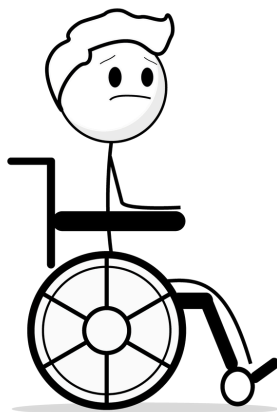




Amélioration continue

i n c l u s i o n



www.smaca.ch | info@smaca.ch

TABLE DES MATIÈRES

INCLUSION

Chapitre 1 : La déception

Chapitre 2 : La réflexion

Chapitre 3 : L'investigation

Chapitre 4 : L'idéation

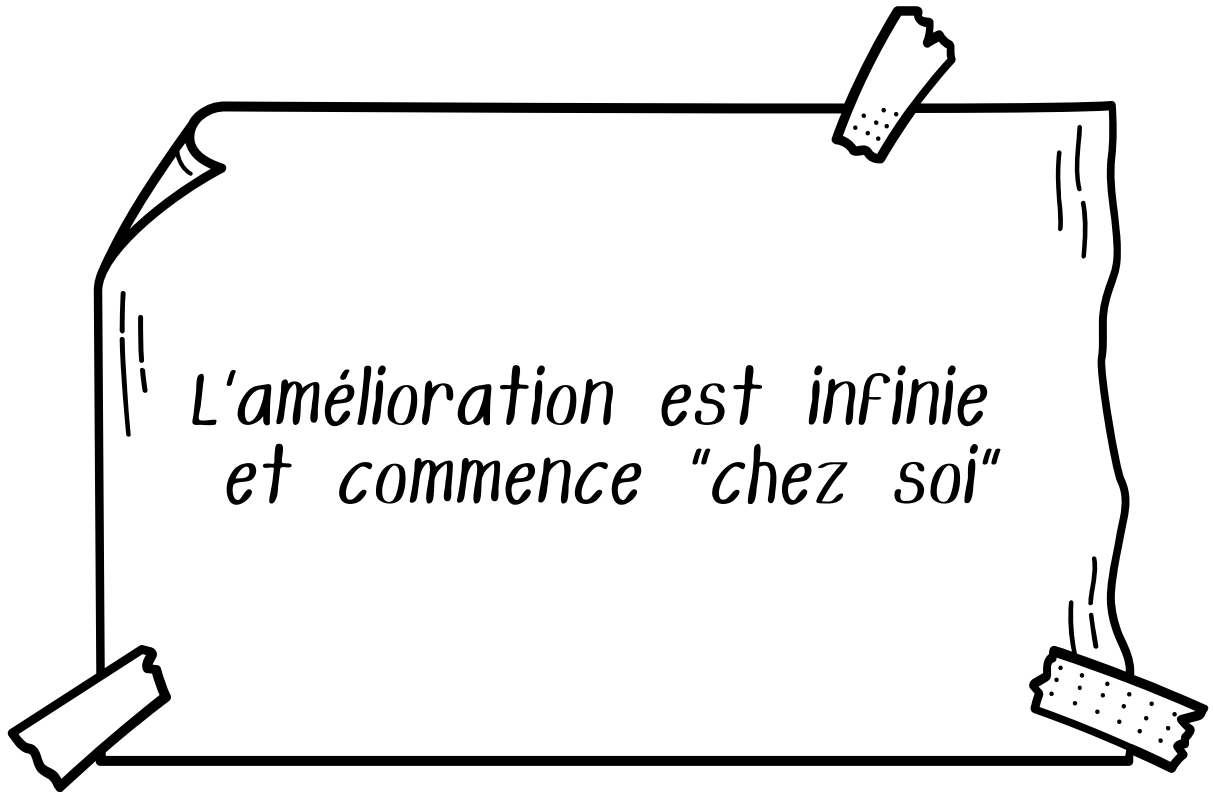
Chapitre 5 : La mise en action

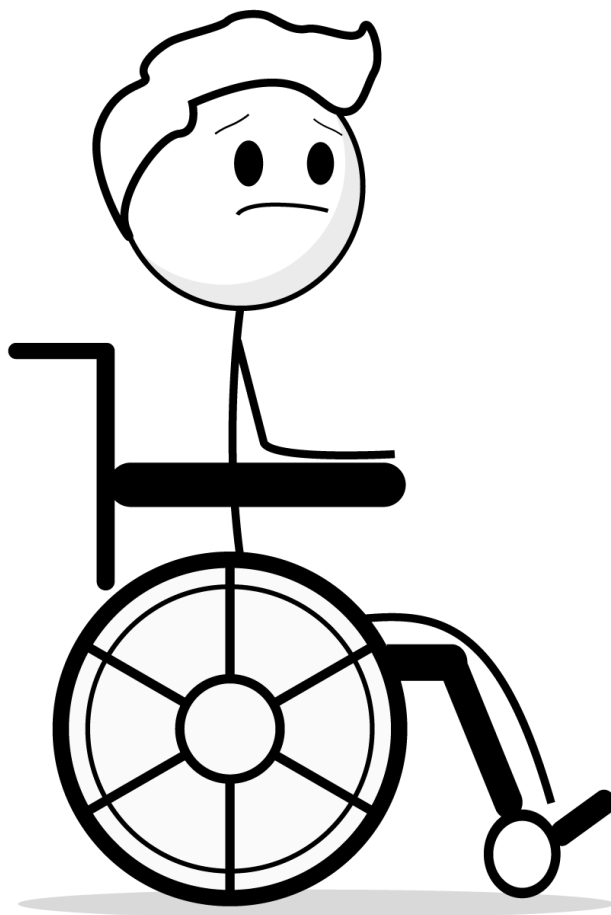
Amélioration
continue

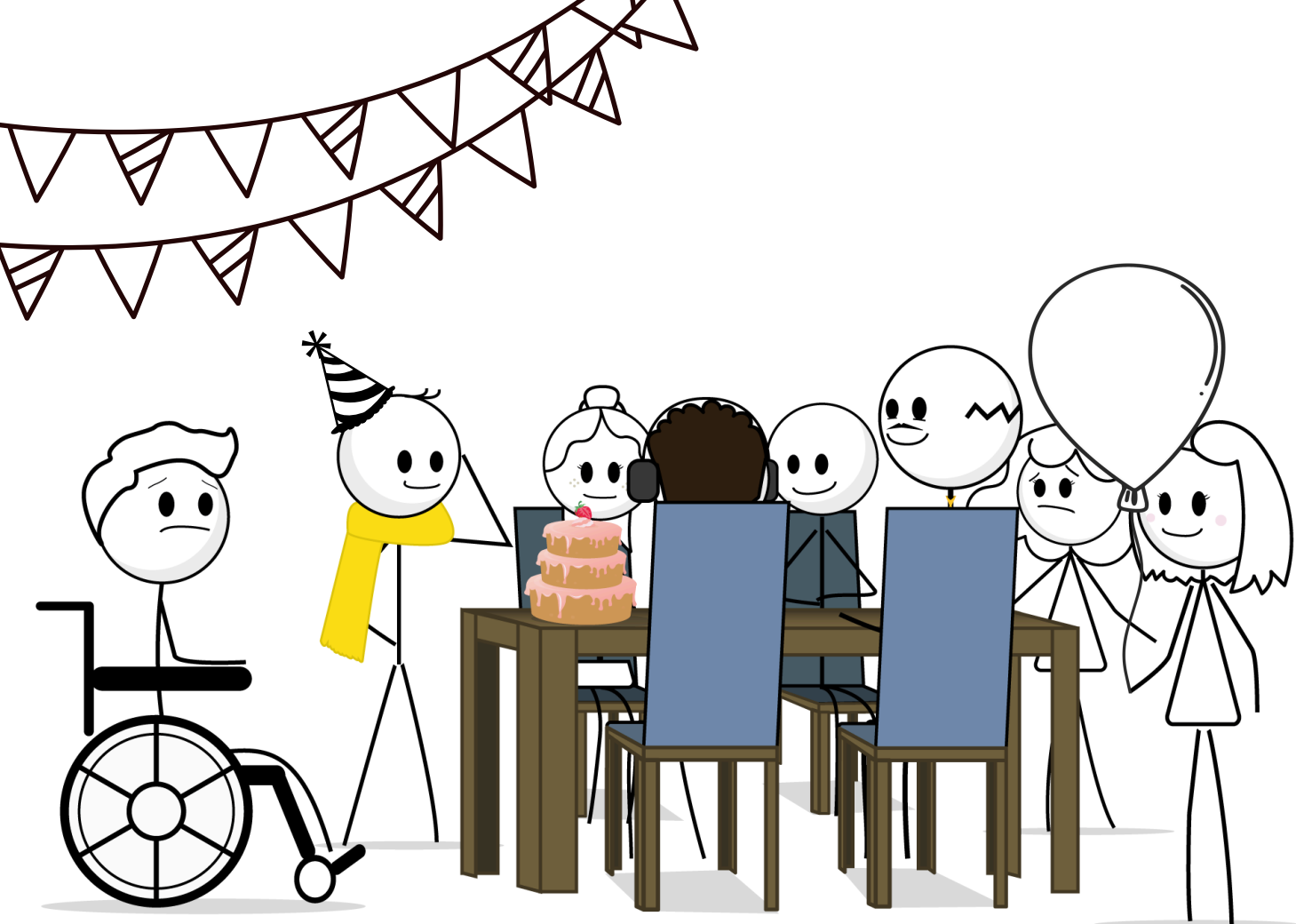


La déception

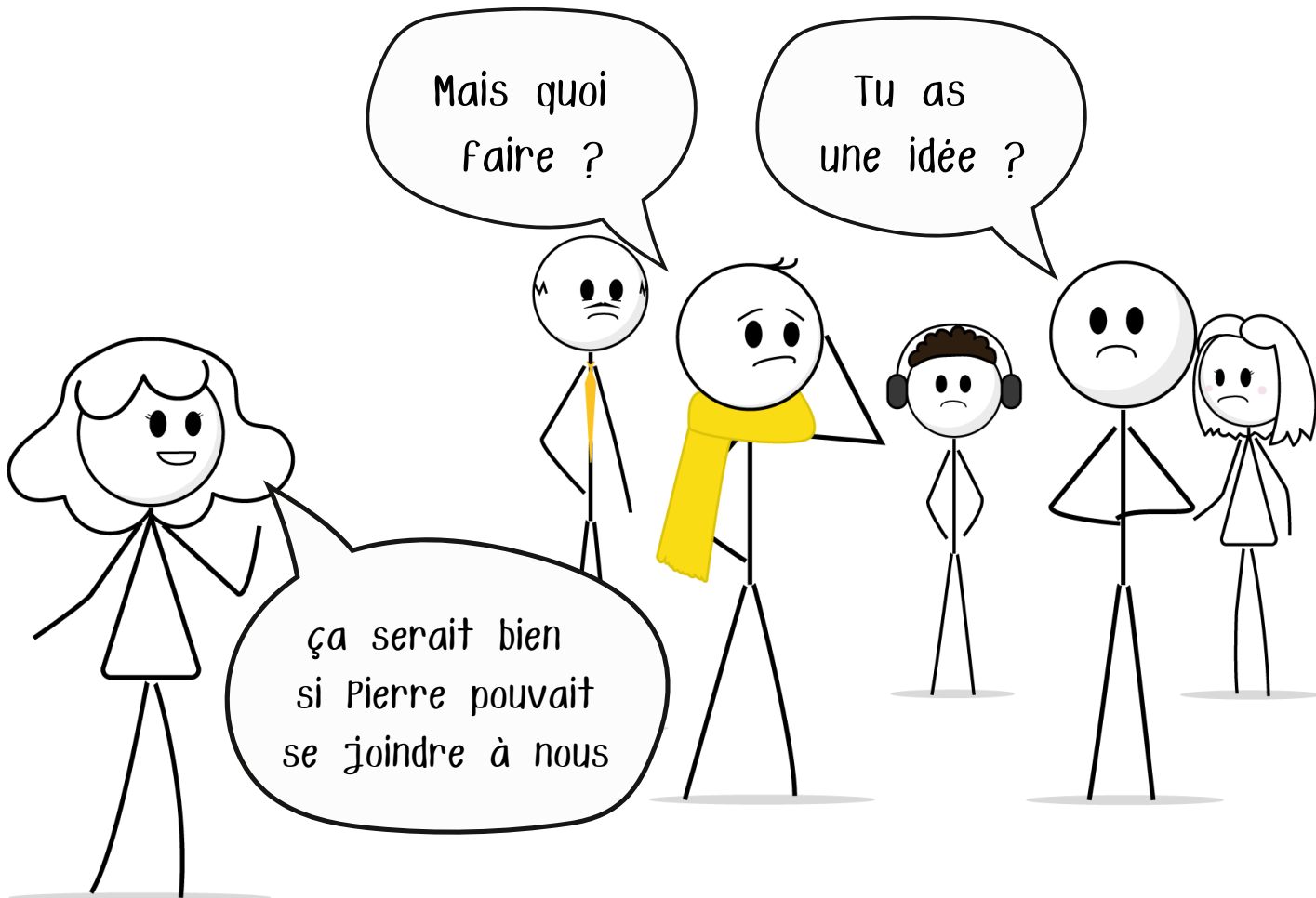
Chapitre 1



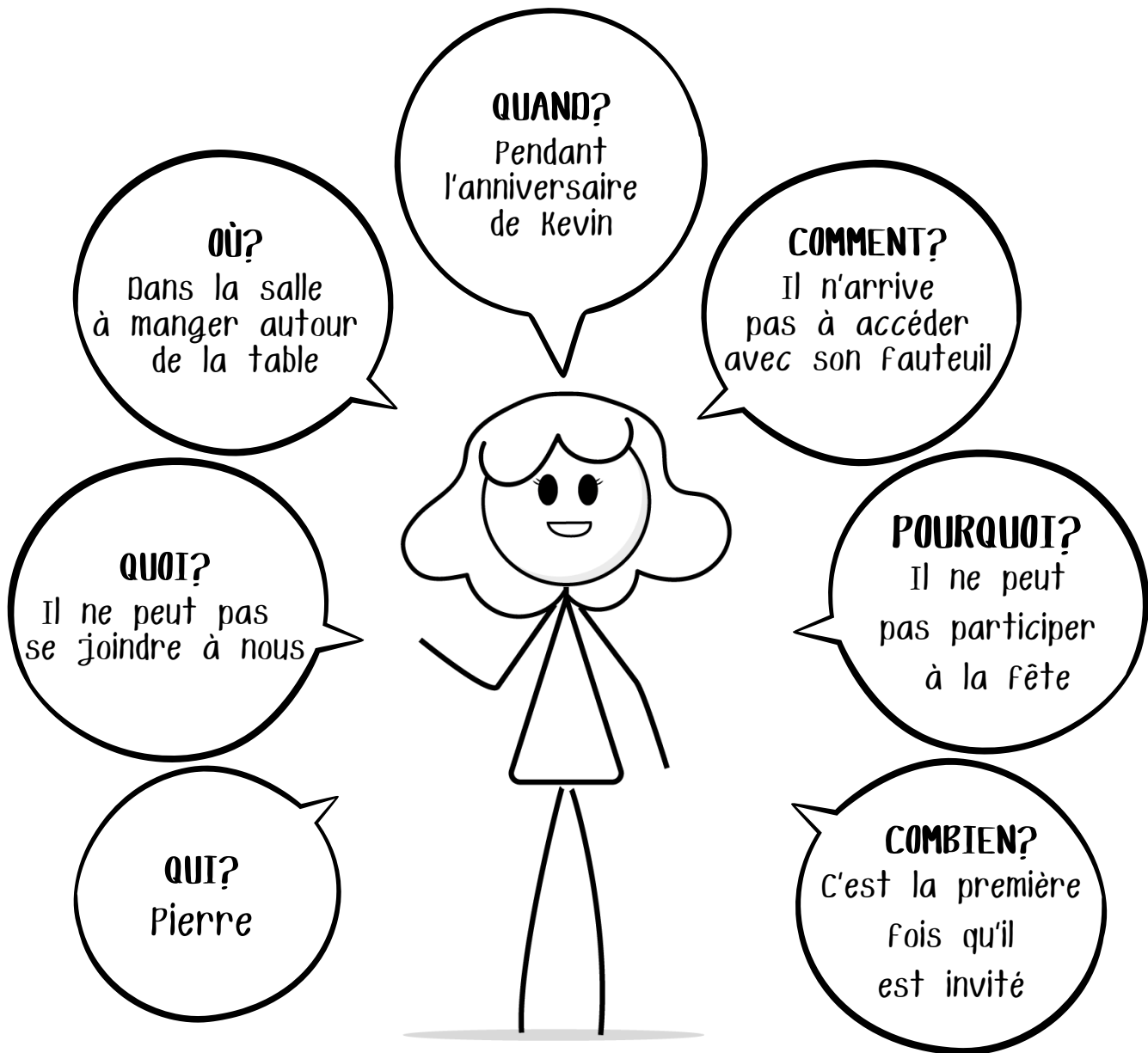




Pierre est invité par ses copains de classe
à fêter l'anniversaire de son ami Kevin.
Ce qui devrait être une fête n'en est pas une !



Les amis se réunissent en mesurant la déception de Pierre de ne pas pouvoir participer à la fête et dans le but de trouver une solution à ce problème.

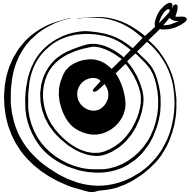


"Un problème bien posé est à moitié résolu"



PRINCIPE DU QQQQCPC :

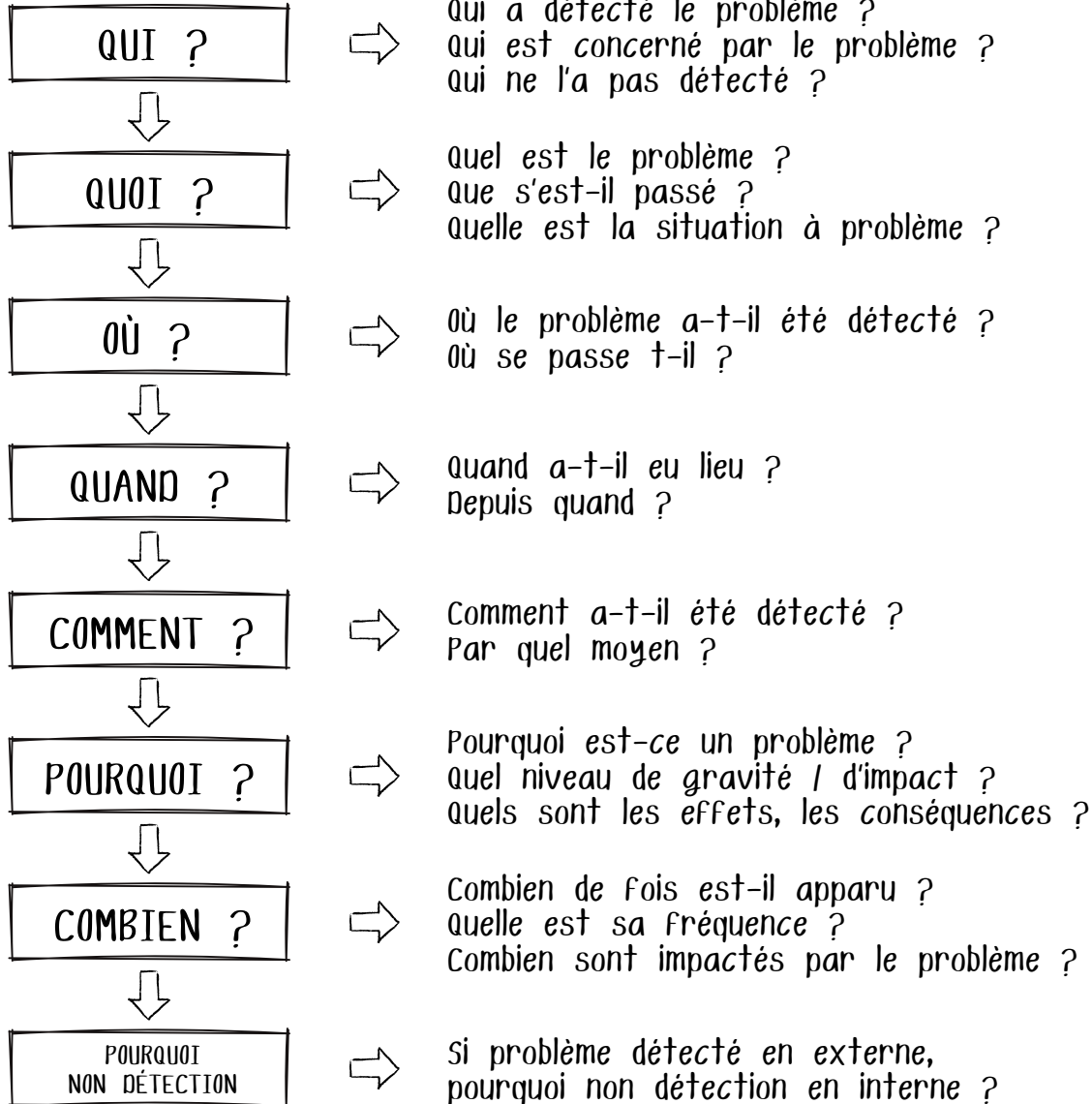
Répondre aux 8 questions avec exactitude et exhaustivité afin de comprendre le problème et aider à structurer la recherche de solution



OBJECTIFS :

- ☐ Comprendre le pourquoi du problème.
- ☐ Identifier les parties intéressées et le périmètre du problème.
- ☐ Constituer l'équipe en charge de la résolution.
- ☐ Prioriser les problèmes à résoudre.
- ☐ Comprendre ce qui est & n'est pas concerné par le problème.
- ☐ Identifier la méthode la plus adaptée à sa résolution.

QUESTIONS



RÉPONSES



QUI ?



Pierre le jeune enfant en situation de handicap en fauteuil, ainsi que son accompagnante Julie.



QUOI ?



Pierre n'a pas pu s'installer à table afin de fêter avec ses amis l'anniversaire de Kevin.



OÙ ?



Chez les parents de Kevin, dans la salle à manger.



QUAND ?



Pour l'anniversaire de Kevin, le 19.06.



COMMENT ?



Pierre et Julie ont constaté que ce n'est pas possible de s'installer à la table d'anniversaire avec son fauteuil.



POURQUOI ?



Pierre est très triste. La fête est gâché pour lui. Il ne peut pas fêter l'anniversaire de Kevin. Pierre a le sentiment d'être exclus.



COMBIEN ?



C'est la première fois qu'il est invité à un anniversaire par ses amis depuis son accident.



