



TROIS EXEMPLES DE RECHERCHE-ACTION DANS LE SECTEUR PUBLIC QUÉBÉCOIS

Jacques M. Chevalier (Carleton University, Ottawa) et Benoît Hurtel (Efficienc International)



DIRECTION GÉNÉRALE SAGIR

Contexte et finalités

SAGIR (Solutions d'Affaires en Gestion Intégrée des Ressources) vise la modernisation des infrastructures informatiques de gestion des ressources humaines, financières et matérielles du gouvernement du Québec. La Direction générale décide de faire l'analyse des problèmes qui font obstacle à cette démarche.

Contribue

Dépend

Exemple de résultats

► Les obstacles identifiés par l'équipe interagissent à un niveau moyen (40 %). Une stratégie d'intervention diversifiée est donc privilégiée.

► Par ailleurs, les obstacles reliés à la Gestion de projets, aux Ressources humaines et à la Capacité organisationnelle agissent à la fois comme causes et effets et forment un cercle vicieux (au centre du graphique). SAGIR aurait avantage à cibler ces obstacles.

► La Capacité organisationnelle apparaît en **ROUGE** dans le graphique pour deux raisons : l'organisme a moins d'emprise sur ce problème, lequel requiert également plus de temps. Il faudrait donc l'exclure de la liste d'obstacles à cibler.

► La Clarté des orientations et les Opérations SAGIR apparaissent en **VERT** pour indiquer que ces problèmes se trouvent sous le contrôle de l'organisme et prennent moins de temps à résoudre. Des actions devront être entreprises pour surmonter ces obstacles qui pèsent lourdement sur les autres défis à relever.

RÉGIE DES BÂTIMENTS DU QUÉBEC

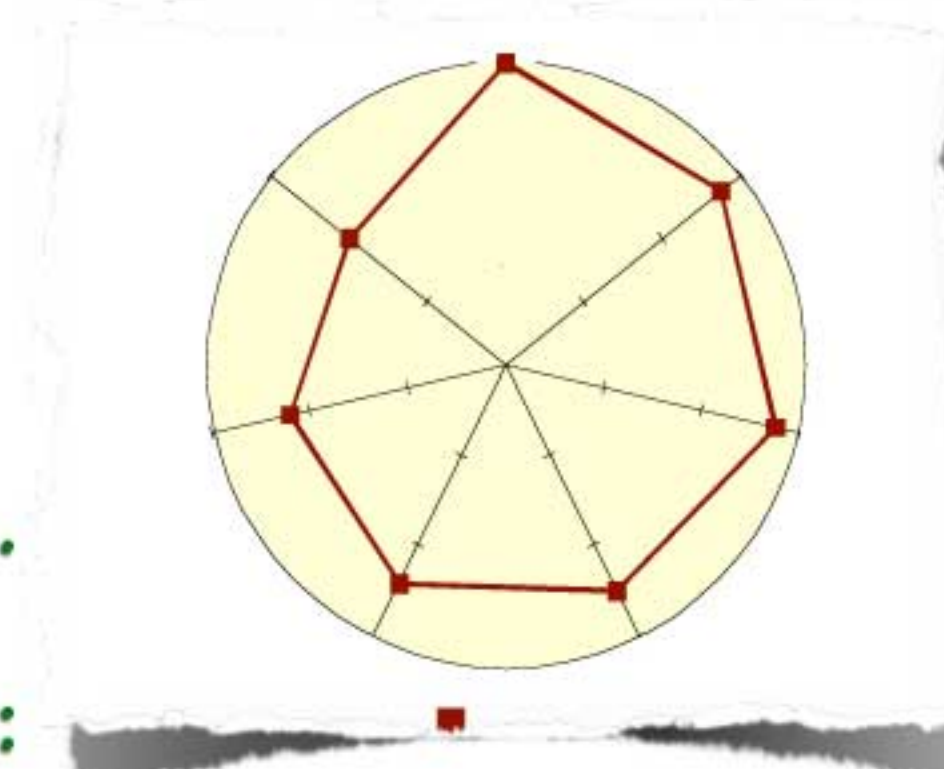


Contexte et finalités

La Régie doit élaborer son nouveau plan stratégique pour la période débutant le 1er avril 2009. Elle tient à ce que ses partenaires externes, ses gestionnaires et les membres de son personnel soient consultés afin d'identifier les principaux enjeux auxquels elle devra faire face dans les prochaines années.

Exemple de résultats

Défi prioritaire :
Développer rapidement de nouveaux savoir-faire. Voici ce que les interlocuteurs en disent:



« Il y a de l'inertie dans la construction et on a une faible capacité d'innovation. »

« On fait de l'esbroufe en disant aux clients : je suis bon en construction, car mon père était dans la construction... Ce n'est pas une preuve. »

« Il y a un manque évident de nouvelles connaissances. Nous devrions plus souvent nous inspirer des expériences étrangères. »

« Comment acquérir de nouveaux savoir-faire sachant que le marché est rétrograde? »

