



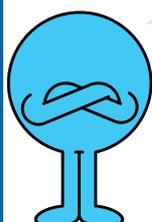
## PROBLÈME OU DYSFONCTIONNEMENT ?

Ce qui dysfonctionne chez nous c'est le manque d'argent.

Un **dysfonctionnement**, c'est quand quelque chose ne **fonctionne pas comme prévu** dans le système en place.

Tu confonds problème et dysfonctionnement. Un **problème** est un **obstacle** qui empêche d'atteindre un objectif.

Si le logiciel pour les donations plante régulièrement c'est un dysfonctionnement.



## HISTOIRES DE DYSFONCTIONNEMENTS

Illustrons quelques anomalies dans le fonctionnement normal d'une organisation. Elles se manifestent souvent par des interruptions, des erreurs répétitives ou des résultats insatisfaisants.

## MANQUE DE COMPÉTENCES

Sacha a été désignée cheffe de projet sans formation et est lâchée seule. Au bout de quelques mois, elle est épuisée et le résultat n'est pas à la hauteur...



## GOUVERNANCE CADUQUE

L'association de Charles n'a ni vision claire ni rôles définis. Son projet n'avance pas faute de décisions cohérentes et rapides.



La **fiche 10** rappelle les **rôles et responsabilités** de chacune.

## ABSENCE DE RÉSEAU

Précieuse gère un espace communautaire récemment ouvert. L'ASBL est toute jeune, sans réseau. L'espace est désespérément vide...



Pour réfléchir aux **parties prenantes** rendez-vous fiche 2

## COMMUNICATION EN BERNE

Alex organise une fête de quartier et communique sur les réseaux sociaux. Le public étant en fracture numérique, personne ne vient.



## MAUVAISE RÉPUTATION

Léa, nouvelle coordinatrice d'une ASBL constate un nombre de bénéficiaires en chute. "De toute façon vous ne répondez jamais à nos demandes"



## DES COUACS TECHNIQUES

Philippe a lancé un nouveau CRM sans tests préalables. Le logiciel plante constamment, les équipes retournent au papier...



## UNE AMBIANCE DE PLOMB

Melinda démissionne en plein projet. En cause : des conflits permanents au sein de l'organisation sous fond de favoritisme et de manager toxique...



## MAUVAISE GESTION RH

Le projet de Tony tombe à l'eau. Parti en convalescence, son remplacement n'a pas été anticipé par les ressources humaines...



Une **analyse de risque** peut éviter cela, filez **fiche 8**



## LE DIAGRAMME D'ISHIKAWA

Le diagramme d'Ishikawa, ou diagramme en **arête de poisson**, développé par Kaoru Ishikawa est un outil d'analyse visuelle utilisé dans le domaine de la qualité.

Il décompose les causes potentielles d'une situation indésirable.

