

Dispositifs, méthodes et outils de travail en groupe



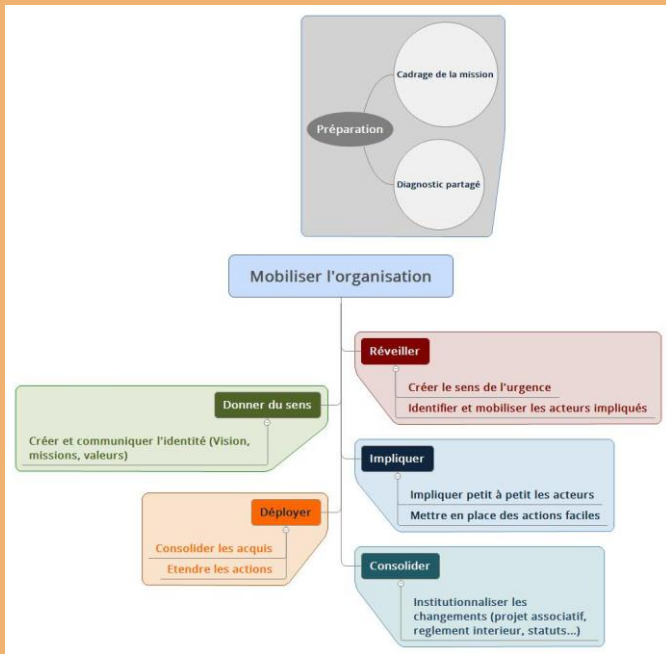
2

Travailler en groupe

Qui? Pourquoi?, comment?

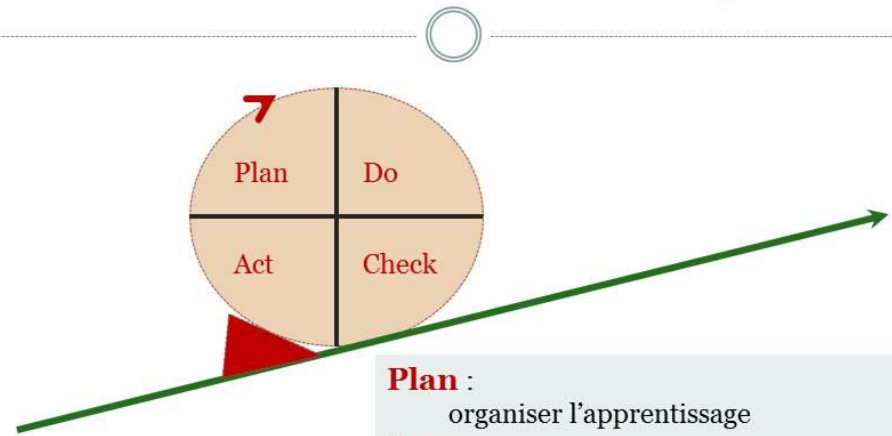


Le travail en groupe: le cœur du processus d'amélioration permanente (PDCA)



Ancrer les apprentissages...

De l'utilisation créative de la roue de Deming



- Plan :**
organiser l'apprentissage
- Do:**
Apprendre par le « faire »
- Check:**
Vérifier les acquis
- Act (ou Adapt):**
Reprendre, corriger, adapter

