

Région Grand Est

OUTILS DE DIAGNOSTIC

LIVRABLE MISSION 3 – JANVIER 2023



Former



Digitaliser



Moderniser

business 

N°1 DE LA FORMATION
NOUVELLE GÉNÉRATION

Présentation générale du document



Cadre

- Ce livrable est issu des travaux réalisés durant la phase de diagnostic du projet d'accompagnement des organismes de formation à la modernisation



Cible

- Ce livrable est à destination des équipes dirigeantes, des responsables pédagogiques mais aussi de tout manager ou pilote de projet qui souhaiterait réaliser un diagnostic



Objectifs

- Présenter les étapes clés d'un diagnostic et les bonnes pratiques pour que cette phase puisse mener à une mise en action (plan d'actions, identification d'améliorations etc.)

OBJECTIFS

- S'APPROPRIER LES ETAPES CLEFS D'UNE PHASE DE DIAGNOSTIC
- CONNAITRE LES PRINCIPAUX OUTILS A MOBILISER

SOMMAIRE



01

Les étapes du diagnostic et bonnes pratiques



02

Les dimensions à analyser



03

Les principaux outils à utiliser



01

Les étapes du diagnostic et bonnes pratiques

Pourquoi un diagnostic et dans quel objectif

En général, nous avons recours à un diagnostic lorsqu'un dysfonctionnement est identifié ou lorsque l'on souhaite analyser l'existant pour s'améliorer ou viser une ambition.

Les données entrantes d'un diagnostic sont les **besoins identifiés** qu'il conviendra de bien cerner (objectif, périmètre) et le « produit » de sortie se matérialise en général par un **plan d'actions**.

Un diagnostic est également communément compris comme la **combinaison d'un état des lieux et de recommandations/actions à suivre**.

Traiter des besoins...

Comprendre où l'on en est

S'évaluer, se positionner

Identifier ses forces et axes
d'amélioration

Partager les perceptions des
différentes parties prenantes

Etc.

avec méthodologie...

DIAGNOSTIC

d'une structure, d'un
processus, d'une activité...

pour identifier les actions

Identifier ce qu'il convient de
faire, dans quel ordre de priorité,
comment et avec qui, dans quels
délais afin de réduire l'écart entre
l'existant et la cible

Avant l'exercice de diagnostic

- ✓ Identifier les objectifs que l'on souhaite atteindre
- ✓ Préciser le périmètre diagnostiqué (un processus, une structure, des travaux en particulier..)
- ✓ Mobiliser les parties prenantes qui vont contribuer au diagnostic puis aux actions
- ✓ S'assurer du sponsorship du management dans la démarche



