**analyse de situations problemes**

**Préparation EP2 du CAP APM**

|  |
| --- |
| Situation professionnelle : Lors de vos PFMP, vous avez repérer un certain nombre de situations que l’on peut qualifiées de « situations problèmes » : conflits, désaccords, problèmes techniques… En tant qu’agent de prévention et de médiation, il vous est demandé de les analyser afin de proposer des solutions adaptées. |

Objectifs : être capable de :

* repérer les causes d’un désaccord, d’un conflit ou de l’émergence d’un problème.
* choisir et justifier les moyens adaptés pour aboutir à un accord ou à une résolution de problème.

Consignes :

1/ Choisir dans votre rapport de PFMP, la fiche situation problème qui vous parait la plus pertinente.

Document 1 : modèle de fiche (source : livret de PFMP)

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche « Situation problème »  □ | |
| Présentation succincte de la structure | Nom :  Adresse :  Missions : |
| Repérage des personnes | Usagers, professionnels, service concerné… |
| Description de la situation problème | Décrire en détail la situation rencontrée : état des lieux, diagnostic |
| Proposition de solution(s) | Description et justification de la solution apportée. Adéquation entre la situation problème et la solution apportée |
| Evaluation de la solution | Résultat obtenu, satisfaction des usagers |
| Bilan personnel | Ce que je pense du résultat. Autres propositions… |

2/ Echanger votre fiche situation avec votre voisin. Lire sa fiche, sans commentaire.

3/ Analyser sa fiche à l’aide de la méthode d’analyse QQOQCCP (document 2). Vous noterez les éléments manquants sur sa fiche situation.

|  |  |
| --- | --- |
| Le QQOQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi), appelé aussi méthode du questionnement est un outil d’aide à la résolution de problèmes comportant une liste quasi exhaustive d’informations sur la situation. | La méthode QQOQCCP, un outil d’analyse simple et performant |

Document 2 : La méthode d’analyse QQOQCCP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **QQOQCCP** | **Description** | **Questions à se poser** | **Cibles** |
| Quoi ? | Description de la problématique, de la tâche, de l’activité | De quoi s’agit-il ? Que s’est-il passé? Qu’observe-t-on? | Objet, actions, projets, phase, opération, machine… |
| Qui ? | Description des personnes concernées, des personnes présentes… | Qui est concerné ? Qui a détecté le problème ? | un professionnel, un usager, un partenaire, un visiteur, un stagiaire … |
| Où ? | Description des lieux | Où cela s’est-il produit ? Dans quelle salle ? | Lieux, salle, machine… |
| Quand ? | Description du moment, de la durée, de la fréquence | Quel moment ? Depuis quand ? Combien de fois? | Mois, jour, heure, durée, fréquence, planning, délais… |
| Comment ? | Description des méthodes, des modes opératoires, des manières | De quelle manière ? Dans quelles circonstances ? | Moyens, procédures, technique utilisée |
| Combien ? | Description des moyens, du matériel, des équipements | Quel coût ? Quels moyens? Quelles ressources ? | Budget, pertes, nombre de ressources… |
| Pourquoi ? | Description des raisons, des causes, des objectifs | Dans quel but ? Quelle finalité ? | Action correctives, préventives, former, atteindre les objectifs… |

Source : http://www.qualiblog.fr

4/ Aider votre camarade à rédiger sa fiche en tenant compte de vos remarques.

5/ Présenter votre travail à l’ensemble de la classe afin d’échanger sur le choix et la justification de la solution proposée.

Synthèse :

## Pour la semaine prochaine : Reprendre la même démarche pour rédiger vos 4 autres fiches pour le dossier EP2 «  Prévention et médiation » du CAP APM. [Pensez à les sauvegarder sur votre clef usb]