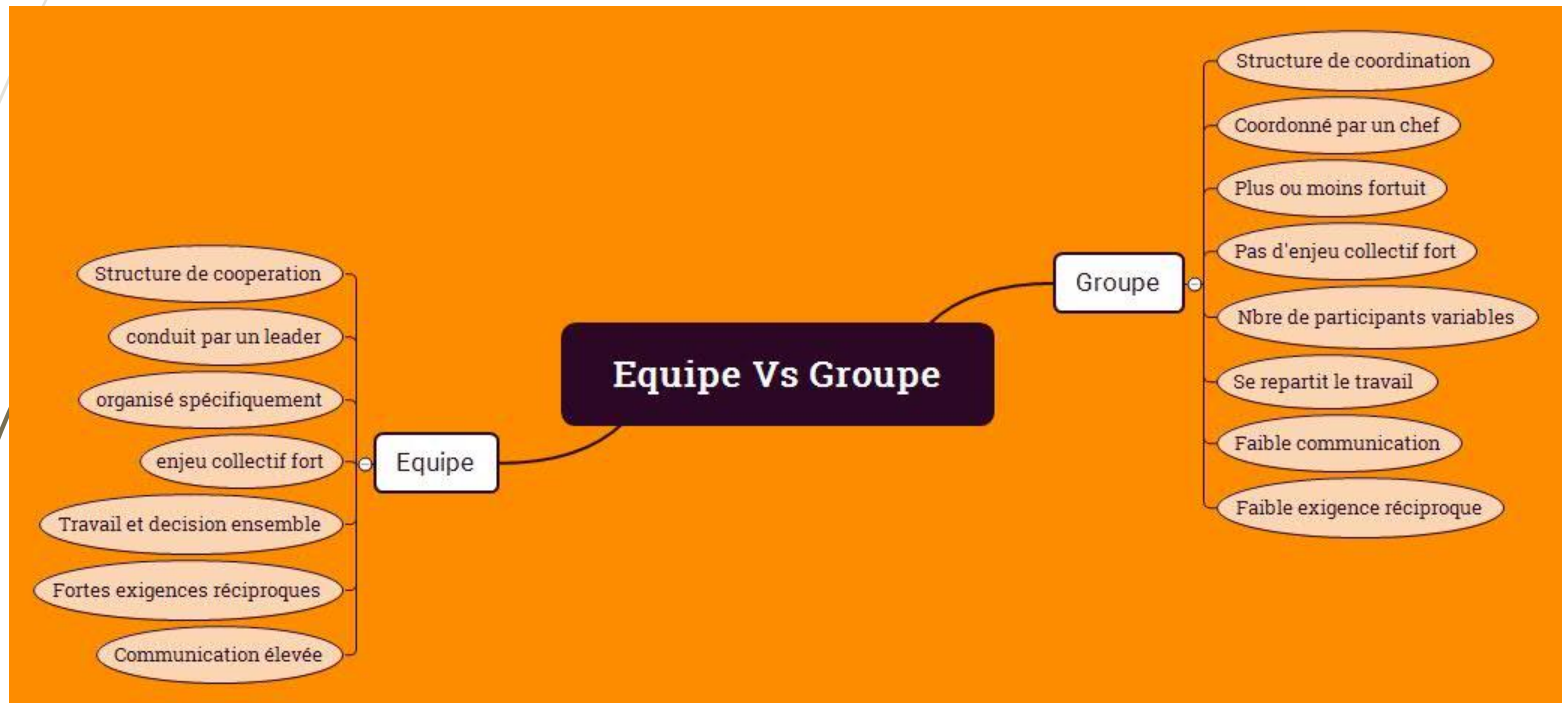


4

Avec qui?

Groupe de quoi parle t-on?

Groupe ou équipe?