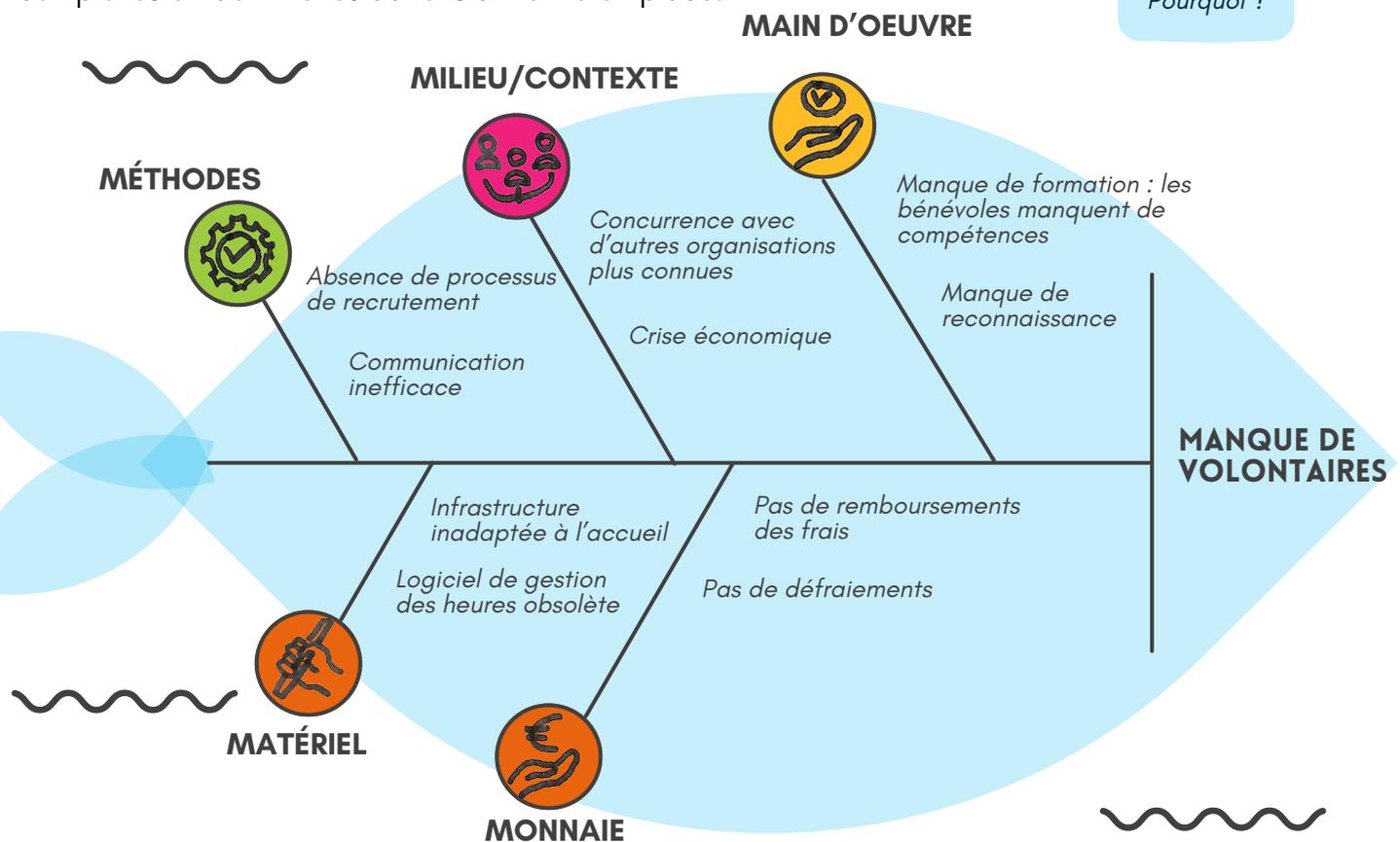
1. **Épine centrale** : au centre, une ligne horizontale représente le dysfonctionnement.
2. **Arêtes** : à partir de cette ligne, des diagonales représentent les catégories de causes selon **5 M** (Méthode, Milieu, Main d'œuvre, Moyens, Monnaie). Des variantes sont possibles.

Cet outil collaboratif facilite l'analyse de problématiques complexes et identifie les actions à mettre en place.

Le nombre de volontaires est en chute libre...



Pourquoi ?



## FIN DE PROJET

On a tendance à sauter au projet suivant en oubliant les étapes :

- d'**évaluation finale** des résultats et des méthodes utilisées ;
- de **documentation** des succès et des défis rencontrés ;
- de rédaction d'un **rapport final** ;
- de **mesure de l'impact** du projet ;
- de passage de flambeau (quand le projet devient récurrent) ;
- de planification de  **futures initiatives** ;
- de **capitalisation** des bonnes pratiques identifiées
- de **célébration** !



Faites le bilan de vos **capitaux**, **fiche 6** !

Deux formations pour aller plus loin :

- **Evaluer mon projet, mode d'emploi**
- **Construire et gérer son projet**®

Visitez notre site pour connaître les prochaines dates !