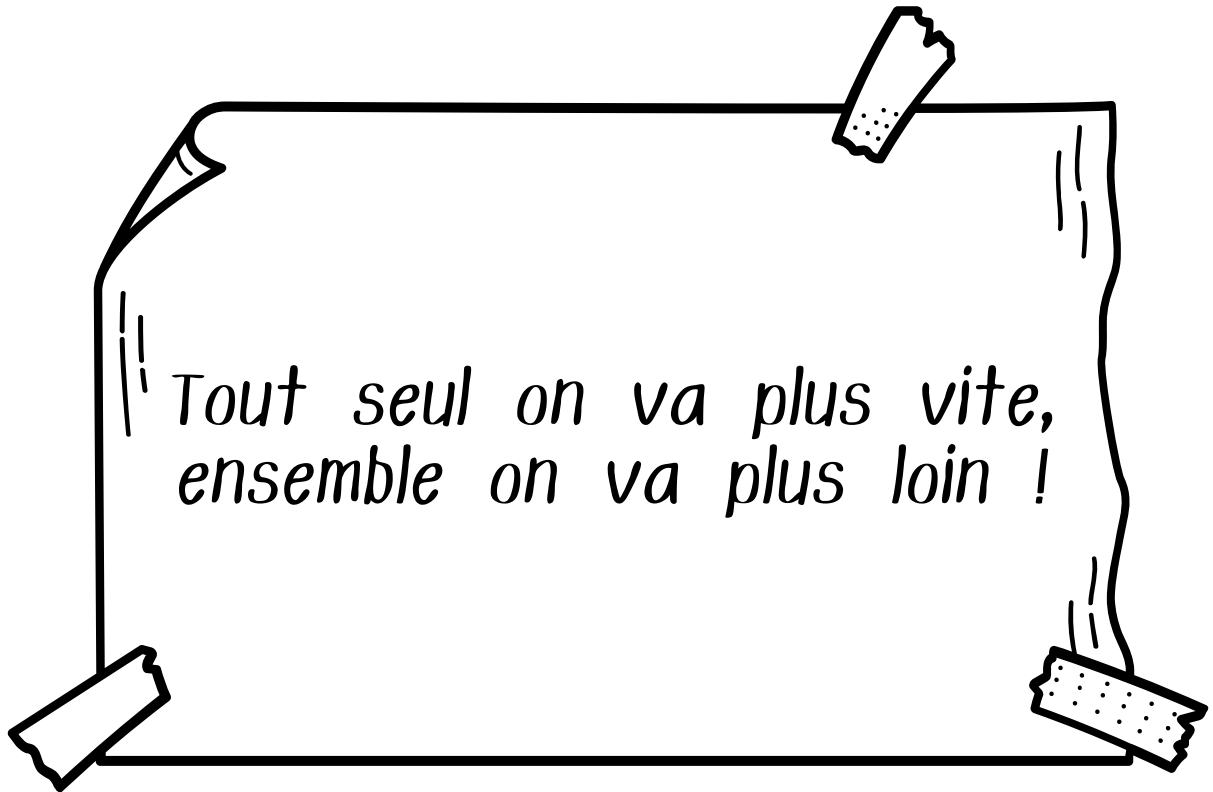
POURQUOI
NON DÉTECTION

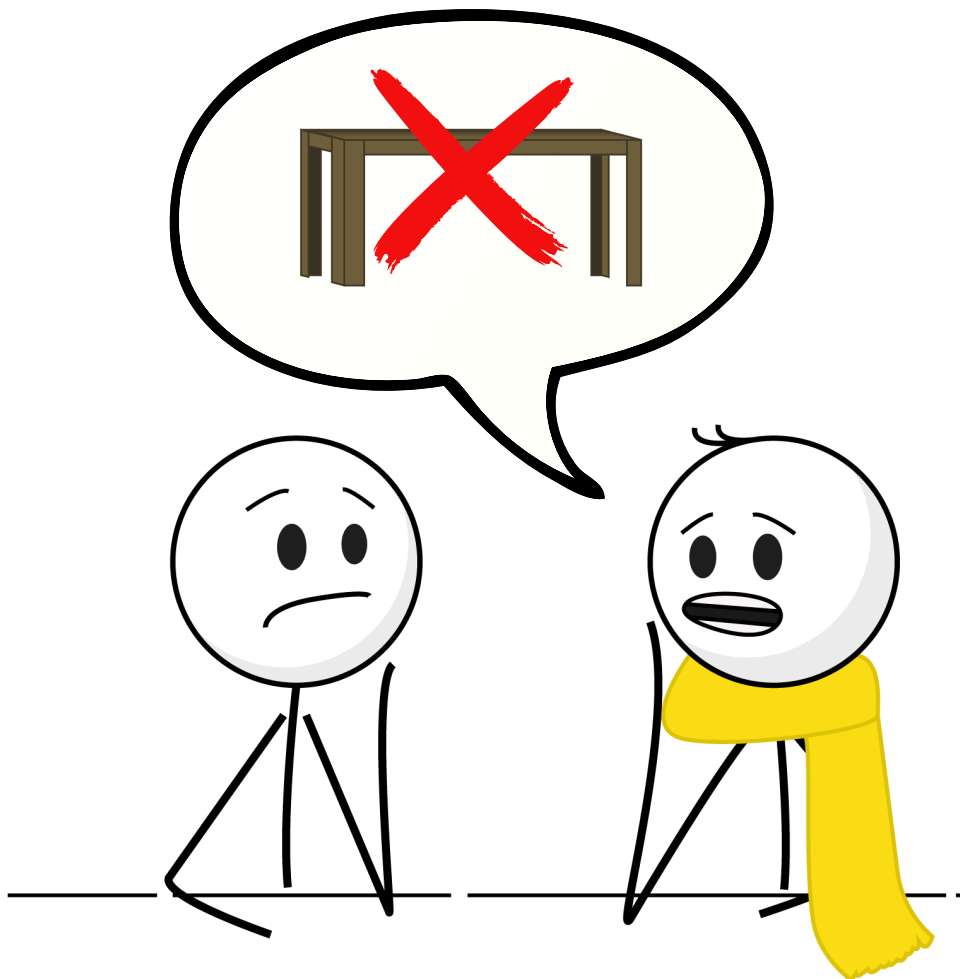


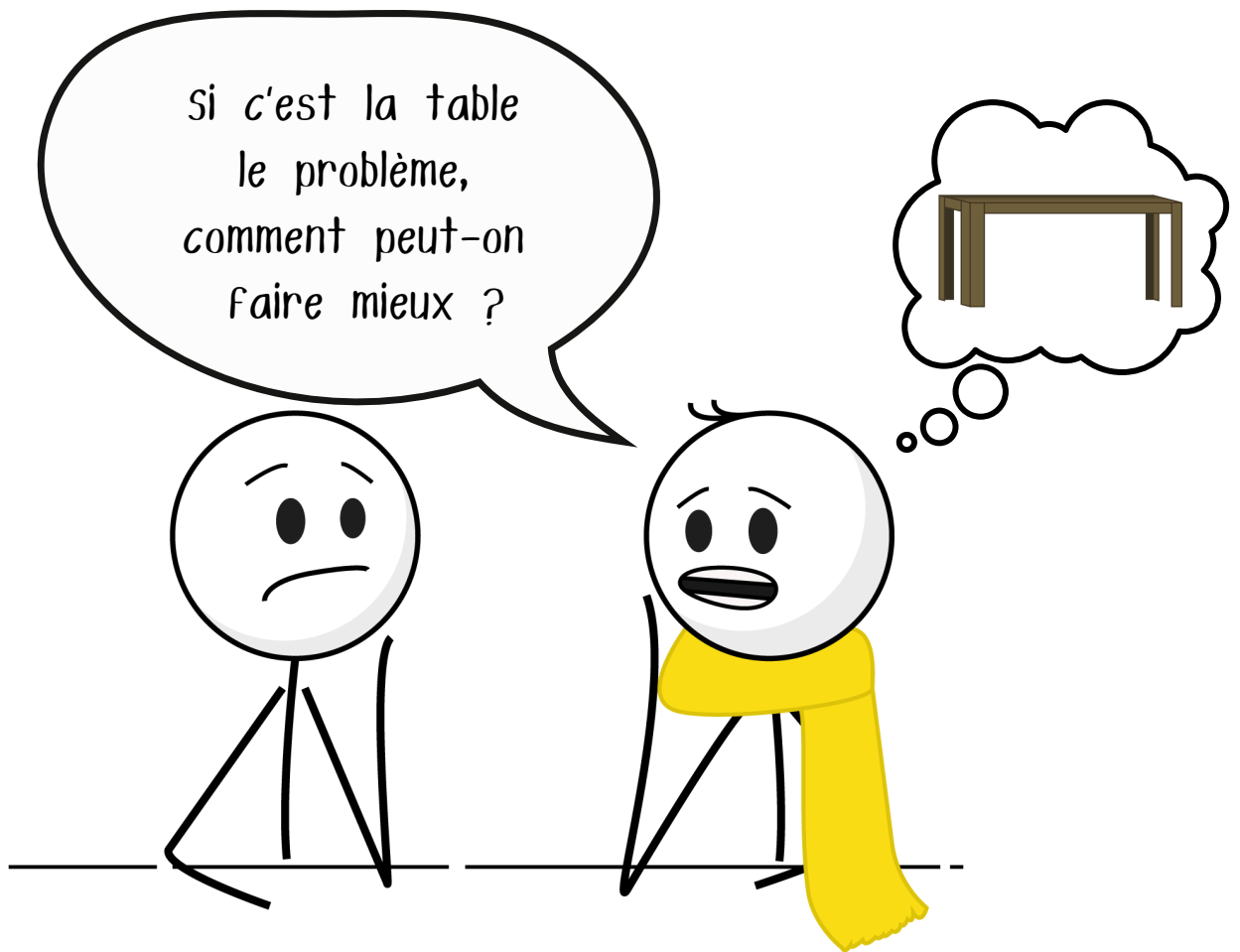
Personne a pensé à Pierre et a anticipé le manque d'accessibilité dans la salle à manger.