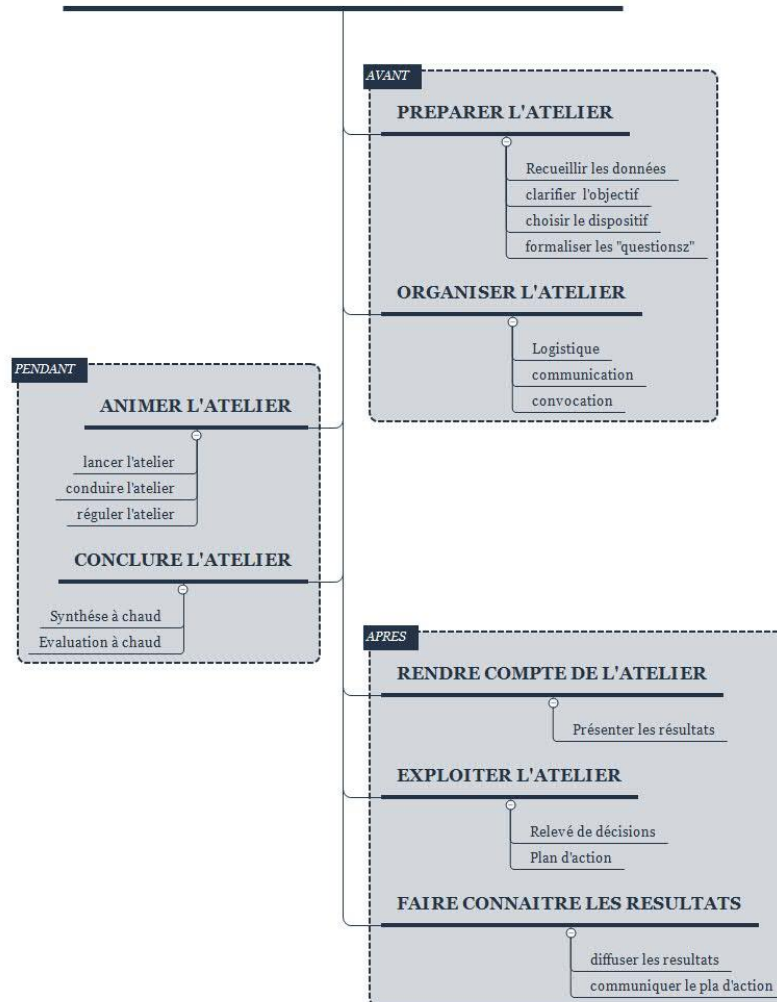




Atelier de travail en groupe: Avant, pendant, après.

