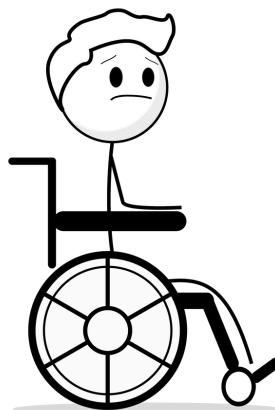




# Amélioration continue

i n c l u s i o n



[www.smaca.ch](http://www.smaca.ch) | [info@smaca.ch](mailto:info@smaca.ch)

# TABLE DES MATIÈRES

## INCLUSION

Chapitre 1 : La déception

Chapitre 2 : La réflexion

Chapitre 3 : L'investigation

Chapitre 4 : L'idéation

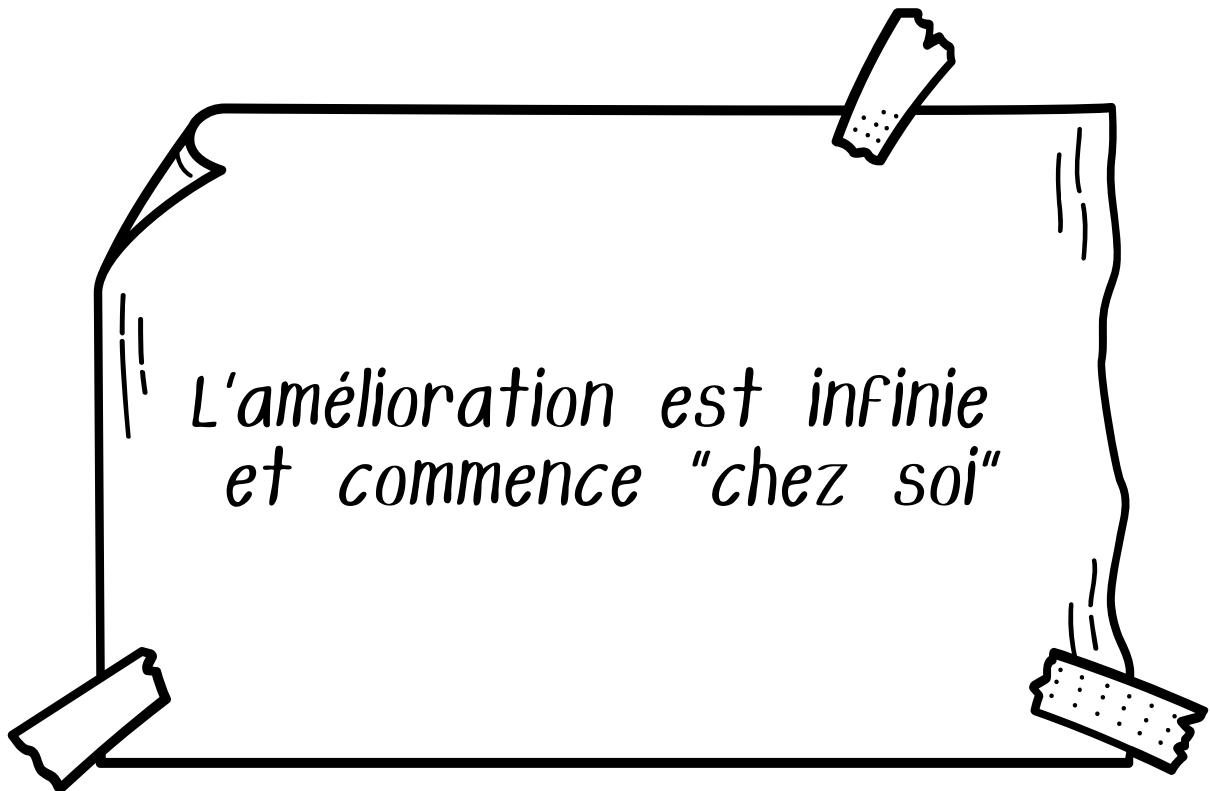
Chapitre 5 : La mise en action

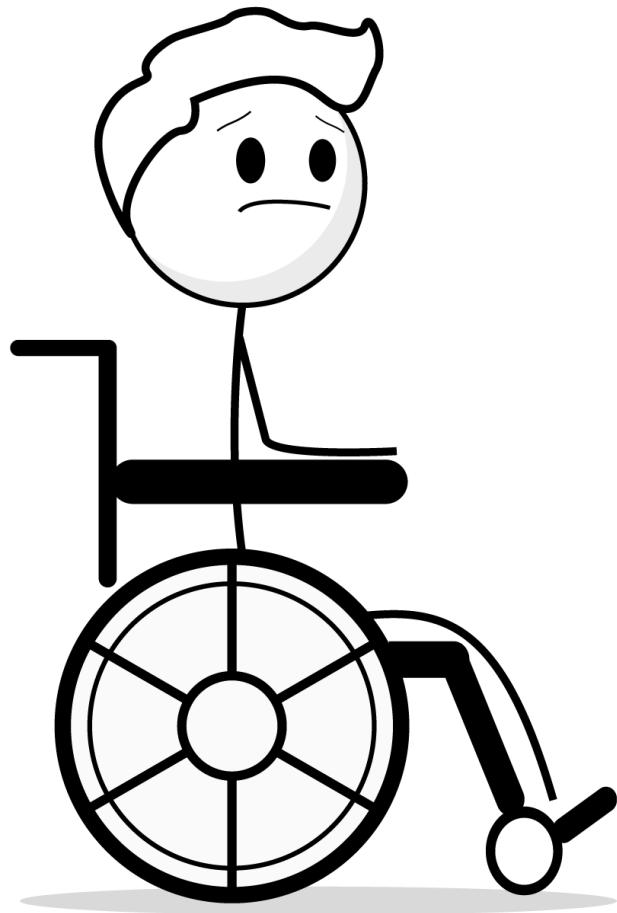
Amélioration  
continue

