

VERBALISATION INSTITUTIONNELLE...

I/ Rappel des « Valeurs » idéales qui jadis ont étayé les mises en œuvre

- a) → citer les textes d'origine (et... les promesses)
- b) → rappeler les modifications (historique)
- c) ...

II/ Constat : analyse du « Réel »

→ « dissonance cognitive » entre « Idéal » et « Réel »

a) dysfonctionnement 1 :

- approche quantitative -→ faits « pondérables »-
- approche qualitative -→ « ressentis », « ambiance »-

b) dysfonctionnement 2

c) ...

NB. en ce qui concerne la perception des symptômes et problèmes (via... la sérendipité), les Experts sont :

- les usagers, les personnes qui sont confrontées jour après jour au « réel » ! Ils peuvent expliquer (grâce à leur discernement et leur culture...) si les faits sont des « épiphénomènes » (anecdotiques), des « incidents symboliques » (qui mettent en cause la conjoncture) ou des « symptômes » (qui mettent en cause la structure...)
- un regard extérieur, neuf, « candide », « vierge », qui ne risque pas d'être anesthésié par l'habitude...

III/ Hypothèses quant aux causes :

a) causes « exogènes » (modifications extérieures...)

b) causes « endogènes » (moyens, formations, définition des missions et des tâches, informations floues, motivations insuffisantes, conflits de personnes pas traités, contentieux institutionnels pesants, etc.)

NB. Les experts sont :

- les usagers expérimentés, qui peuvent dire « l'Histoire » du service, de l'Institution
- des spécialistes extérieurs, à condition d'avoir accès à un historique complet (s'il existe...)

IV/ Propositions de changements (améliorations, réformes ou... révolution)

a) descriptif

b) argumentation

c) proposition d'évaluations futures

NB. Les experts sont :

- les usagers
- des spécialistes extérieurs, qui connaissent des pratiques alternatives et les ont validées ailleurs