5

UNE SÉANCE DE TRAVAIL EN GROUPE



Dispositifs et outils

Conduite de réunion

Le Meta modèle de résolution de problème

Metaplan

Le brainstorming

Le World café

Les cartes mentales

Ichikawa

Gestion des risques

QQOQCPC

Objectifs SMART

Non compris dans la formation

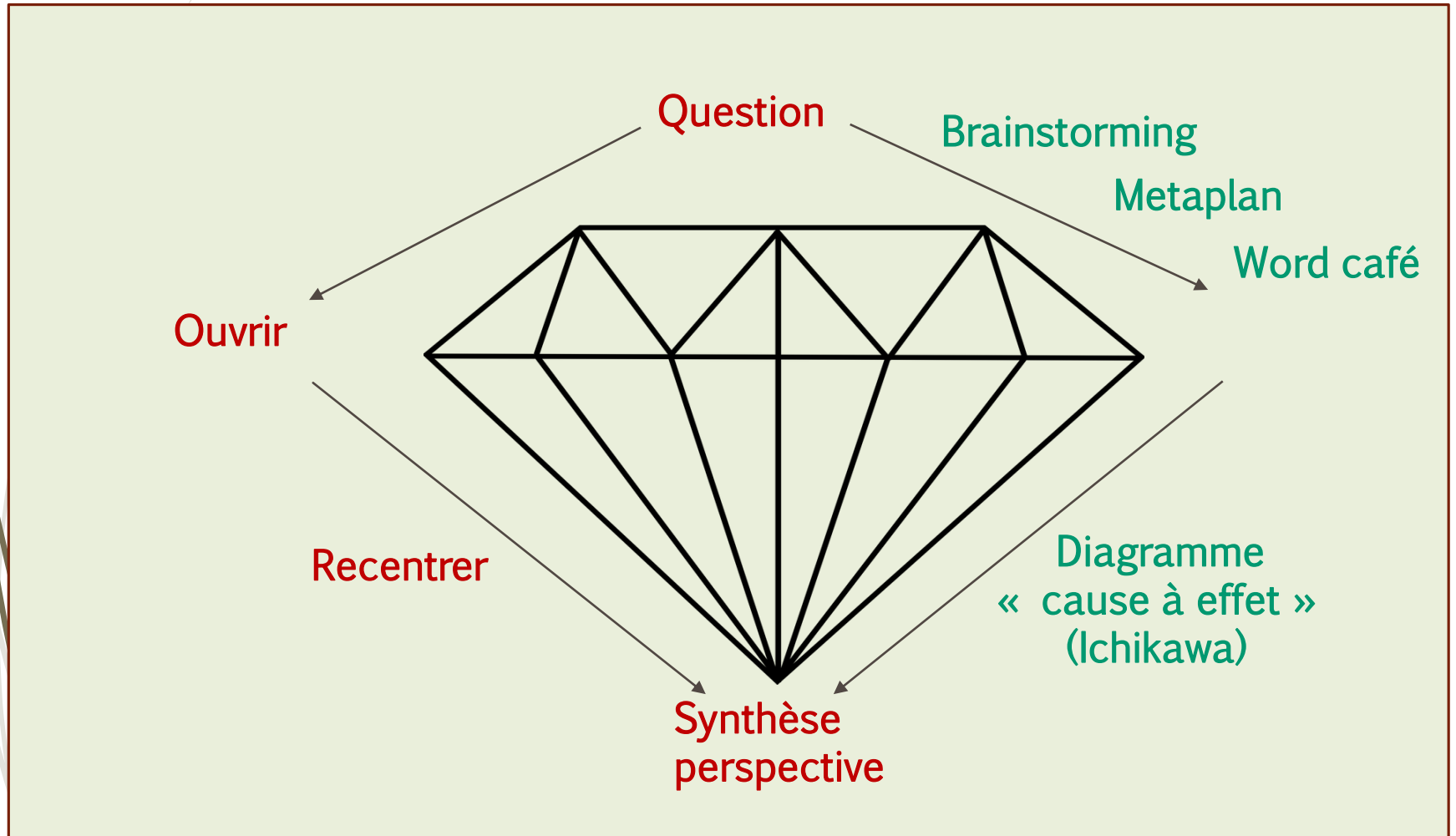


**Amélioration continue veut dire
créativité**

7



une démarche générale pour favoriser la « créativité»: le diamant





Le Brainstorming

○ Objectifs

- Organiser l'échange d'idées
- Stimuler la créativité

○ Démarche:

- Exprimer librement ses idées
- Pas de censure, de commentaires ou de rejet
- Utiliser les associations libres à partir des idées exprimées
- Privilégier la quantité

○ Exploiter les idées

- Cf. matrice plan « question d'appel »
- Qqoqcpc
- Diagramme cause à effet

○ Différentes modalités possibles

- Direct
- Négatif
- métaphorique



Conduire une réunion

10



Conduire une réunion: ça ne s'improvise pas !

- Préparer une réunion
- Animer une réunion
- Rendre compte d'une réunion
- Suivre les décisions



12

Préparer une réunion

- Rédiger et diffuser un ordre du jour suffisamment tôt
- Venir à la réunion avec les informations nécessaires
- Ne pas arriver en retard



13

Organiser la séance

- Nommer un animateur
- Nommer un rapporteur qui fera le compte rendu et éventuellement un scribe
- Nommer un « gardien du temps »



L'animateur est un Chef d'orchestre

- Il est le garant du bon déroulement
- IL doit veiller à faire définir le déroulé de la séance (processus) et les méthodes de travail utilisées
- Il doit veiller au respect des processus
- Il doit modérer ceux qui monopolisent la parole
- Il doit encourager ceux qui ne parlent pas



Savoir respecter intelligemment le processus

- Faire Valider les conditions (durée, participants, rapporteur...)
- S'assurer que tout le monde a compris et partage les objectifs
- Balayer les actions en cours
- Éventuellement, formaliser une démarche pour atteindre les objectifs
- S'assurer, à tout moment, que tout le monde a compris , que tout le monde est d'accord (reformulation, synthèse, ponctuation...)