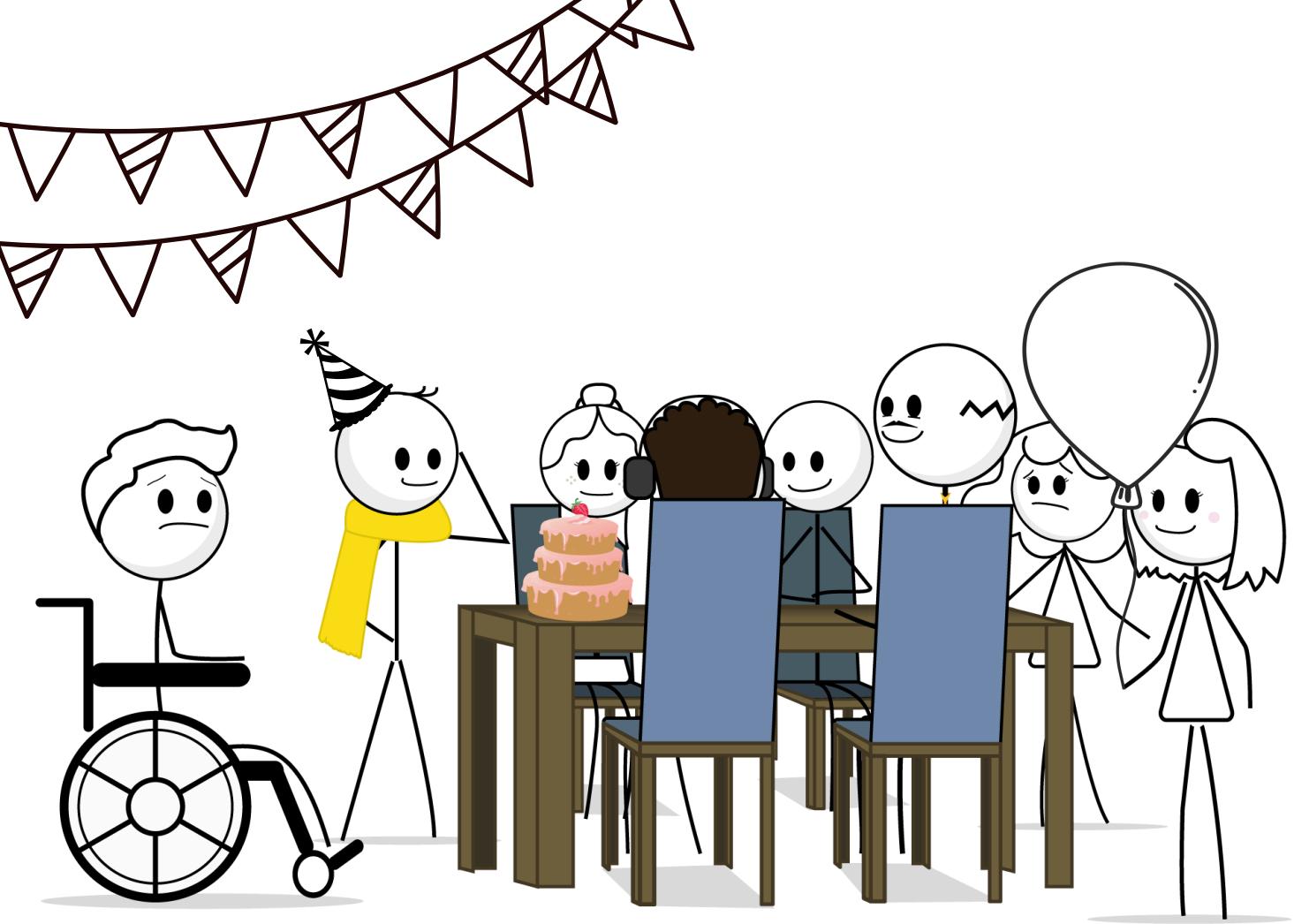


# La déception

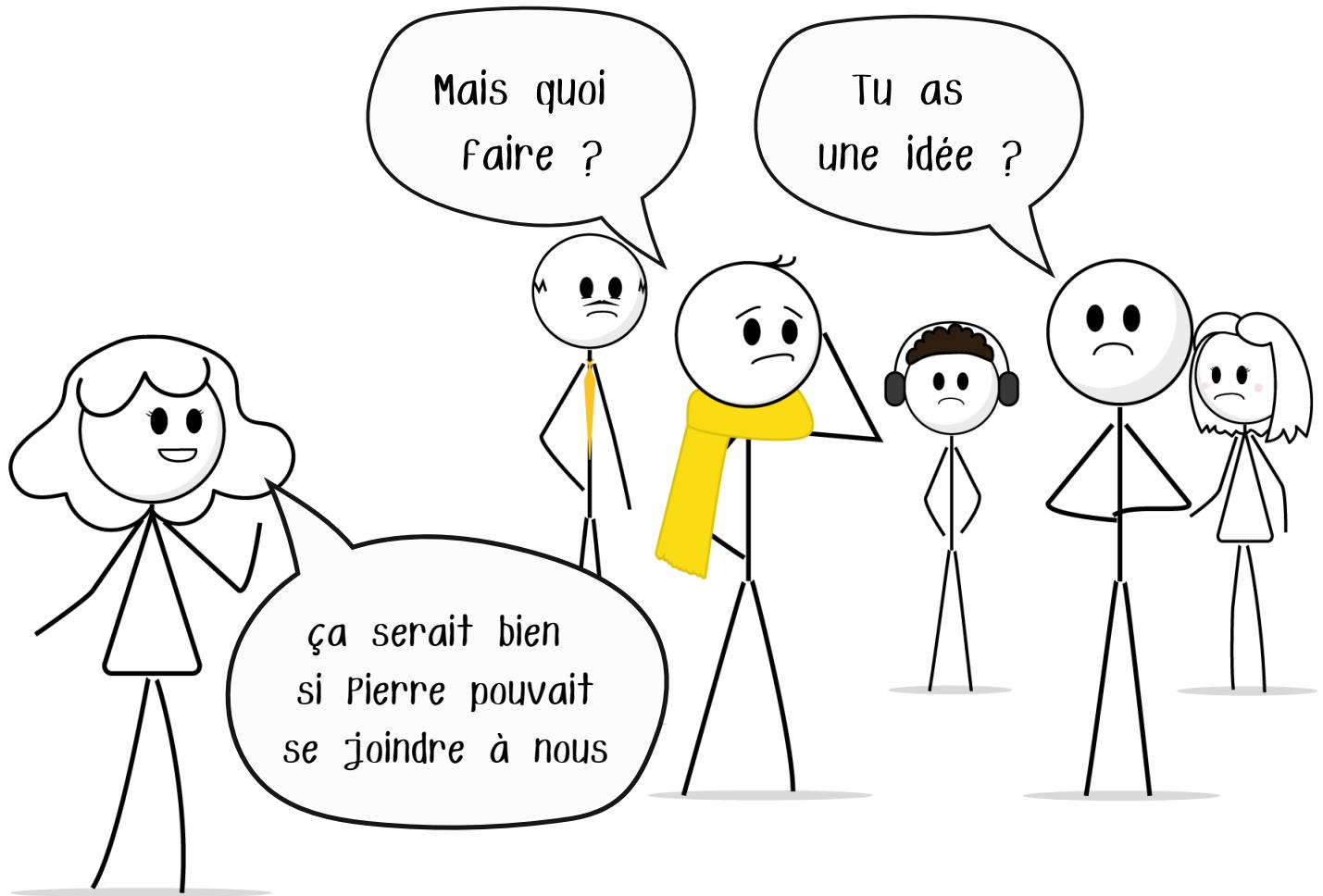
## chapitre 1



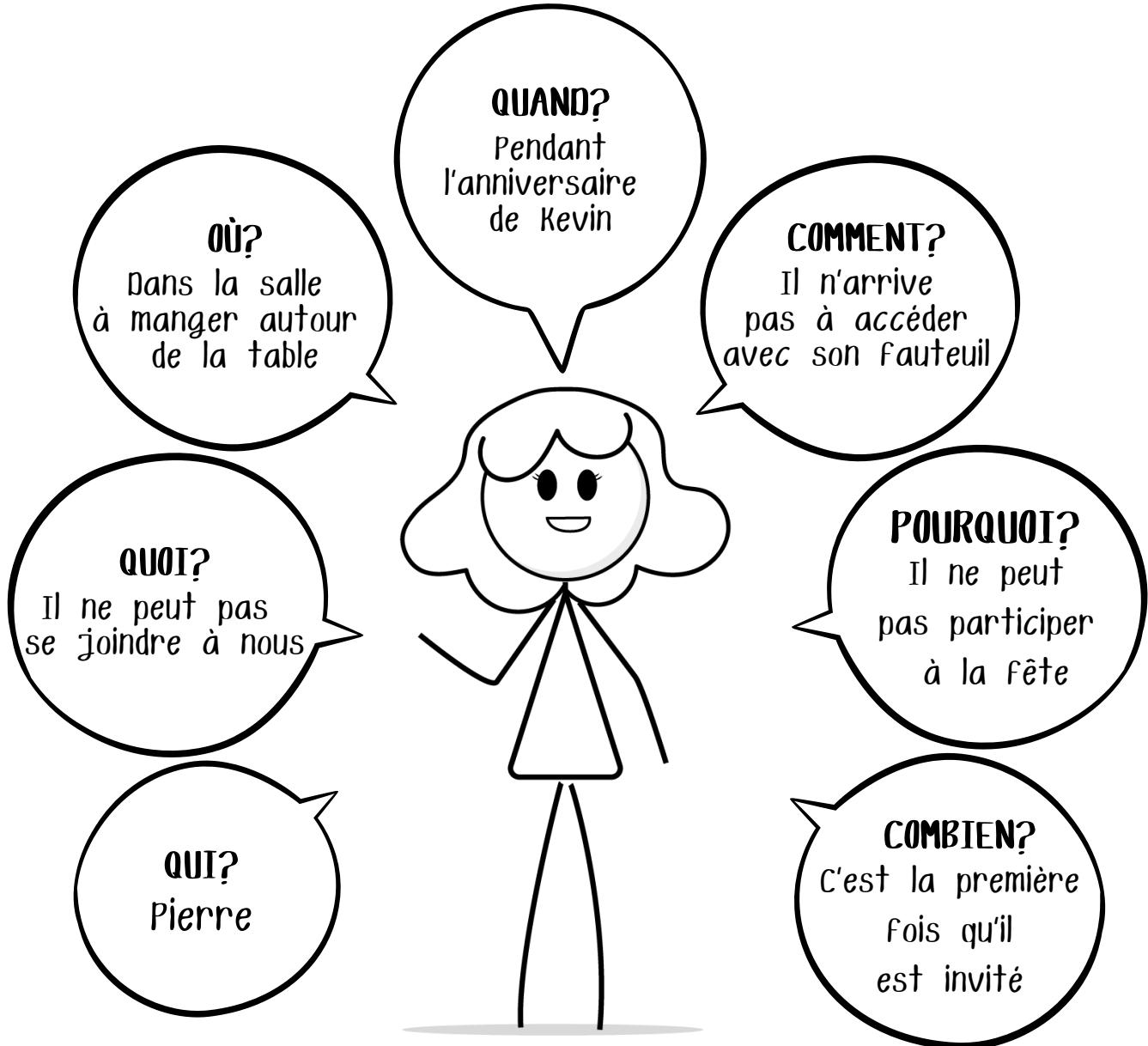




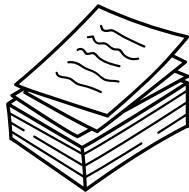
Pierre est invité par ses copains de classe  
