est une opportunité de dialogue avec le regard de professionnels extérieurs permettant d'optimiser les modes de fonctionnement et d'imaginer ensuite les actions / formations les plus adaptées.

Ces entretiens sont strictement confidentiels et portent sur les fonctionnements, sans évaluation personnelle.

2. La restitution

La restitution du diagnostic se passe en 3 temps:

- **Restitution orale au dirigeant:** elle lui permet d'évaluer la situation, de décider de la composition de l'Equipe des Acteurs de Progrès et de la suite du processus.
- **Restitution et mise en dynamique de l'Equipe des Acteurs de Progrès:**

Elle est interactive et constitue en soi un mini-séminaire : l'analyse est soumise à l'équipe et discutée avec elle, ce qui lui permet de se l'approprier et de la compléter si besoin. Ensuite, un travail de groupe permet, grâce à l'Equiplan, de faire émerger des intéressés eux-mêmes des propositions. Le dirigeant décide de celles qu'il veut faire aboutir à court terme. Puis, nous accompagnons l'équipe dans la construction d'un plan d'actions.

C'est une démarche fructueuse et mobilisatrice pour l'équipe qui s'appuie sur ses propres ressources et optimise l'efficacité du processus.

- **Le rapport final:** il reprend la synthèse du diagnostic, les propositions de l'Equipe des Acteurs de Progrès et le plan d'action qu'ils ont élaboré en commun.

RETOUR PAGE D'ACCUEIL : www.equipedev.fr/