Se réunir mais laisser des traces!

16

- Un compte rendu rapporte ce qui s'est dit et uniquement ce qui s'est dit!
- Un compte rendu peut se faire en séance
- Quand il y a désaccord, on entérine les désaccords
- Un compte rendu se valide (par tous les participants)
- Un compte rendu se diffuse (il faut avoir prévu à qui!)
- Une liste d'action est entretenue



Métaplan

18



Pourquoi Metaplan?

- pour permettre l'expression de chacun
- pour éviter l'effet « grande gueule »
- pour aider le groupe à travailler efficacement avec un minimum de conflit



De l'usage de métaplan

Questions d'appel

- Objectif: recueillir des idées sur un sujet donné
- Les participants lancent des idées, le modérateur écrit et affiche les idées
- Durée maximum 1h15

Questions cartes

- Objectif: Utilisation en diagnostic
- Questions écrites et anonymes (3 à 5 en 10 mn)
- identification des problèmes
- Durée maximum 1h15



Des idées, oui, mais à prioriser ...Avec pondération!

➤ **Objectif:**

- aide à la prise de décision

➤ **Processus de sélection:**

- vote pondéré

➤ **Durée:**

- moins de 20 mn

- Chaque participant dispose d'un certain nombre de points qu'il peut attribuer comme il le souhaite aux items identifiés dans métaplan (possibilité d'attribuer plusieurs points à un même item)
- Il suffit de compter les points pour classer les priorités



22

séance Métaplan : Logistique et animation

- une salle équipée :
 - du papier kraft fixé sur un mur (10m)
 - de la colle pour montage dynamique
 - des feuilles de papier demi A4 (les cartes) éventuellement de différentes formes et de différentes couleurs
 - des markers pour tout le monde
- un animateur qui explique la méthode, formule la question à traiter et conduit le groupe



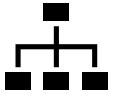
La démarche « Métaplan » : un processus maîtrisé





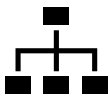
Cartes mentales: La créativité par « dérivation »

- Une feuille « paperboard » par terre
- Cœur du problème au centre de la page
- Dérivation par association d'idées
 - Branches principales
 - Branches secondaires
- Regroupement des items par affinités
- intérêt:
 - Le coté analogique et visuel
 - Organisation et mémorisation facilitée