La réflexion

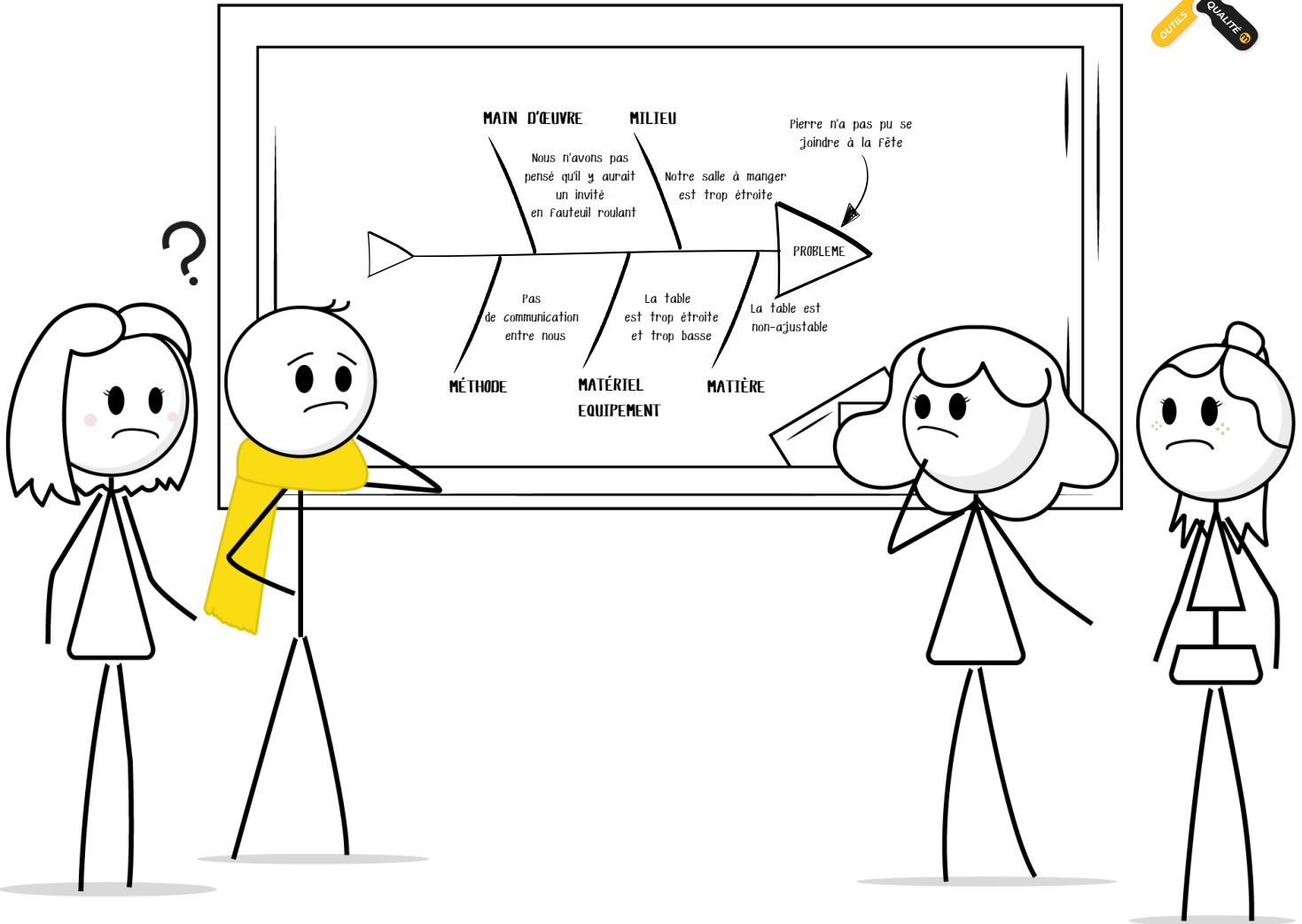
Chapitre 2







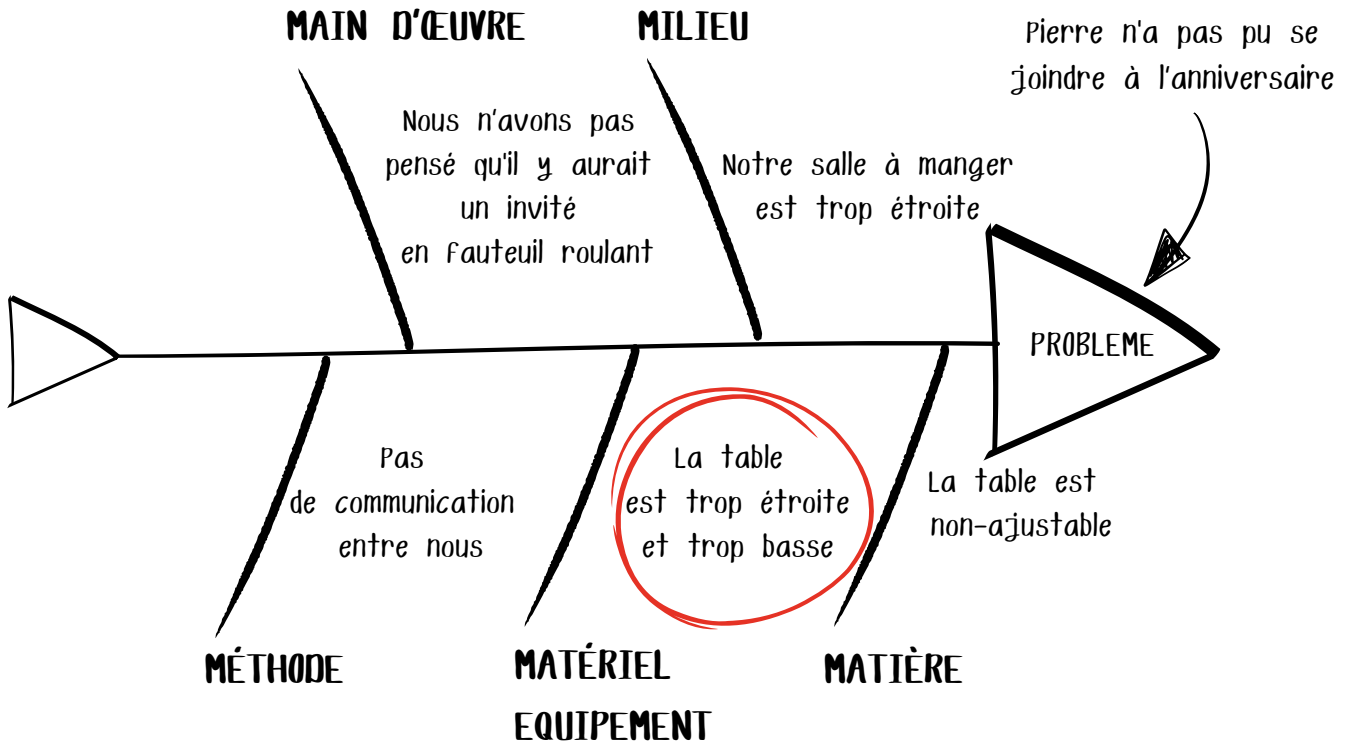
"Nous devons réfléchir aux causes
avant les solutions"



"Travailler ensemble,
c'est faire vivre l'intelligence collaborative"



Diagramme Ishikawa



"Commençons par lister
les causes possibles"



La table
est trop étroite
et trop basse

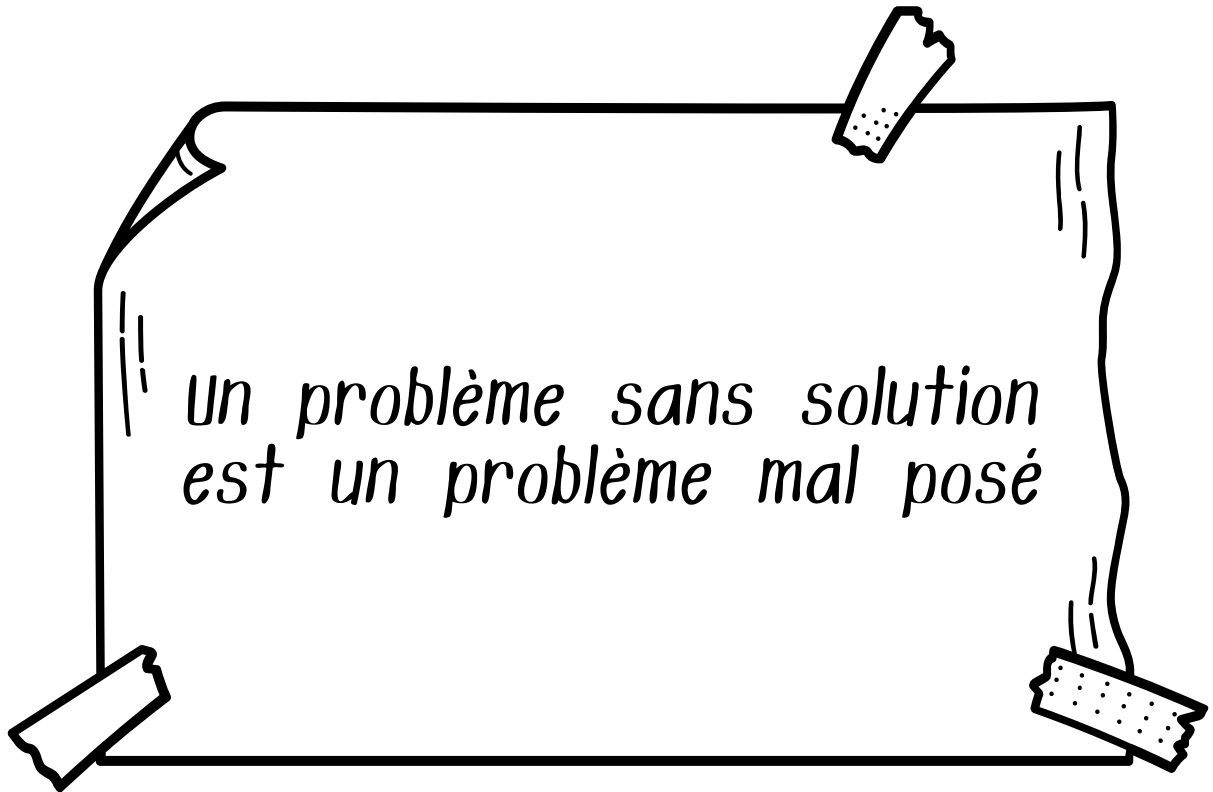


LA CAUSE
LA PLUS PROBABLE !!

"Focalisons notre attention
sur la cause la plus probable"