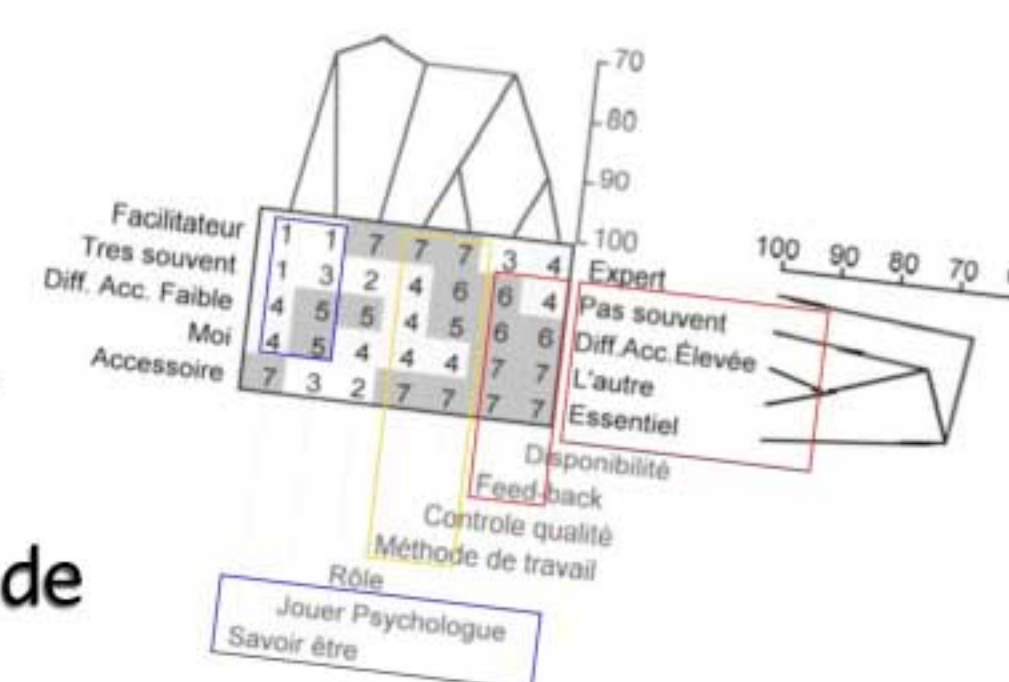
« On met en place de nouveaux équipements qui prennent en compte les nouveaux savoir-faire. »

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL



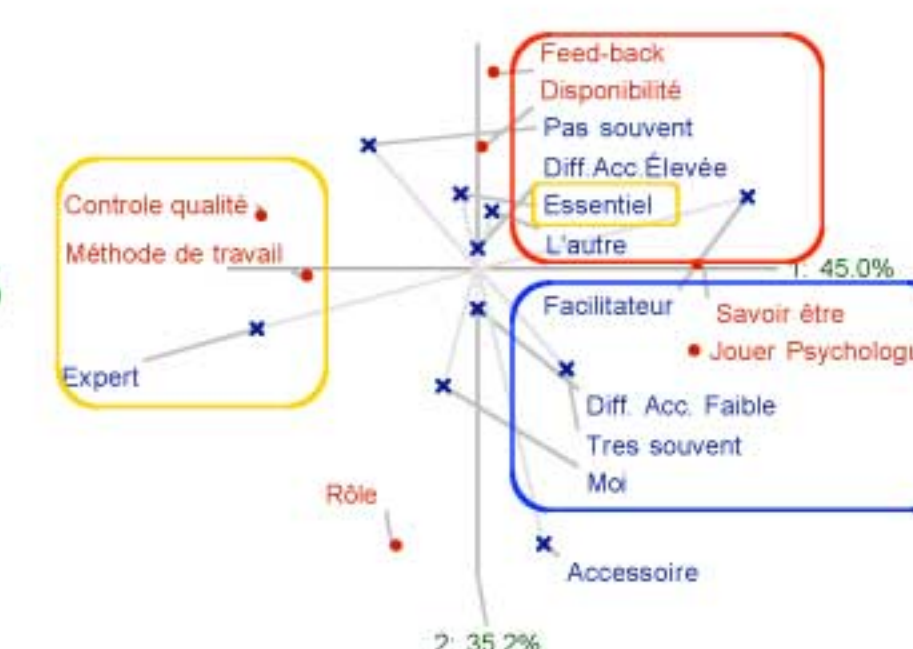
Contexte et finalités

LA CSST offre une formation corporative visant à améliorer la qualité de l'accompagnement des chefs d'équipe auprès des intervenants de terrain.



Exemple de résultats

Suite à l'analyse de la polarisation des pratiques d'accompagnement (voir regroupements dans les graphiques), les chefs d'équipe souhaitent :



► Savoir comment se rendre disponibles et donner du feedback avec facilité, en mettant à contribution leur expertise et sans toujours dépendre des autres.

► Apprendre à « être » et à « jouer au psychologue » avec une certaine expertise, tout en misant sur les savoirs des interlocuteurs.

► Mieux transmettre leur savoir en matière de contrôle de qualité et de méthodes de travail de façon participative (en mode « facilitation », avec la contribution des « autres »).

Les « moyens habiles »

- * Design d'événements
- * Liste ouverte et Tri (avec cartes)
- * Dynamique causale (logiciel Excel)
- * La Roue socratique (logiciel Excel)
- * Domaine d'activités (Logiciel Rep IV)



Les défis à relever

- * Un échéancier très court
- * De nombreux objectifs
- * Des relations hiérarchiques
- * Une culture de l'expertise
- * Le mariage entre rigueur et participation



MOYENS HABILES

Dialoguer Ancrer

Expliquer

Naviguer

Calibrer