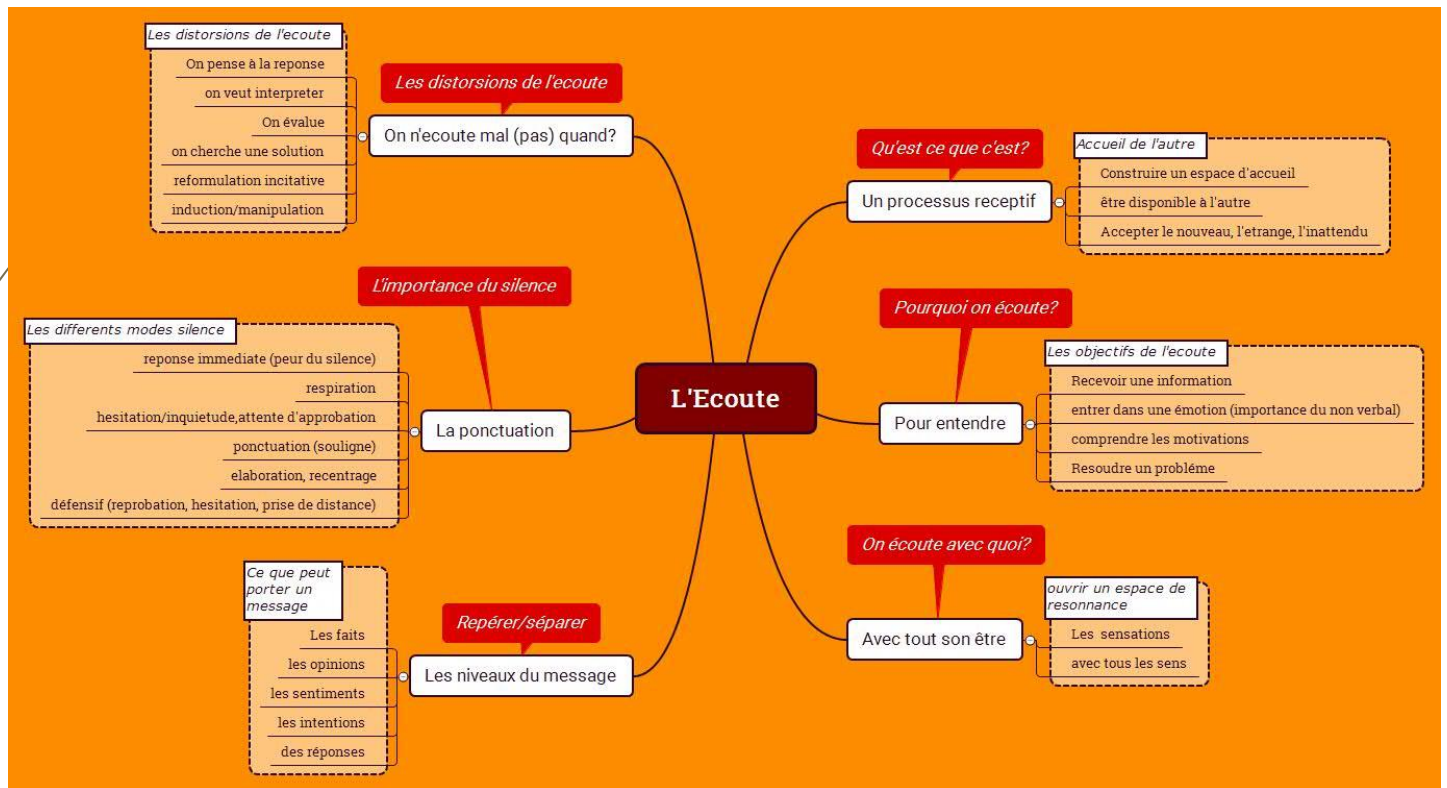


25

Les cartes mentales ou mindmap



Un exemple de « carte mentale »



Le world café

Le world café: l'échange au cœur de la créativité

► Objectifs:

- faire émerger des solutions concrètes dans un climat d'ouverture et de convivialité en favorisant le brassage des collaborateurs (effet de cohésion et d'engagement)

► Dispositifs:

- Des tables de 3 à 5 participants
- Une question posée par table
- Un « pilier » qui sera la mémoire de la table et fera la synthèse
- Des nappes en papier pour pouvoir écrire sur la table

► Fonctionnement:

- Le pilier résume aux arrivants ce qui a été dit
- 15 mn de discussion libre sur le thème assigné à la table
- Chacun change de table (répartition aléatoire)
- Quand chacun a parcouru toutes les tables, les piliers font la synthèse des discussions



29

...quelques outils pour approfondir

.....et progresser



30

Démarche générale de gestion des risques: adaptation de la démarche AMDEC

- **Identification des risques (dans AMDEC complète à partir des modes de défaillance)**
- **Fréquence, Gravité, Criticité**
- **Evaluation du coût induit**
- **Définition des actions préventives**
- **Coût des actions correctives**
- **[Calcul de la provision pour risques]**
- **Suivi des actions, risques et provision**

Expérience



Identifier les risques: AMDEC simplifiée

MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM		Project:			Reference:		Last modified:				
RISK ANALYSIS		Phase:			Author:						
Risk id	Risk identified	Occur.	Gravity	Criticality	Criticality evolut	Expiry	Preventive action		Resp	Due date	End date
				0							
				0							
				0							

**Identifier
les risques**

**Occurrence
Gravité
Criticalité calculée**

**Action préventive
avec
Responsable
et
Date butoire**



Quels risques prendre en compte?