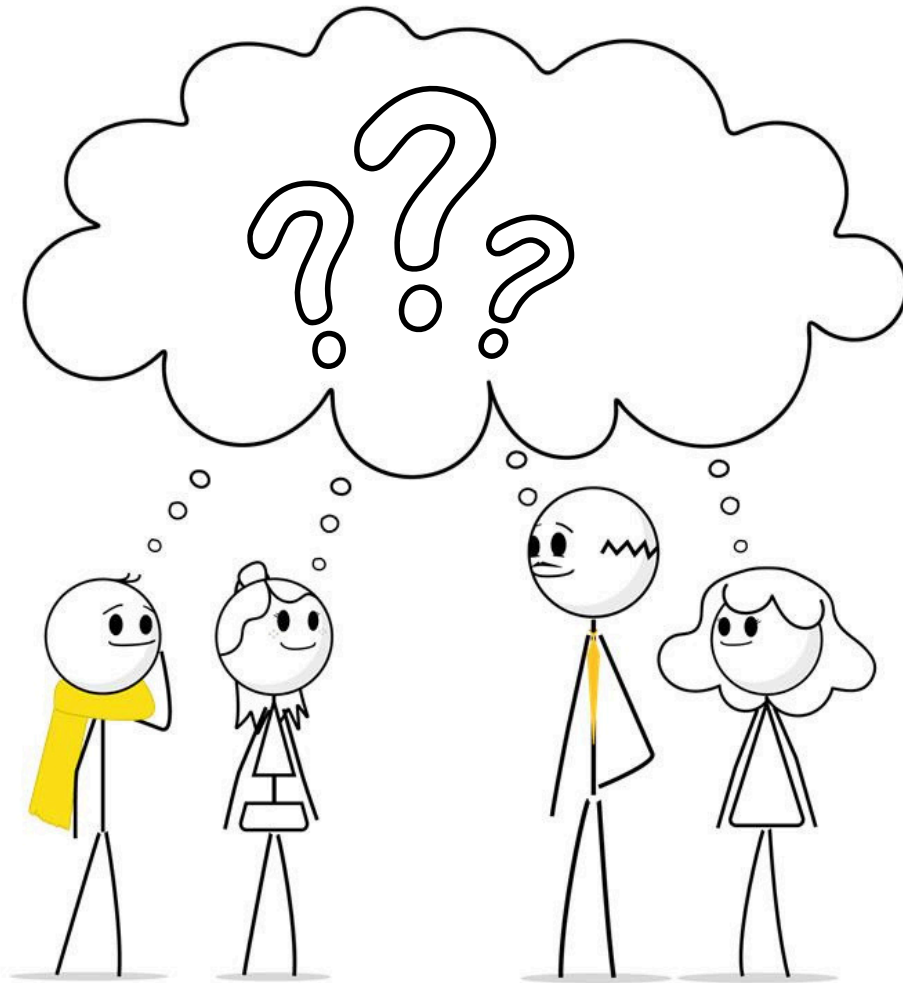
L'investigation

Chapitre 3

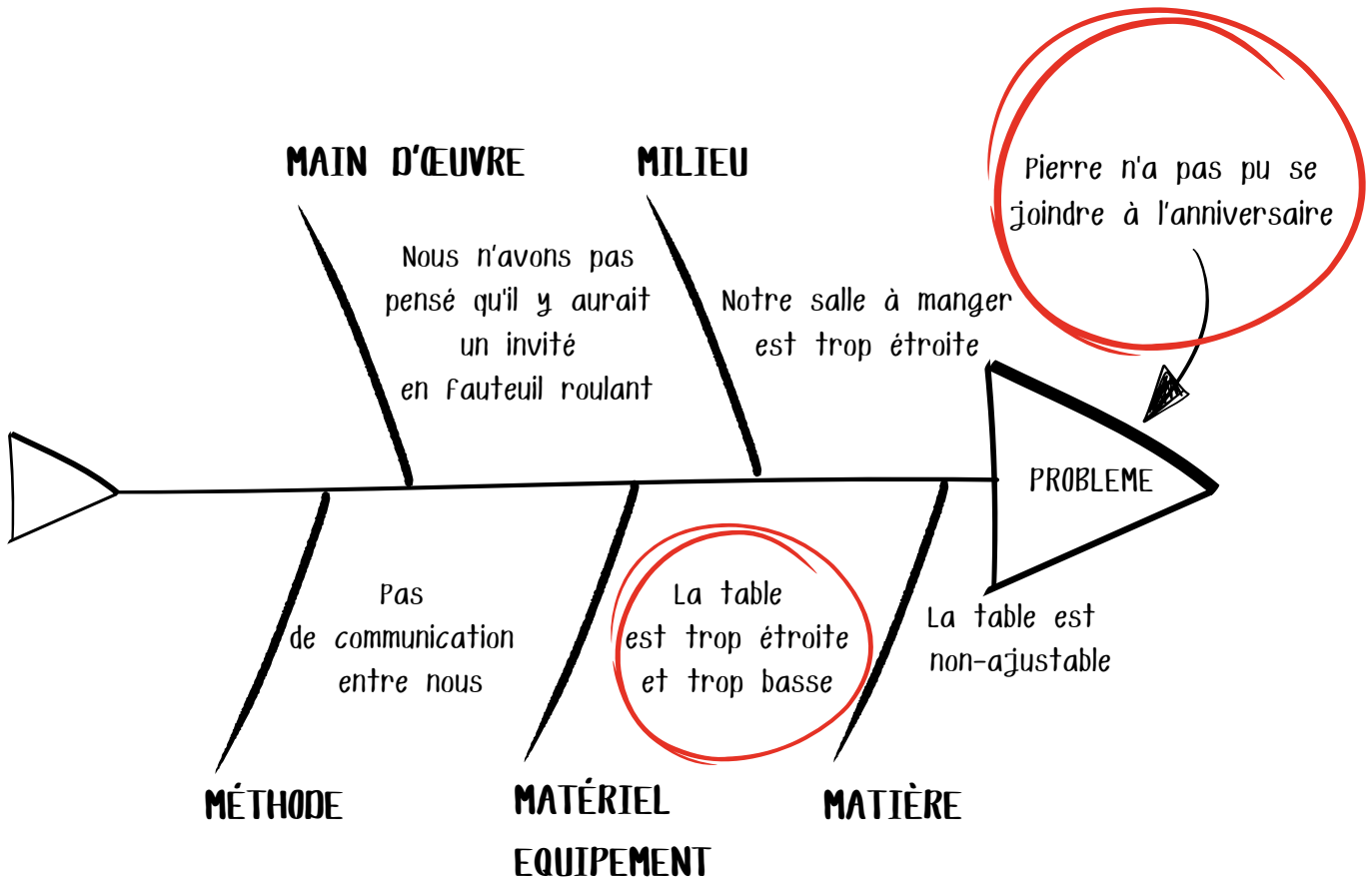


Trouvons ensemble
une solution au problème
de table trop étroite
et trop basse !





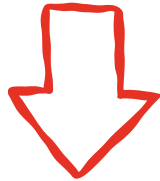
"Nous devons réfléchir aux causes
avant les solutions"





Problème ?

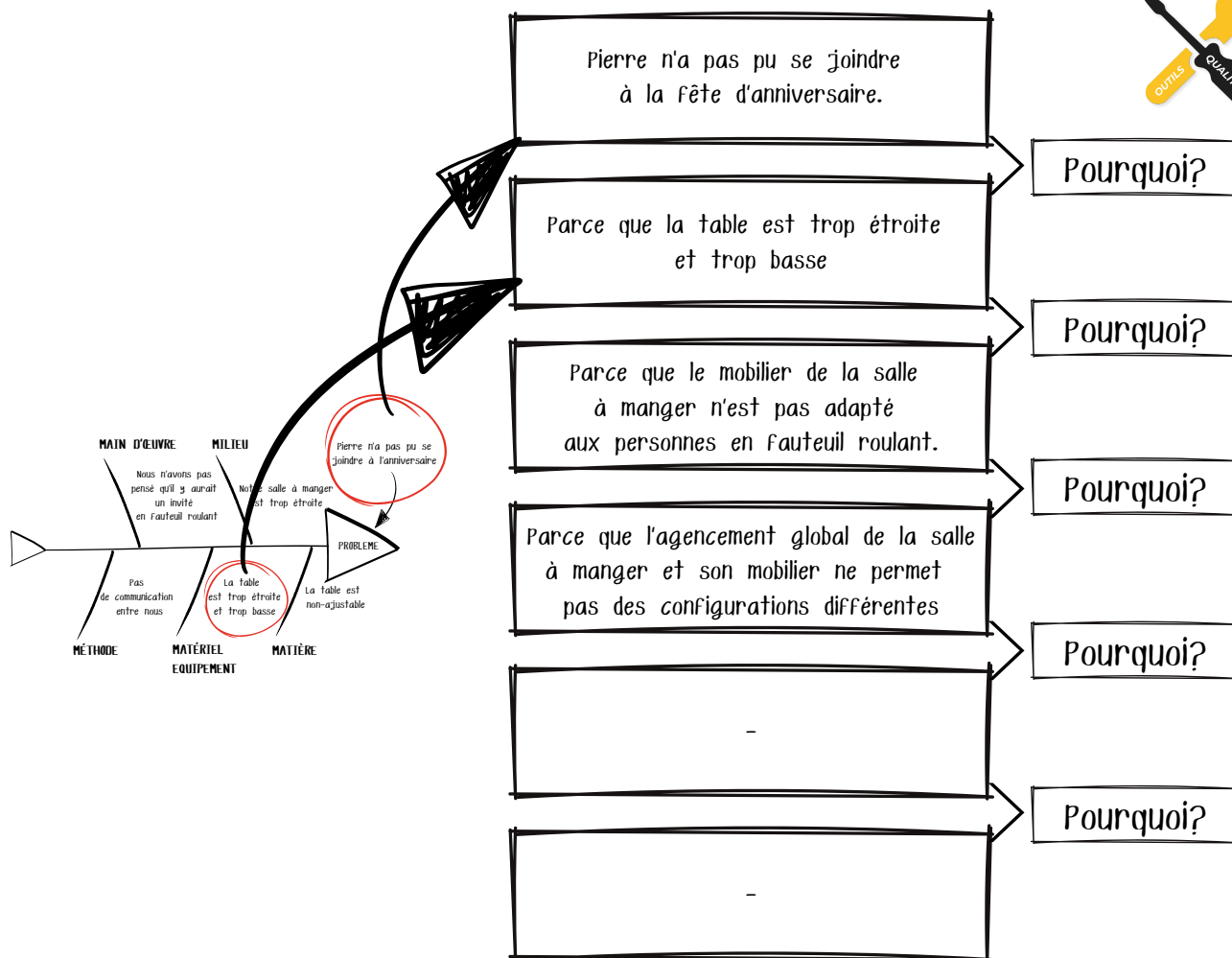
Pierre n'a pas pu se joindre
à la fête



Pourquoi ?

La table dans la salle à manger
est trop étroite et trop basse

"Du problème à la cause racine"
Explorer en profondeur la cause racine.



" La méthode des 5 Pourquoi ne nécessite pas toujours 5 Pourquoi pour identifier la cause racine ! "