à fêter l'anniversaire de son ami Kevin.  
Ce qui devrait être une fête n'en est pas une !



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.

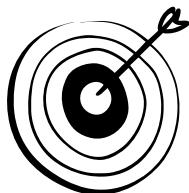


"Un problème bien posé est à moitié résolu"



## PRINCIPE DU QQOQCPC :

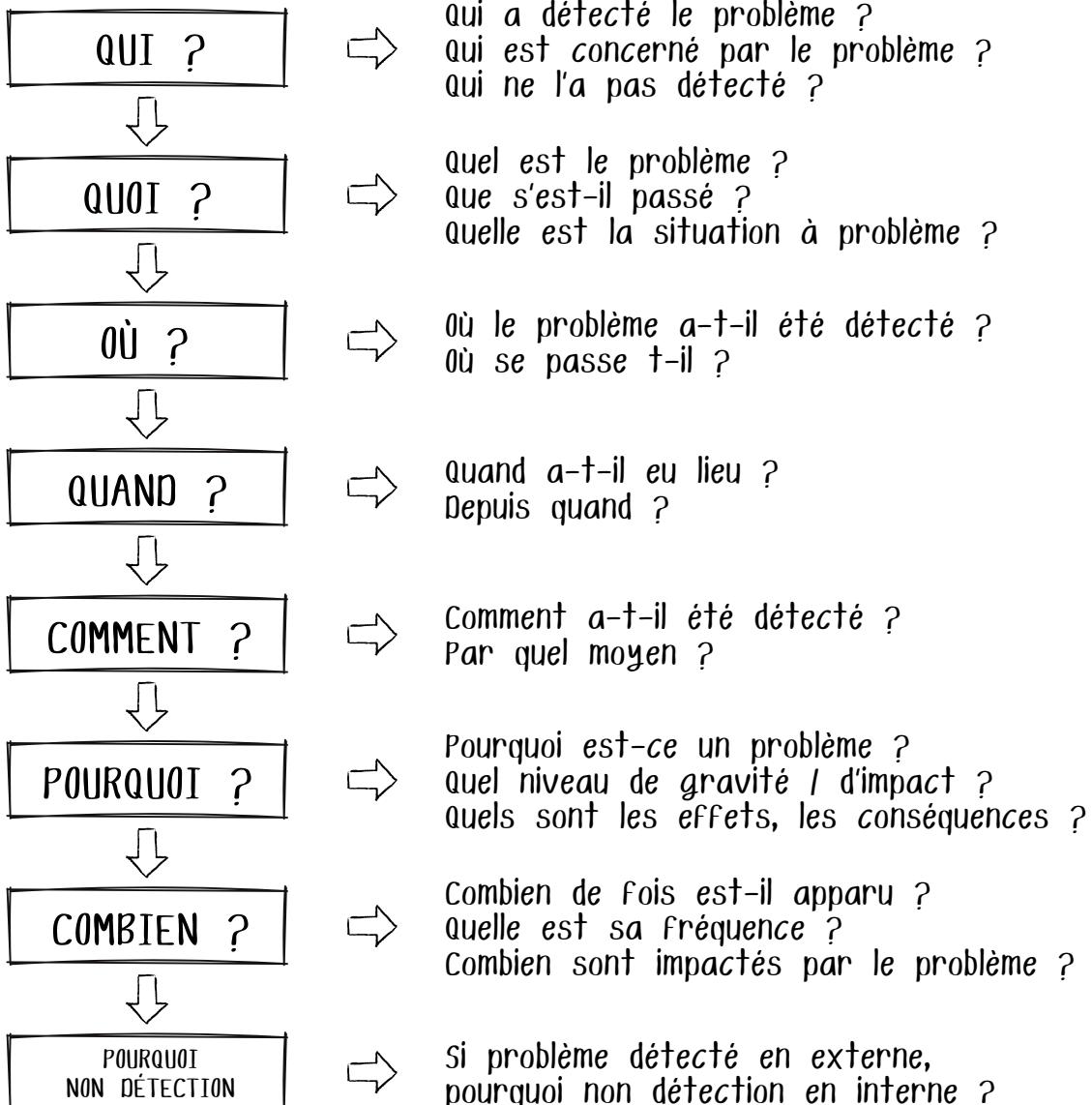
Répondre aux 8 questions avec exactitude et exhaustivité afin de comprendre le problème et aider à structurer la recherche de solution