- ▶ On doit se définir sa propre échelle pour l'occurrence et la gravité
- ▶ On doit se donner un seuil de criticité ($C=O*G$)
- ▶ On ne traite que les risques de criticité supérieurs au seuil fixé
- ▶ On peut calculer les coûts induits si le risque survient et le coût de l'action préventives
- ▶ on ne traite que s'il y a un bénéfice suffisant

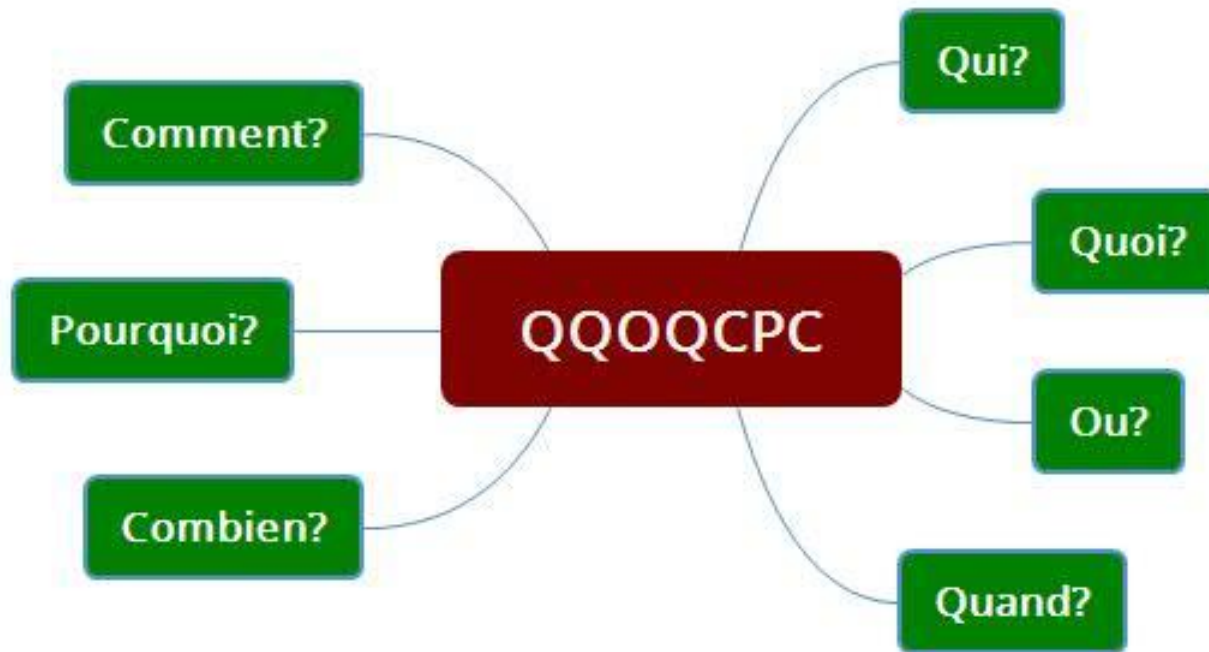


Suivre l'évolution des risques

- Les risques apparaissent et disparaissent tout au long de la vie
- On doit réévaluer les risques à intervalles régulier (pilotage mensuel par exemple)
 - suppression des risques échus,
 - identification et quantification des risques apparus
- On doit suivre les actions préventives
- On doit évaluer l'efficacité des actions préventives