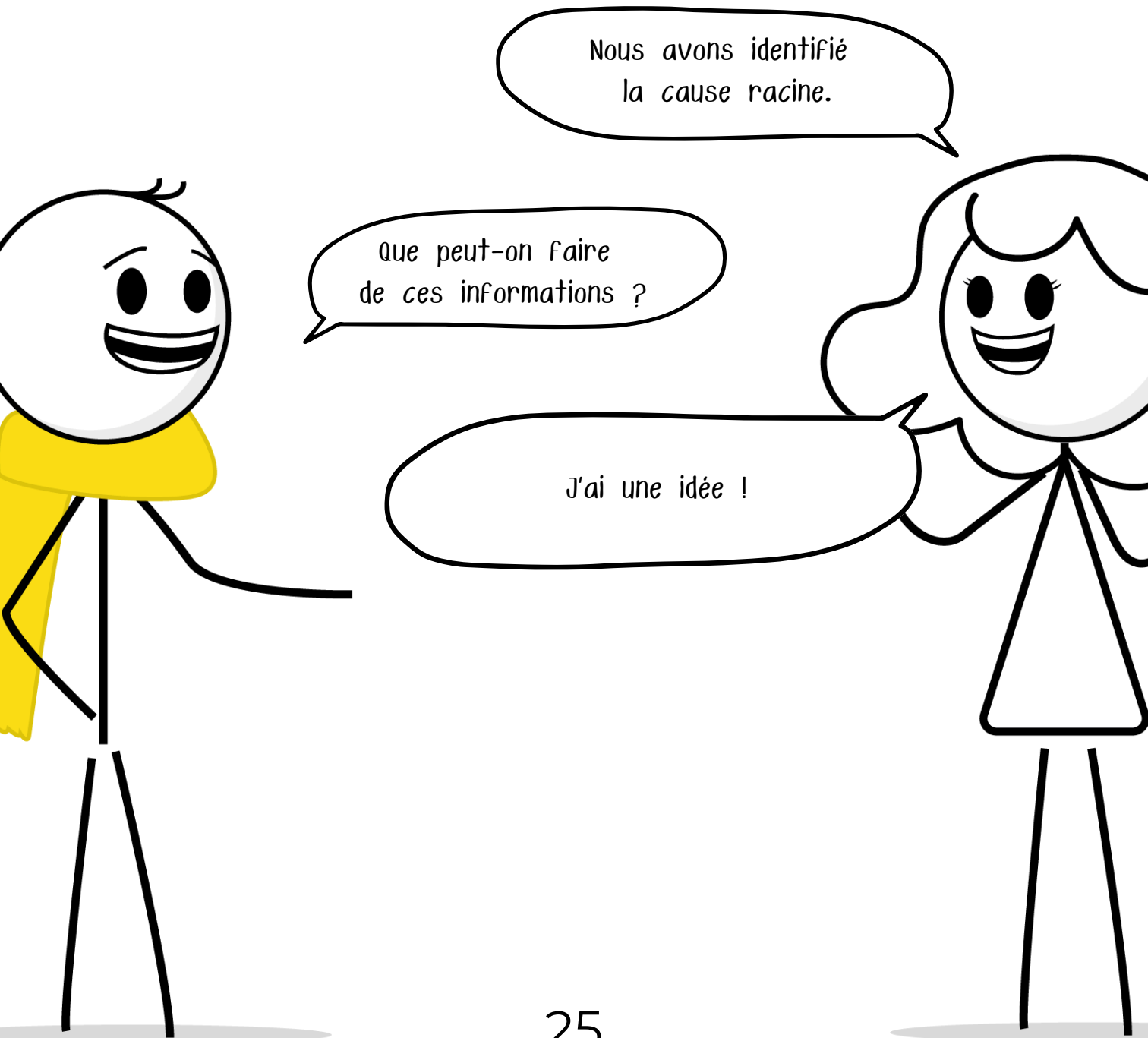
la table est trop étroite et trop basse

Notre cause probable

Notre cause racine

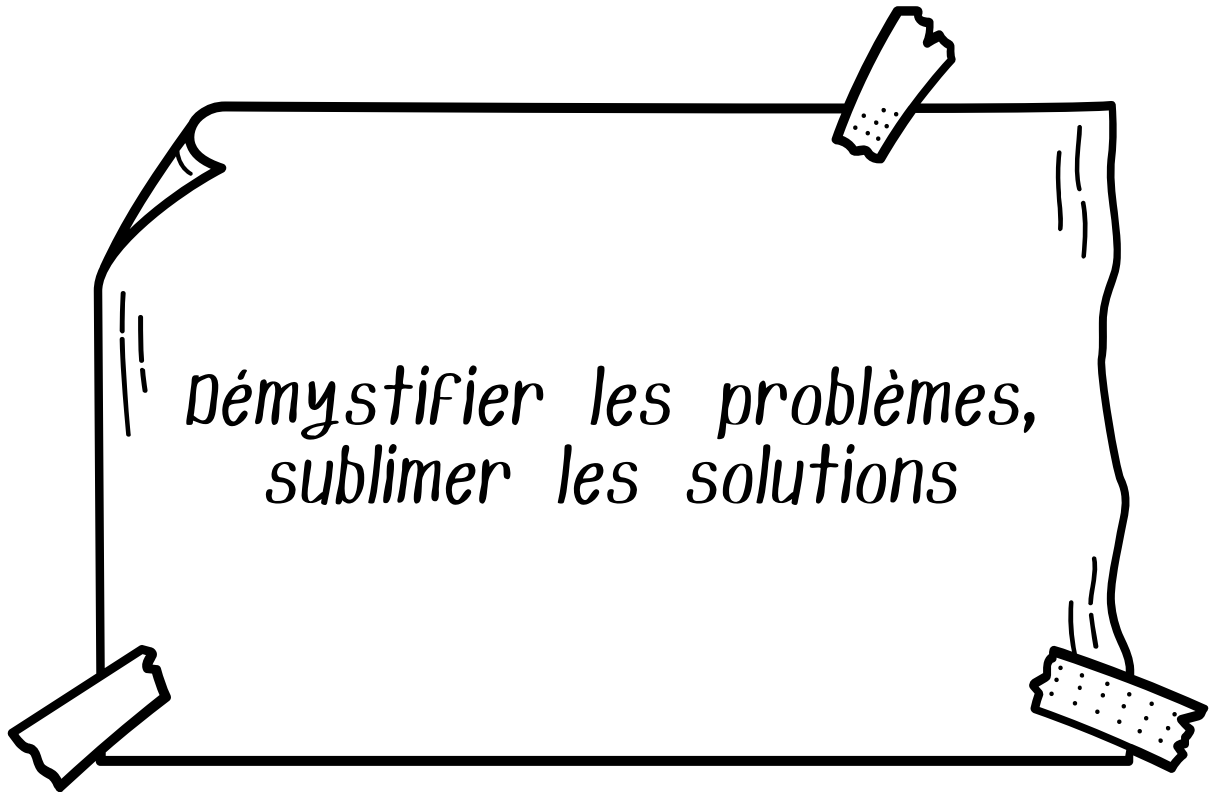
L'agencement global de la salle à manger et son mobilier ne permet pas des configurations différentes

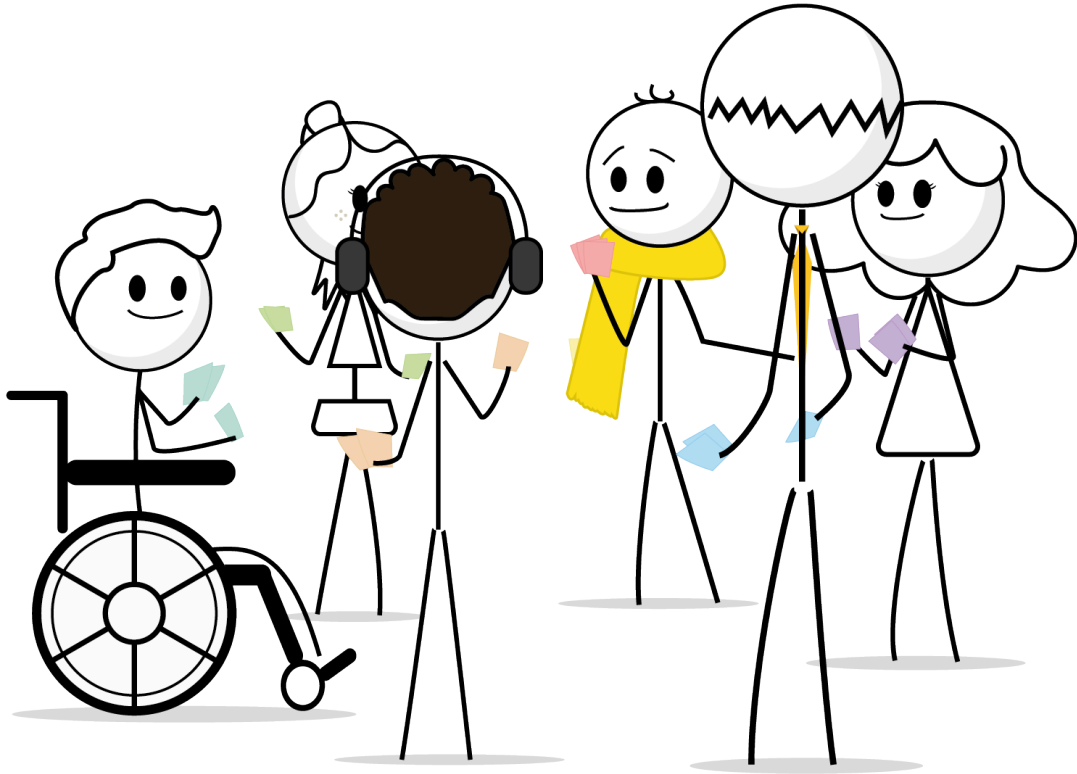




L'idéation

Chapitre 4

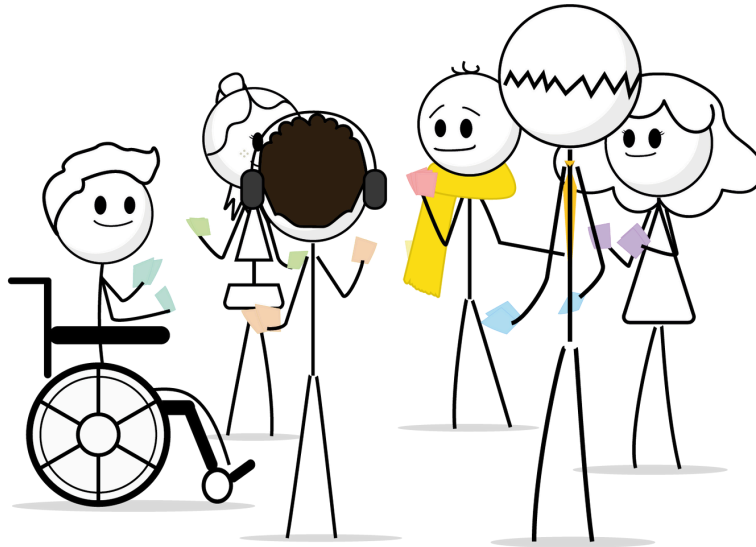




La méthode 635 ou la chaîne de lettres



1er tour



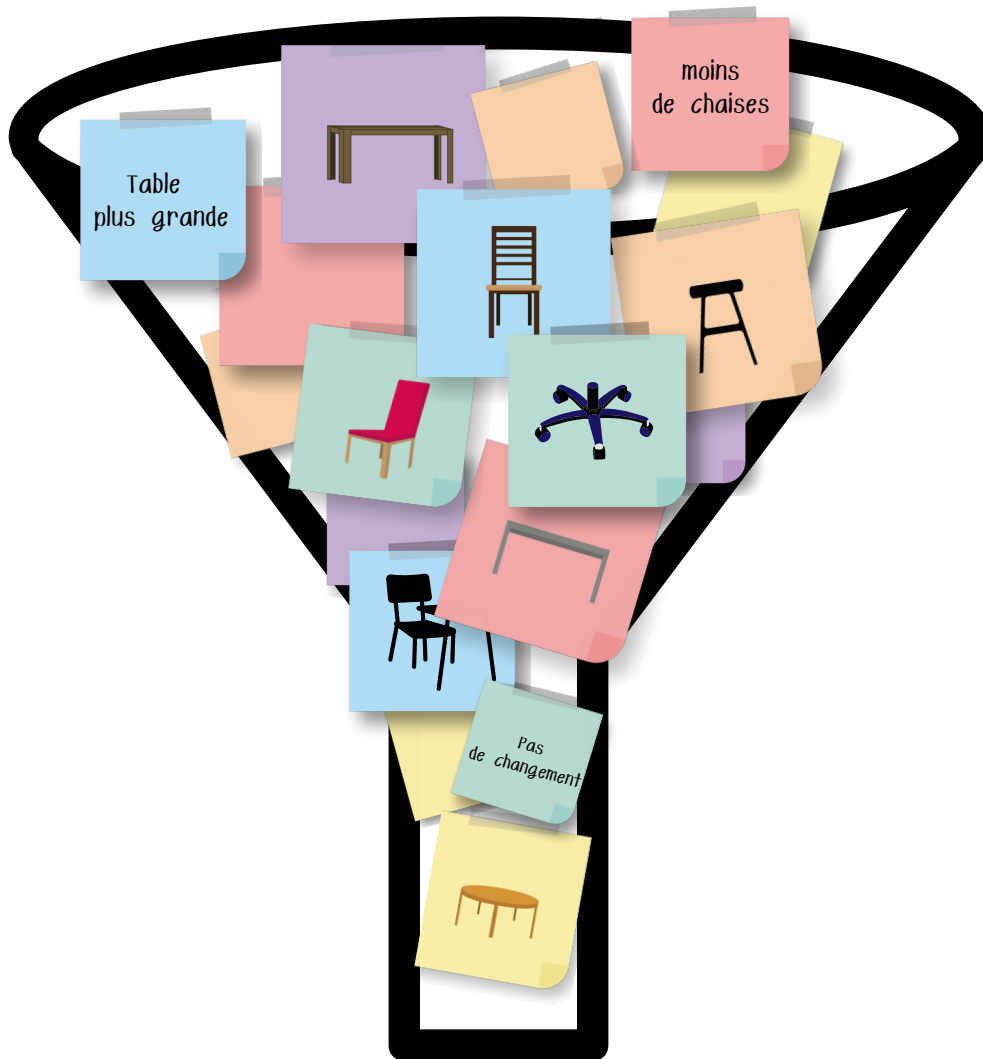
"Partageons nos idées en chaîne de post-it :
6 personnes, 3 idées chacun-e, et les post-it
se déplacent vers le voisin de gauche
toutes les 5 minutes."



