TOME 3 – Démarche de projet

Thématique 2 : Analyse de situation et diagnostic

FICHE SAVOIRS N° 2 : L'ESSENTIEL EN VERSION ENSEIGNANT ENRICHIE

Notion 1 – Le lancement du projet

La conception du projet nécessite d'utiliser une démarche rigoureuse et de suivre plusieurs étapes. Au travers de celles-ci, il est primordial de s'interroger sur l'origine du projet et ainsi être capable de justifier celui (pourquoi : quel est le but à long terme ? Pour qui ? Dans quel contexte ? Quels sont les outils, supports envisagés, les moyens humains, matériels, financiers mobilisables ?...)

Notion 2 - L'analyse du contexte

Un projet se déroule dans un contexte spécifique caractérisé par un « ici » et un « maintenant », différents selon le niveau de développement de la relation entre les différents acteurs du projet. Afin que le projet soit pertinent, il est nécessaire de le justifier dans un contexte donné. Il est ainsi essentiel de partir de la réalité de terrain, de connaître le contexte et le besoin.

Les différents outils méthodologiques (cf. méthodologie d'investigation) et leur analyse, permettent de mieux comprendre l'institution, la population et l'environnement (partenaires, territoires...).

Cette démarche va permettre de vérifier que le projet est réalisable et peut-être également de faire émerger de nouvelles idées, et/ou de trouver des partenaires ou des ressources exploitables dans la mise en œuvre du projet.

Notion 3 - La notion de diagnostic ou analyse des besoins

Le diagnostic est un état des lieux de la situation de la structure qui met en lumière l'état des besoins. Il permet de vérifier si le projet répond à un réel besoin, mettre en lumière les atouts et ou freins éventuels à la mise en œuvre de votre projet.

Il s'agit de recueillir des informations et produire une analyse concrète sur le territoire, le public, les acteurs, leurs attentes, leurs souhaits exprimés et leurs besoins. Confronter l'idée à la situation-problème permet de juger de la pertinence d'un projet, son caractère judicieux et approprié.

Il faudra pour le mettre en œuvre :

- recueillir des informations sur l'environnement ;
- rencontrer des personnes susceptibles de donner leur point de vue sur les contextes ;
- interroger le public concerné par le projet ;
- organiser et analyser ces résultats.

Cette dernière étape permettra de vérifier si le projet répond à un réel besoin, mettre en lumière les atouts et ou freins éventuels à la mise en œuvre de votre projet.

• Les problèmes régulièrement constatés à l'origine d'un projet

- Manque de moyens.
- Manque de disponibilité des parties prenantes.
- Manque de méthodes d'organisation.
- Problème de prise de décision.

TOME 3 – Démarche de projet

Thématique 2 : Analyse de situation et diagnostic

- Manque de motivations d'une ou plusieurs personnes.
- Manque de compétences professionnelles.
- Problème de qualité de services, d'accueil.
- Problèmes de livraison.

• Les causes possibles d'une situation problématique

- Origines / Situation problème non résolue.
- Problème non perçu, non identifié.
- Problème ignoré ou fui.
- Problème non traité ou traité par des démarches non objectives.
- Problème observé, compris, mais aucune action n'est décidée.
- Problème où l'on traite les symptômes au détriment des causes réelles identifiées.
- Problèmes où les solutions envisagées sont inadaptées.
- Problème où les solutions sont difficiles à appliquer, complexes à mettre à œuvre.

Résoudre un problème, c'est éliminer définitivement l'écart négatif ou positif d'une situation, y répondre et améliorer la qualité du service rendu au sein d'un établissement.

La méthode de résolution de problème :

- nécessite un travail de groupe pour une meilleure analyse du problème ;
- nécessite une grande capacité à générer des idées et des solutions ;
- nécessite une décision finale et des objectifs partagés de tous ;
- repose sur une logique fondée sur la roue du progrès et des outils d'analyse.

Notion 4 - Les outils d'analyse

Avant de réaliser un projet, il est nécessaire de procéder à une analyse précise du besoin (dysfonctionnement, réclamations des usagers, attentes des bénéficiaires...) afin d'envisager la réussite de celui-ci.

La visualisation des données à l'aide de tableaux de bord, schémas est une approche concrète et utile pour analyser et organiser celles-ci.

Ces outils simplifient le processus d'analyse en rassemblant toutes les données spécifiques et en les affichant en un seul endroit. **La démarche de résolution de problème, d'appréhension d'une situation, d'un problème, de prise de décisions et choix de solutions** a pour particularités d'analyser les causes des dysfonctionnements afin de les connaître, de les traiter pour éviter leur réapparition et s'effectue notamment à l'aide de nombreux outils méthodologiques tels :

- le schéma analyse de champs de forces ;
- le diagramme d'Ishikawa ou 5M ;
- la matrice MOFF-SWOT ;
- la grille d'observation ;
- la méthode des 5 Pourquoi ;
- le guide ou grille d'entretien ;
- le diagramme de Pareto ;
- la matrice des décisions...

Dans les projets relevant des secteurs sanitaire et social, des techniques sont utilisées pour notamment améliorer la qualité du service rendu, comprendre la raison de dysfonctionnements au sein d'un service, de conflits, de réclamations d'individus.