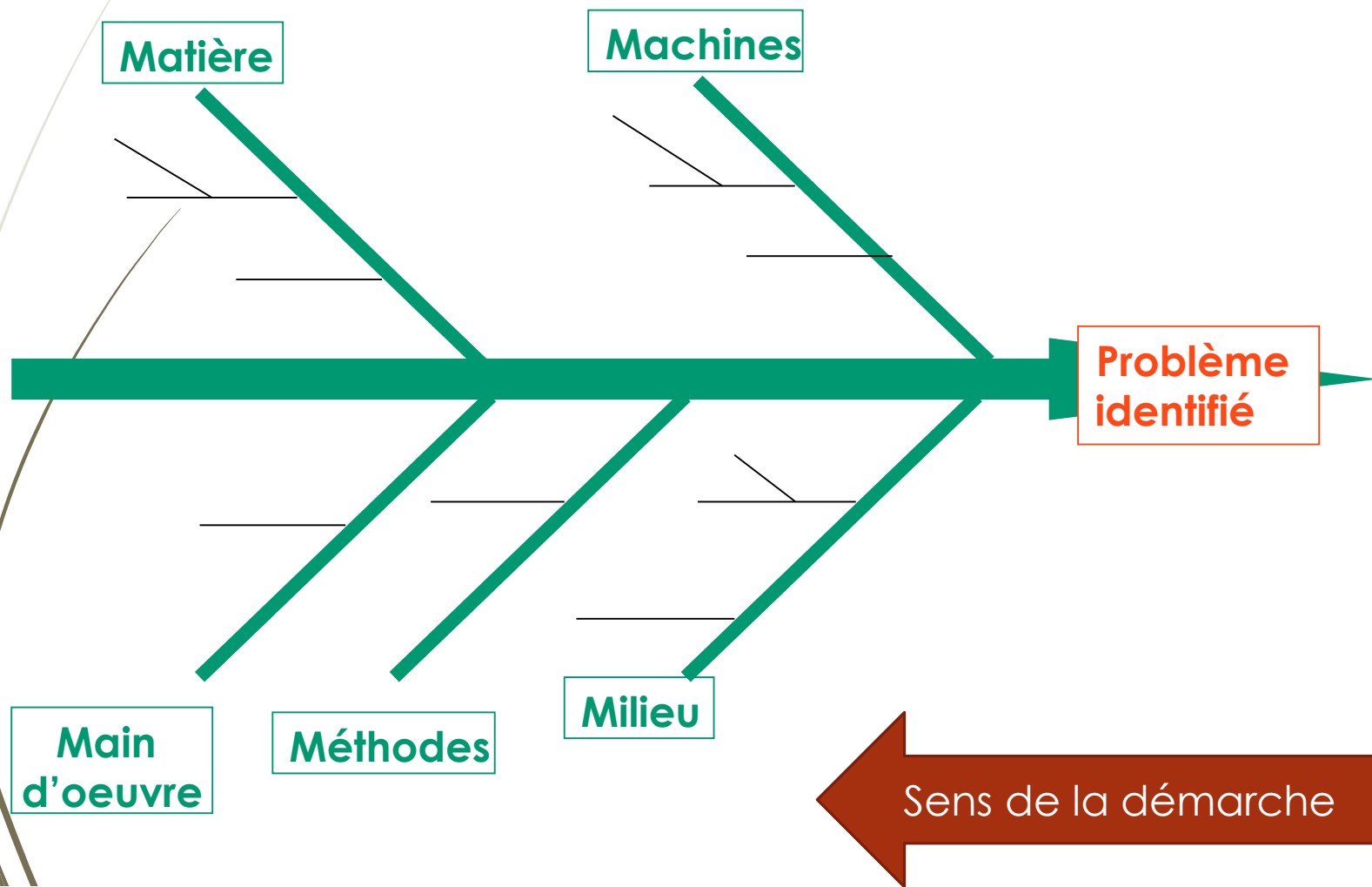
Les questions à se poser: QQOQCPC





35

Visualiser les résultats: diagramme de cause à effet





Un bon objectif est un objectif smart

- **S**pécifique et personnalisés
- **M**esurable (indicateurs)
- **A**ccessibles
- **R**aisonnable (réalistes)
- **T**emps (échéance temporelle)