2ème tour



30 minutes plus tard...





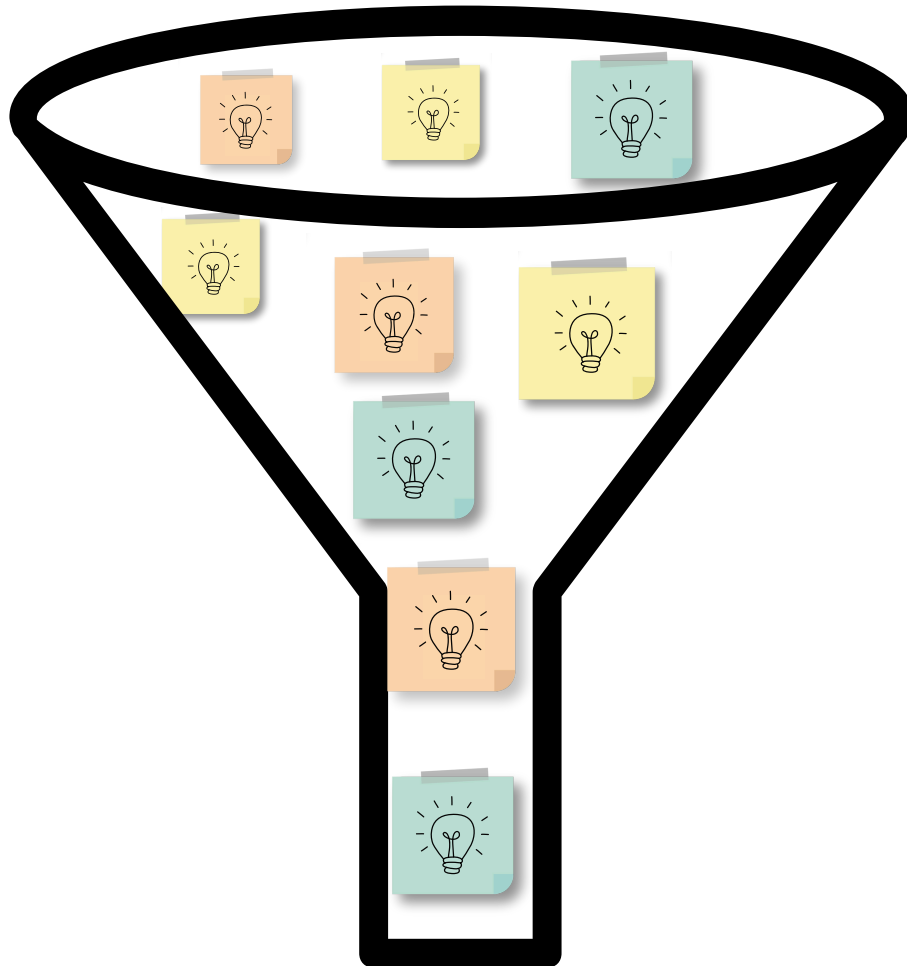
Nos idées retenues :

- Plus grande table
- Petite chaises
- Salon ou autre salle
- Chaises avec tablette



"La diversité des idées crée des solutions qui font la différence."

La méthode 635 ou la chaîne de lettres



PENSÉE CRÉATIVE & STRUCTURÉE



LA MÉTHODE 635 OU LA CHAÎNE DE LETTRES :



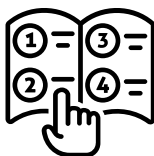
La méthode de la chaîne de lettres est une méthode structurée sur la base de collecte d'idées énoncées par écrit, dans un temps imparti, et répétée autant de fois que de participants.

La collecte d'idées est stimulée par le concept de chaîne d'idées (lettres), à chaque tour de réflexion.



OBJECTIFS :

- ☐ Stimuler l'intelligence collaborative en favorisant la collecte d'idée par écrit.



MARCHE À SUIVRE :

1. Énoncer le problème ou le sujet au groupe.
2. À chaque tour, chaque participant produit jusqu'à 3 idées.
3. Au bout de 5 minutes, chacun transmet ses idées à son voisin de gauche.
4. Sans s'exprimer oralement, chaque participant lit les idées de son voisin de droite et réfléchit à 1 à 3 nouvelles idées.
5. Avec 6 participants, l'idéation se termine après 30 minutes.
6. Les idées connues de tous sont regroupées, puis classées par affinité.

La méthode SCAMPER



SUBSTITUER



Que pourrions-nous
remplacer ?

COMBINER



Que pourrions-nous
ajouter ou
mélanger ?

ADAPTER



Que pourrions-nous
adapter ou
changer ?

MODIFIER



Que pourrions-nous
agrandir ou
réduire ?

PROPOSER



Comment
pourrions-nous
l'utiliser
différemment ?

ÉLIMINER



Comment
pourrait-on
simplifier ?

INVERSER

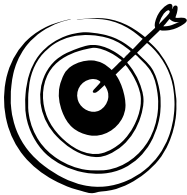


Que pouvons-nous
changer ou
inverser ?



PRINCIPE DU SCAMPER :

SCAMPER est une méthode de créativité structurée utilisée pour générer de nouvelles idées ou améliorer un produit, un service, un processus ou un concept existant.



OBJECTIFS :

- ☐ Poser des questions sur chacun des 7 verbes.
- ☐ Explorer les bonnes idées avec plus de détails.
- ☐ Créer et développer une solution en remettant en question un concept établi.

La méthode SCAMPER



Nos idées retenues :

- Plus grande table
- Petite chaises
- Salon ou autre salle
- Chaises avec tablette



SUBSTITUER



Remplacer la table
par des chaises
avec tablette

COMBINER



Combiner la table
et la chaise

ADAPTER



utiliser la tablette
de la chaise comme
table à manger

MODIFIER



Changer les pieds
pour que ce soit
plus stable

PROPOSER



utiliser les chaises
de la salle
à manger
dans le bureau

ÉLIMINER



Éliminer la table
à manger

INVERSER



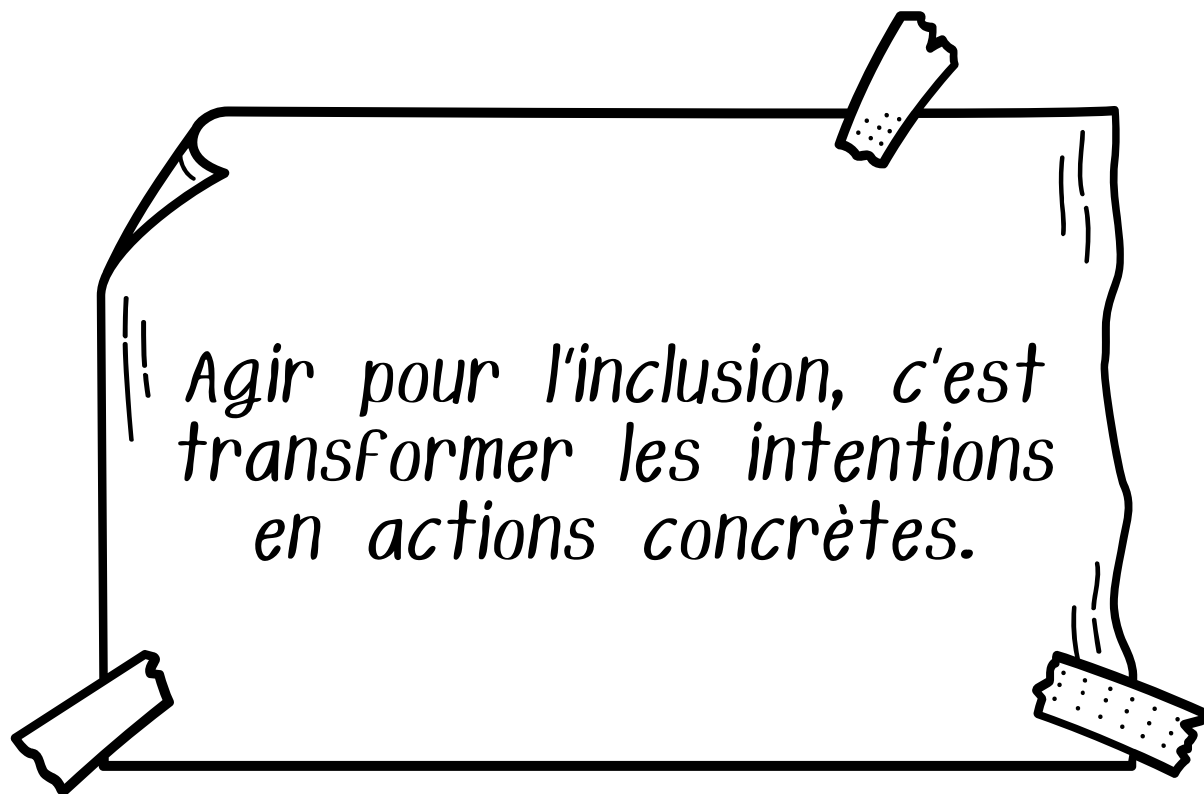
La chaise devient
une table

Notre résultat d'intelligence collaborative :

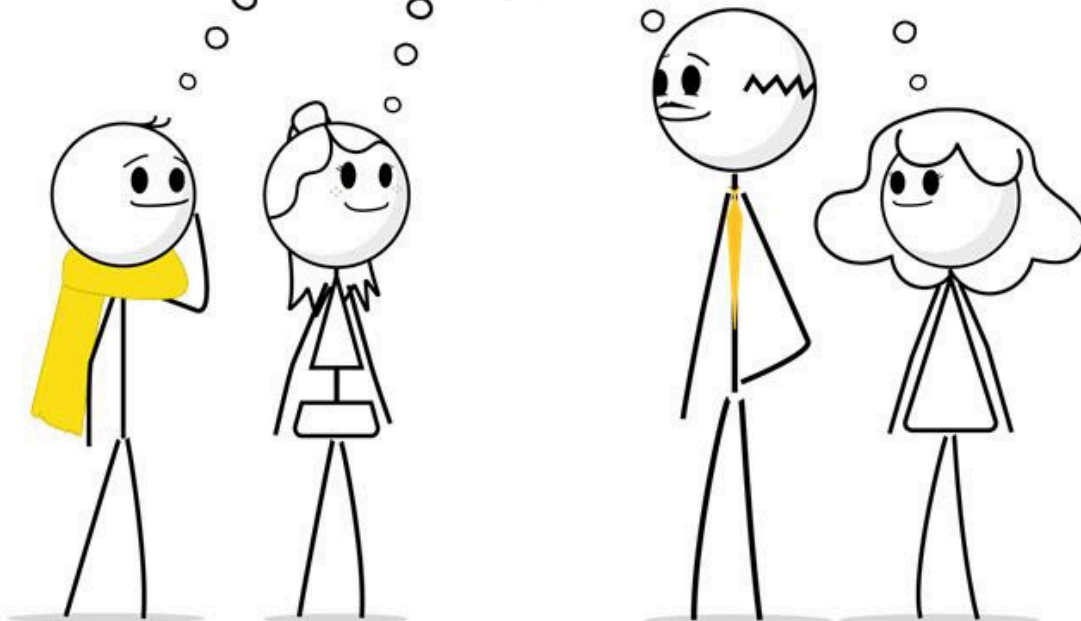


La mise en action

Chapitre 5



Transformons nos idées
en actions





Le rapport A3

Périmètre ou processus :

