

Régulation

Questionnaire

Facteurs et valeurs critiques :

- 1 Quels sont les points de fragilité des processus en œuvre ?

Quels sont les niveaux de risque et les perturbations que peuvent occasionner ces points de fragilité sur l'ensemble ?

- 2 Est-il possible de hiérarchiser les facteurs critiques ou sensibles en fonction de leurs conséquences ?

Y-a-t-il des possibilités d'intervenir directement sur ces facteurs ?

Quelles dispositions ou procédures ont été prévues à cet effet ?

- 3 Ces facteurs critiques sont-ils appréhendés par tous ?

Comment se répartissent les niveaux d'intervention :
Information - analyse - alerte - disposition - affect - retour des informations et des expériences ?

- 4 Y a-t-il une procédure d'arbitrage en cas de conflit sur l'interprétation des données ?

Comment cette procédure s'organise-t-elle ?

Prend-elle en compte les situations d'extrême urgence ?

Comparaisons et corrections :

- 5 Nous sommes-nous dotés d'un système de comparaison et de correction pertinent ?

Ce système permet-il une automatisation de certaines procédures d'intervention ?

Cette automatisation est-elle performante ?

Peut-elle générer des oppositions des tensions Hommes/ Procédures ?

Comment sont-elles résolues ?

- 6 Pouvons-nous comparer des données qualitative de nature différente ?

Nos forces peuvent-elles compenser nos faiblesses (ex : production et services performants mais climat social dégradé, personnel fortement impliqué mais sens du travail en équipe limité, faible communication et dynamique collective...) ?

7 Existe-t-il une fonction de veille et d'analyse de ces données qualitatives ?

Sur quels indicateurs clés se fondent les comparaisons ?

Ces indicateurs sont-ils réinterrogés régulièrement au cours des processus de régulation ?

Comment sont-ils amendés, validés puis communiqués ?

8 Un tableau de bord global peut-il répondre efficacement aux besoins de régulation ? Sur quelles valeurs et doctrines est-il fondée ?

Sert-il à redéfinir des objectifs de portée générale ?

Est-il utilisé pour redéfinir les projets et programmes en cours ?

Les analyses sont-elles débattues puis validées ?

Les compte-rendus sont-ils diffusés ?

L'accès à ces données est-il confidentiel ou au contraire largement ouvert ?

Les régulations interpersonnelles :

9 Les conflits de caractère ou de personnes sont-ils une préoccupation essentielle ?

Peut-on dresser une carte sociométrique des affinités sélectives entre les personnes ?

Cette sociométrie vous paraît-elle favorable à l'expression des personnes et des différences ou constitue-t-elle un frein au développement des relations humaines ?

10 Existe-t-il une fonction de médiation susceptible de corriger les tensions entre services et personnes ?

A qui cette mission est-elle confiée ?

Cette mission est-elle reconnue ?

S'inscrit-elle dans une logique de responsabilité hiérarchique ?

11 Quelles mesures pourraient permettre d'améliorer durablement les relations interpersonnelles ?

Peut-on parler de vie sociale dans l'entreprise ?

Peut-on s'autoriser à parler de tout ?

Y a-t-il une tolérance générale à l'erreur, à la mauvaise humeur ?

L'entreprise est-elle à l'écoute des problèmes sociaux extérieurs à son environnement ?

Comment sont-ils gérés ?

12 Peut-on qualifier certains comportements de marginaux ?

Comment se manifestent-ils ?

Ont-ils une influence préjudiciable sur l'ensemble ?

Qui intervient dans ce cas ?

13 A contrario, certains comportements peuvent-ils être qualifiés de "modèle" ?

Comment sont-ils valorisés ?