Pendant l'exercice de diagnostic

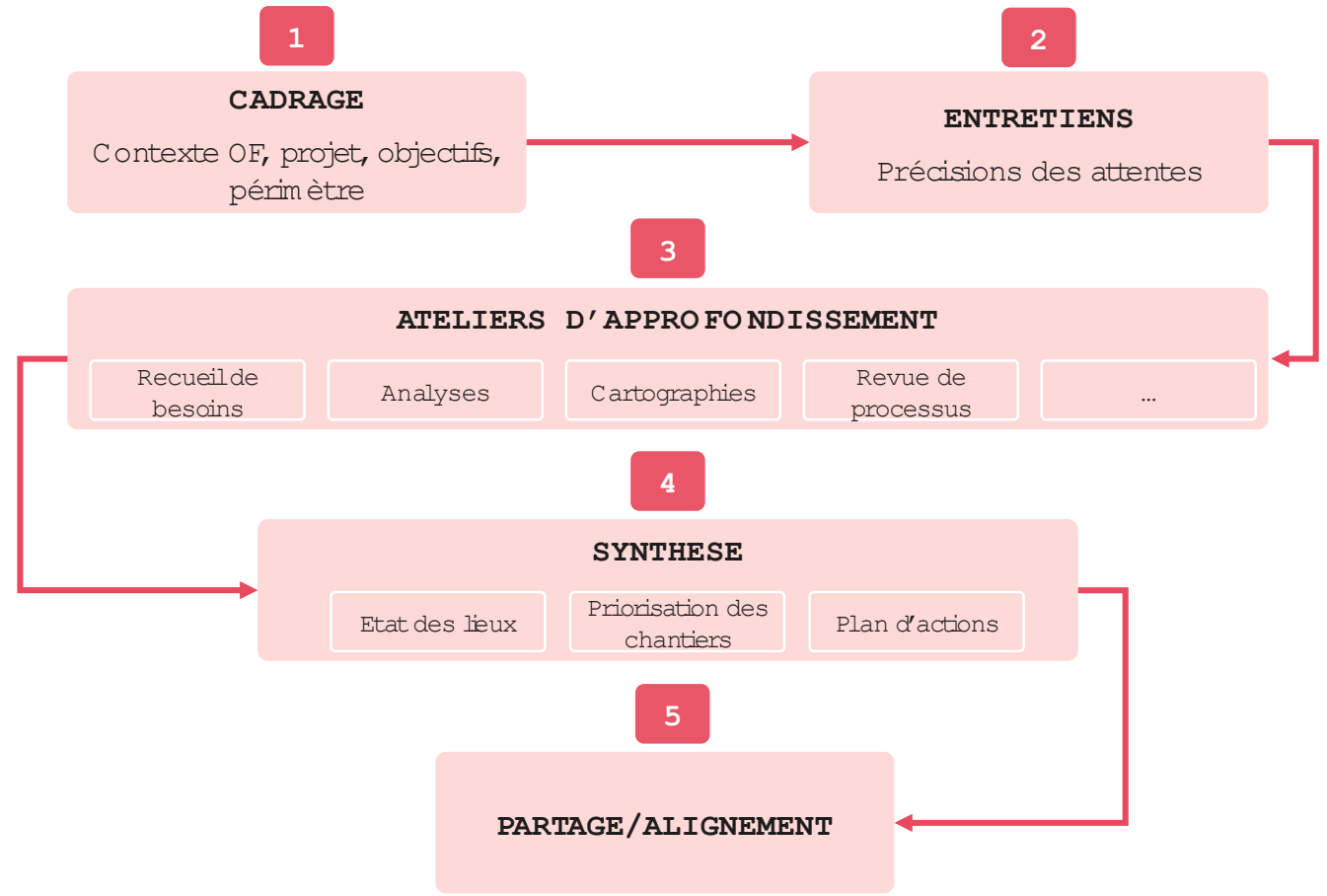
- ✓ Prendre en compte les différents points de vue ou perceptions, ...
- ✓ ...favoriser les travaux participatifs (ou collectifs),
- ✓ ...actualiser et objectiver les éléments d'état des lieux afin d'obtenir
 - Un exercice qui parle à tous
 - Un diagnostic partagé
 - Un alignement entre les parties prenantes



La conduite du changement commence dès la phase de diagnostic. Il convient ainsi d'être particulièrement attentif à impliquer les équipes ou les individus contributeurs en partageant la démarche, les objectifs, le périmètre et les attendus vis-à-vis de chacun.

A garder à l'esprit également: **un diagnostic arrive en général dans un contexte.** C'est un outil qui doit permettre de servir une ambition (vision, chantier plus large, nouveau projet, amélioration, certification etc.). **Les enjeux macro** doivent être dûment appréhendés et le **sponsorship** du management présent dès cette phase.

Les étapes clés du diagnostic pour un projet de modernisation



Délais de réalisation

- Etat des lieux : environ 1 semaine
- Plan d'actions: environ 1/2 à 1 jour selon l'ambition

Organisation

- Etapes et ateliers à planifier dès le démarrage
- Rythme et fenêtre de temps à respecter pour rester focus



02

Les dimensions à analyser



Analyser sous différents angles pour obtenir une vision claire

Pour chacune des analyses à mener dans le cadre de l'état des lieux, quelque soit la modalité (entretiens, ateliers, auto-évaluation etc.), il **convient de se demander si on analyse bien les choses sous les différents angles possibles.**

C'est en analysant toutes les facettes du sujet étudié que l'on obtiendra **l'état des lieux le plus complet, juste et partagé.**

Ci-dessous plusieurs exemples d'axe d'analyse ou « angles d'attaque ».

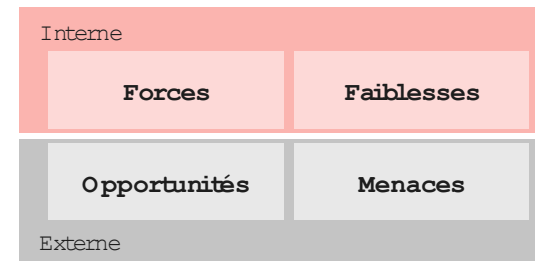
(1/3) Axes génériques

Pour diagnostiquer une structure, analyser un dysfonctionnement ou une problématique