Anniversaire de Kevin

Auto-check :

Oui



Animateur :

Mélanie

Membres de l'équipe :

MDE

KVO

ABI

PPA



1

Description du problème : 000QCPC

QUESTIONS

- QUI ?** → Qui a détecté le problème ?
→ Qui est concerné par le problème ?
→ Qui ne l'a pas détecté ?
- QUOI ?** → Quel est le problème ?
→ Quel constat ?
→ Quelle est la situation à problème ?
- OÙ ?** → Où le problème a-t-il été détecté ?
→ Où se situe l'erreur ?
- QUAND ?** → Quand a-t-il eu lieu ?
→ Depuis quand ?
- COMMENT ?** → Comment a-t-il été détecté ?
→ Par quel moyen ?
- POURQUOI ?** → Pourquoi est-ce un problème ?
→ Quel niveau de gravité ? Impact ?
→ Quels sont les effets, les conséquences ?
- COMBIEN ?** → Combien de fois est-il apparu ?
→ Quelle est sa fréquence ?
→ Combien sont impactés par le problème ?
- PROBLEME NON DETECTE** → Si problème détecté en externe, pourquoi non détecté en interne ?

RÉPONSES

- QUI ?** → Pierre le jeune enfant en situation de handicap en l'absence, ainsi que son accompagnant Julie.
- QUOI ?** → Pierre n'a pas pu s'installer à table afin de fêter avec ses amis l'anniversaire de Kevin.
- OÙ ?** → Chez les parents de Kevin, dans la salle à manger.
- QUAND ?** → Pour l'anniversaire de Kevin, le 10/01.
- COMMENT ?** → Pierre et Julie ont constaté que ce n'est pas possible de s'installer à la table d'anniversaire avec son fauteuil.
- POURQUOI ?** → Pierre est très frêle, la table est placée pour lui, il ne peut pas s'installer l'anniversaire de Kevin, Pierre a le sentiment d'être exclu.
- COMBIEN ?** → C'est la première fois qu'il est invité à un anniversaire par ses amis depuis son accident.
- PROBLEME NON DETECTE** → Personne à part Julie et Pierre n'a anticipé le manque d'accessibilité dans la salle à manger.

2

Avant & après

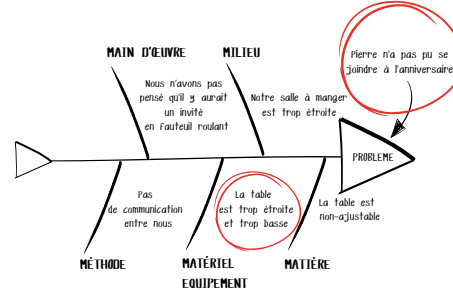


5

Plan d'actions

N°	Action	Resp.	Délai	Réalisé (L)	Efficacité
1	Établir un appel d'offre	MDE	S36	●	
2	Réception des chaises	KVO	S42	●	
3	Tester les chaises	Tous	S43	●	✓

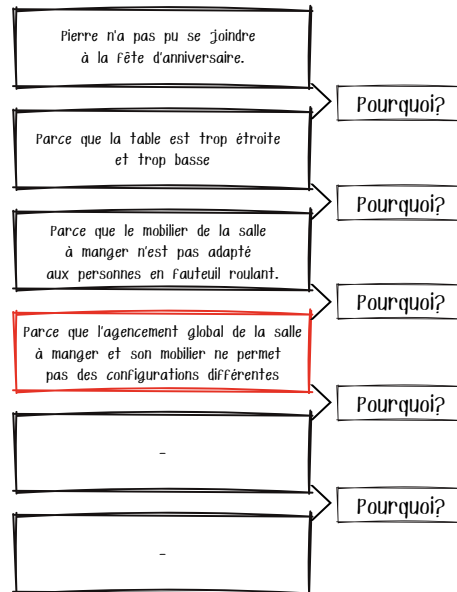
Identification des causes potentielles : 5M



3

6

Identification des causes racines : 5P



4

Date de début :

S35

Date de fin :

S44

Le rapport A3



Périmètre ou processus :

Auto-check :

Oui	Non
-----	-----

Animateur :

Membres de l'équipe :

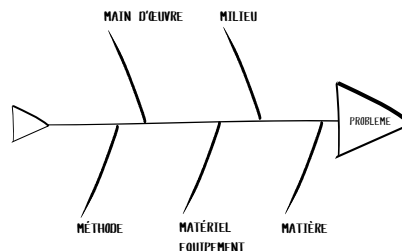
--	--	--	--

1

Description du problème : QQOQPC

QUESTIONS	RÉPONSES
QUI ? ↓ qui a détecté le problème ? qui est concerné par le problème ? qui ne l'a pas détecté ?	QUI ? ↓ →
QUOI ? ↓ quel est le problème ? pourquoi ça ne va pas ? quelle est la situation à problème ?	QUOI ? ↓ →
OÙ ? ↓ où le problème a-t-il été détecté ? où se situe l'élément ?	OÙ ? ↓ →
QUAND ? ↓ quand a-t-il eu lieu ? depuis quand ?	QUAND ? ↓ →
COMMENT ? ↓ comment a-t-il été détecté ? par quel moyen ?	COMMENT ? ↓ →
POURQUOI ? ↓ pourquoi est-ce un problème ? quel niveau de gravité ? Impact ? quels sont les effets, les conséquences ?	POURQUOI ? ↓ →
COMBIEN ? ↓ combien de fois est-il apparu ? quelle est sa fréquence ? combien sont impactés par le problème ?	COMBIEN ? ↓ →
PROBLEME NON DETECTABLE	PROBLEME NON DETECTABLE

Identification des causes potentielles : 5M



2

Avant & après

5

Plan d'actions

N°	Action	Resp.	Délai	Réalisé (L)	Efficacité
1					
2					
3					

3

Identification des causes racines : 5P

	Pourquoi?
	Pourquoi?
	Pourquoi?
	Pourquoi?
	Pourquoi?
	Pourquoi?

4

Date de début :

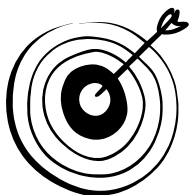
Date de fin :



PRINCIPE DU RAPPORT A3 :



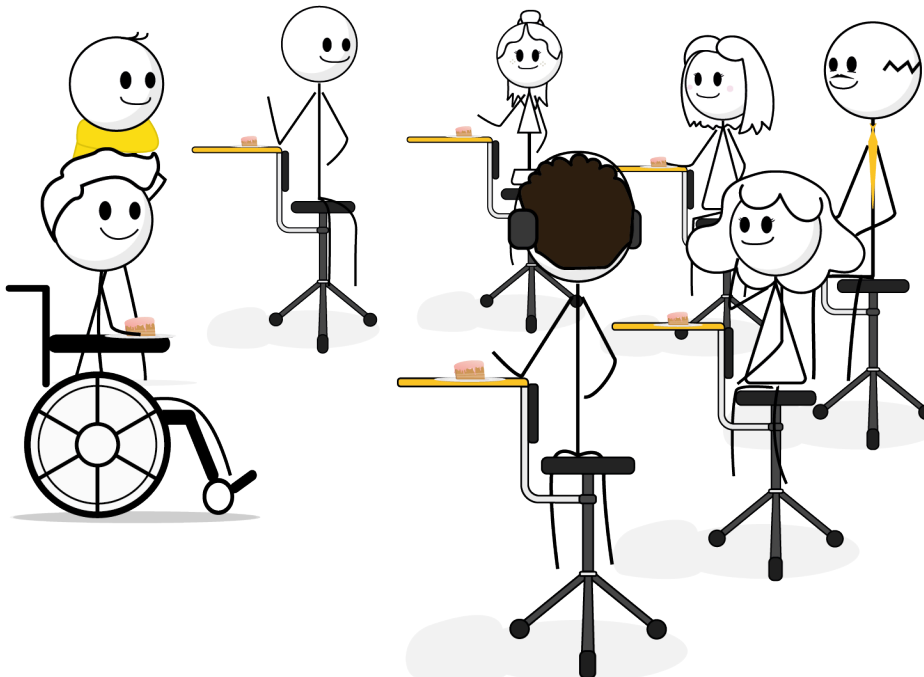
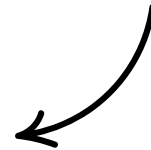
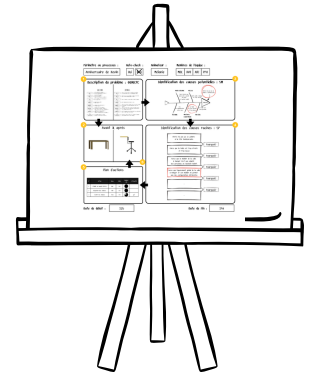
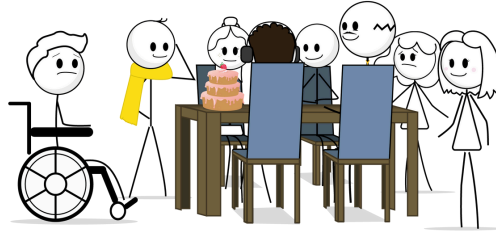
C'est une méthode structurée et aussi un format visuel permettant de communiquer l'avancement de chaque étape de la résolution de problème.



OBJECTIFS :

- ☐ Rendre visible le problème et communiquer sur l'avancement de sa résolution.
- ☐ Pratiquer plusieurs outils (QQQCPC, 5M, 5P) afin d'assurer l'efficacité de la résolution de problème. Valoriser l'intelligence collaborative en identifiant
- ☐ et en mettant en œuvre les actions correctives et préventives.

AVANT & APRÈS



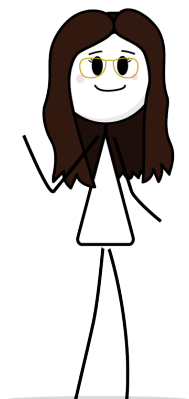


Quand les valeurs d'inclusion
se transforment en réalité !



Scannez pour télécharger :

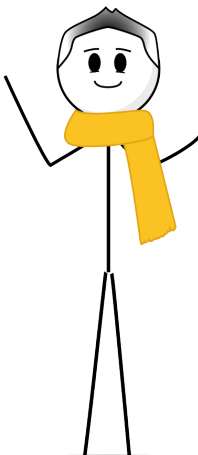
Amélioration continue i n c l u s i o n



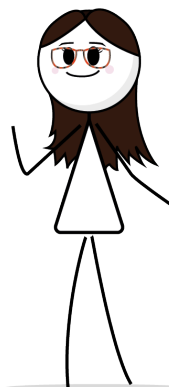
@Angély Schaffter
Monteur



@Alexandre Bissig
Dessinateur



@David Méneur
Scénariste



@Gina Green
Communication