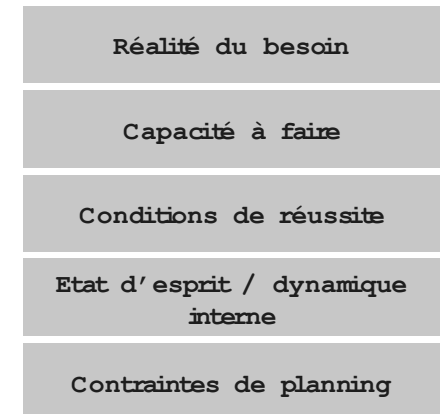
Stratégie & vision	Quel est le projet d'entreprise?
Clients	Qui sont les clients (ou bénéficiaires) et quelles sont leurs attentes?
Modèle opérationnel	Comment mon organisation répond aux besoins?
Gouvernance / organisation	Comment sommes nous organisés pour prendre des décisions et agir?
Compétences / équipes	De quelles compétences avons-nous besoins et sont elle présentes?
Processus	Des processus sont ils définis et partagés, et sont ils efficaces?
Outils	A-t-on les outils nécessaires pour couvrir le besoin des équipes et des processus?
Innovation / technologie	Comment intégrons nous l'innovation dans nos pratiques?

Pour analyser les axes d'améliorations et capacité de levier

Matrice SWOT



Pour challenger les besoins remontés



Pour cartographier un processus



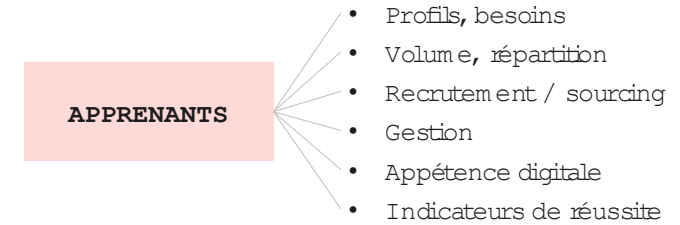
Analyser sous différents angles pour obtenir une vision claire

(2/3) Axes spécifiques au contexte des OF's

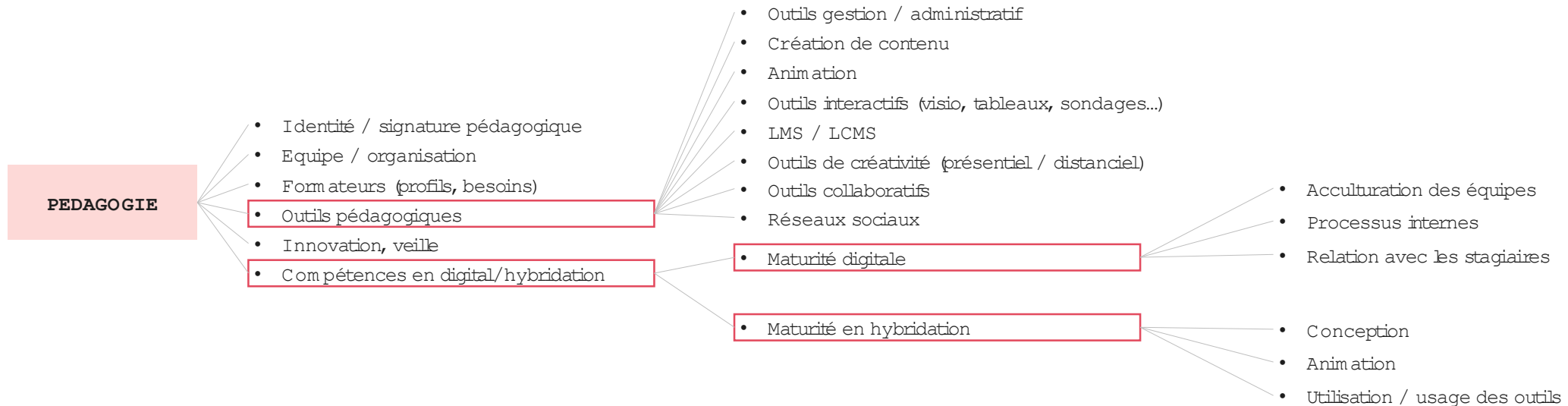
Pour identifier la vision sur les points clefs d'un projet de modernisation



Pour cartographier les apprenants et analyser les rapports entretenus avec l'OF



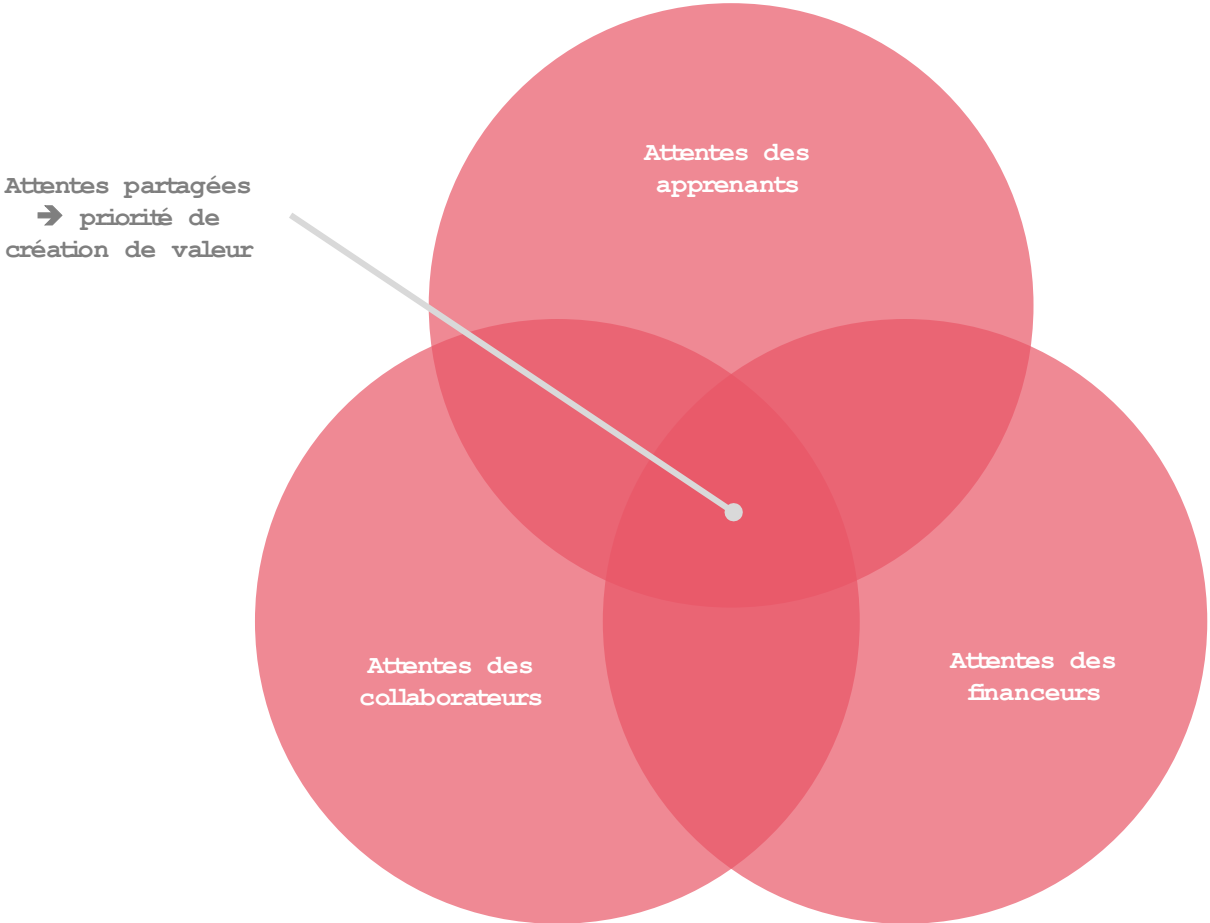
Pour faire l'état des lieux des pratiques pédagogiques en place au sein de l'OF



Analyser sous différents angles pour obtenir une vision claire

(3/3) Axes spécifiques au contexte des OFs

Pour identifier la création de valeur attendue par les différentes parties prenantes

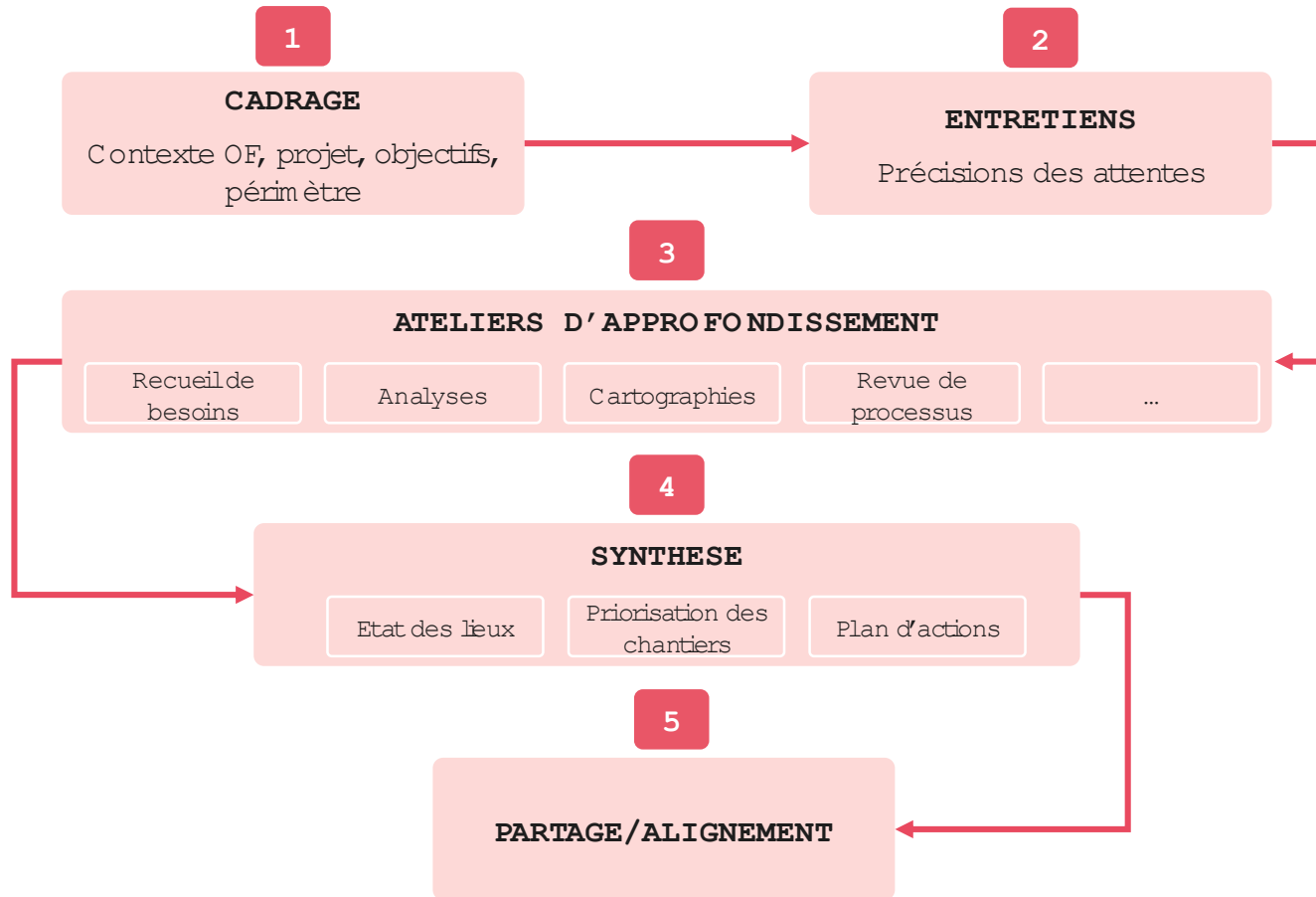





03

Les principaux outils à utiliser

Les outils à utiliser étape par étape






1. CADRAGE

- Atelier de cadrage et/ou **réunion de cadrage** avec les parties prenantes
-  • Synthèse cadrage





2. ENTRETIENS

-  • Guides d'entretiens

3. ATELIERS D'APPROFONDISSEMENT

-  • Matrice SWOT ou speedboat
-  • Cartographie des outils, usages et compétences
- Revue et cartographie de processus clefs
-  • Synthèse et challenge des besoins

4. SYNTHESE

-  • Synthèse état des lieux (ambitions, pédagogie et apprenants)
-  • Matrice de priorisation
-  • Plan d'actions
-  • Planning des actions

5. PARTAGE / ALIGNEMENT

- **Réunion de validation** de l'état des lieux et des actions à engager avec les parties prenantes

Légende



Modèle vierge disponible



Suggestion

business

N°1 DE LA FORMATION
NOUVELLE GÉNÉRATION

BIZNESS@GROUPE-BIZNESS.COM

TÉL : 05 61 26 74 70

PARIS - TOULOUSE



WWW.GROUPE-BIZNESS.COM

business 

Une marque du
groupe Actual

 **actual**

CONSTRUISONS ENSEMBLE
VOTRE TRAVAIL

 **leader**

CONSTRUISONS ENSEMBLE
VOTRE TRAVAIL



Bizness Conseil & Bizness Formation
sont certifiés Qualiopi.

Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification a été délivrée au titre de la
catégorie d'action de formation