## 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



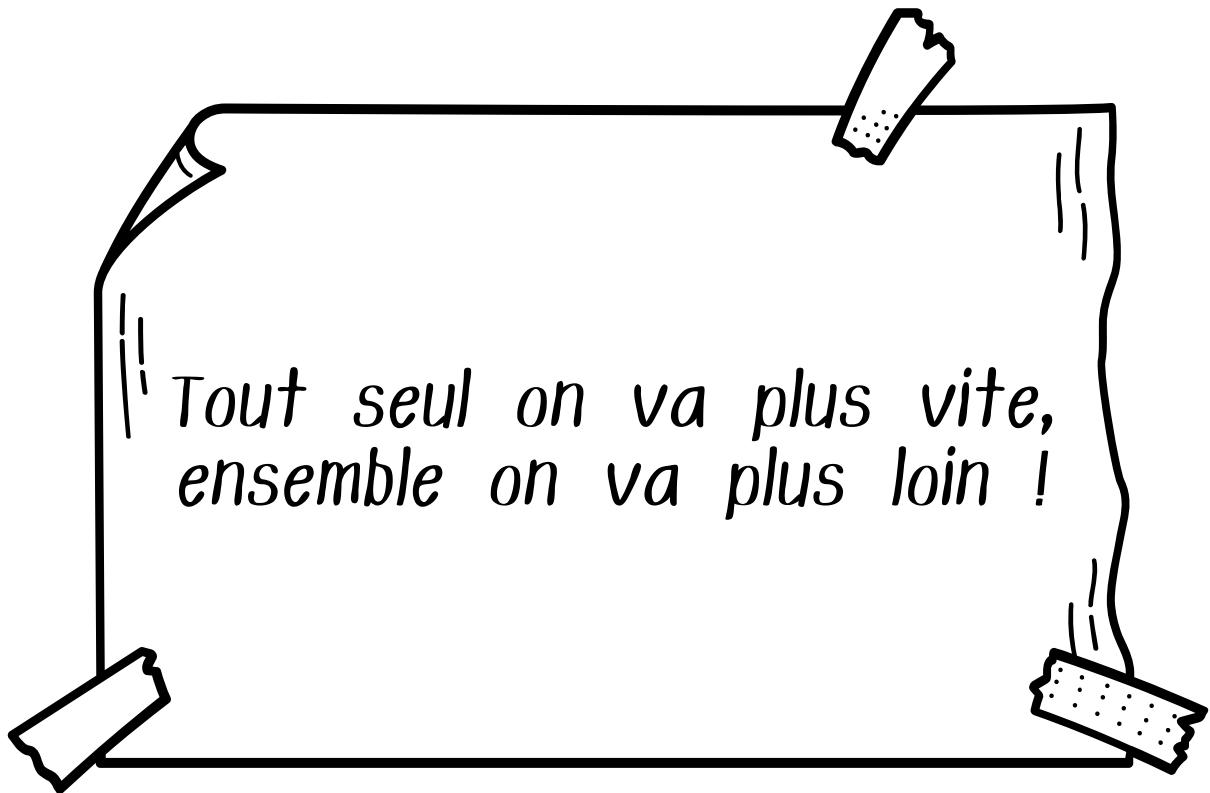
# RÉPONSES

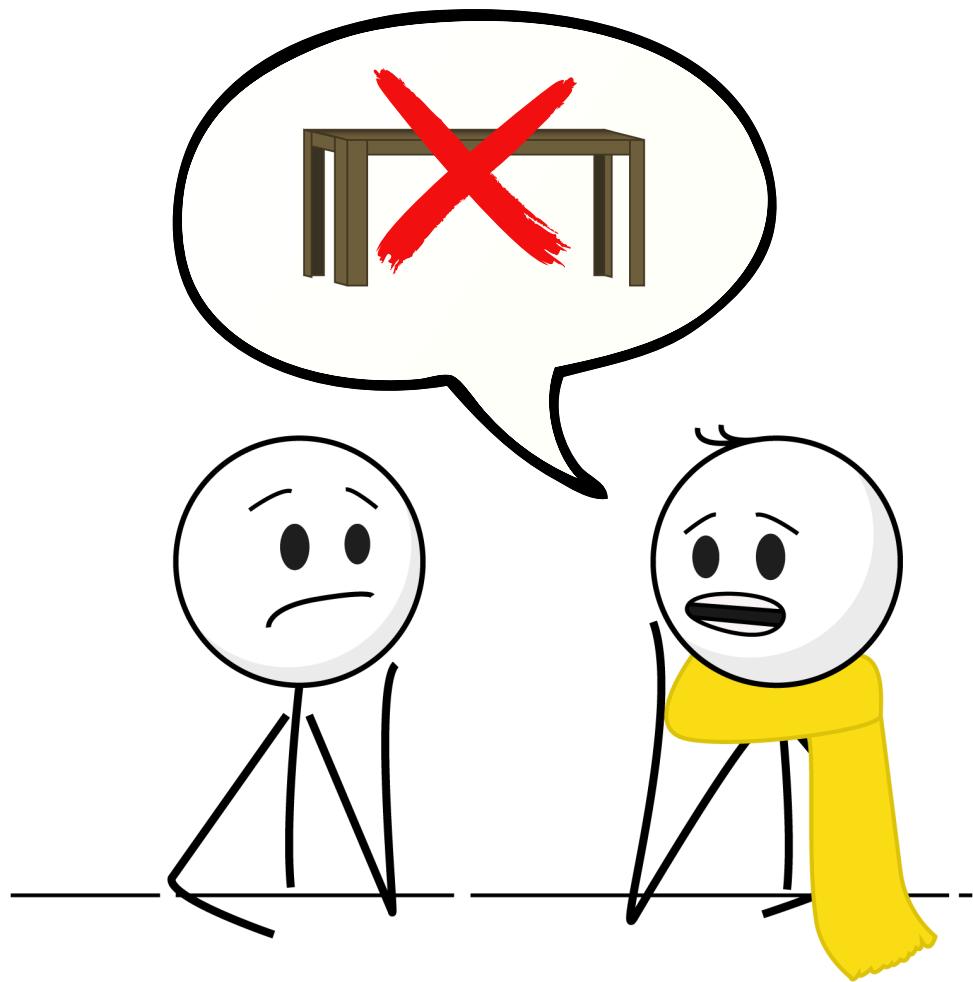


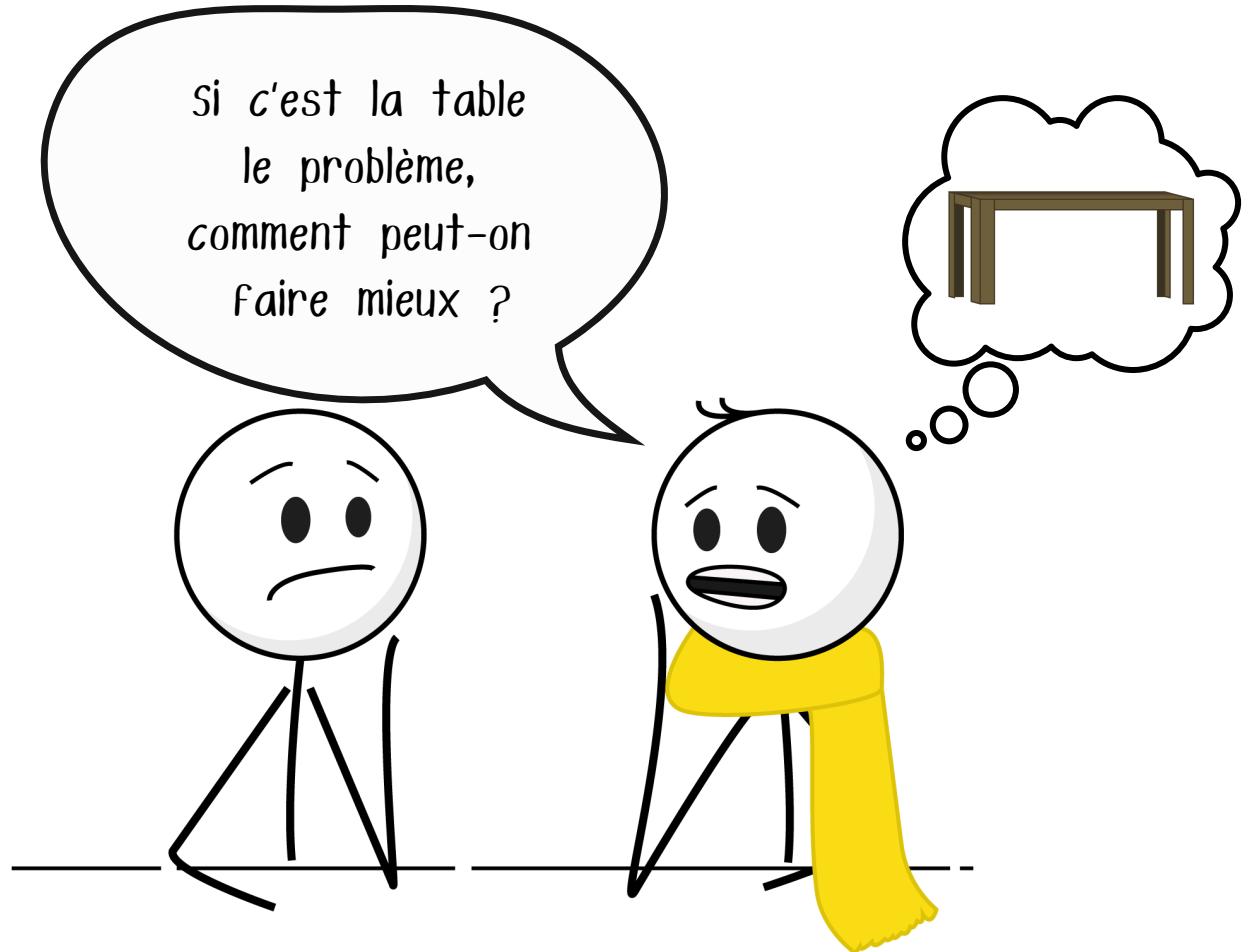
- QUI ?** → Pierre le jeune enfant en situation de handicap en fauteuil, ainsi que son accompagnante Julie.
- QUOI ?** → Pierre n'a pas pu s'installer à table afin de fêter avec ses amis l'anniversaire de Kevin.
- OÙ ?** → Chez les parents de Kevin, dans la salle à manger.
- QUAND ?** → Pour l'anniversaire 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

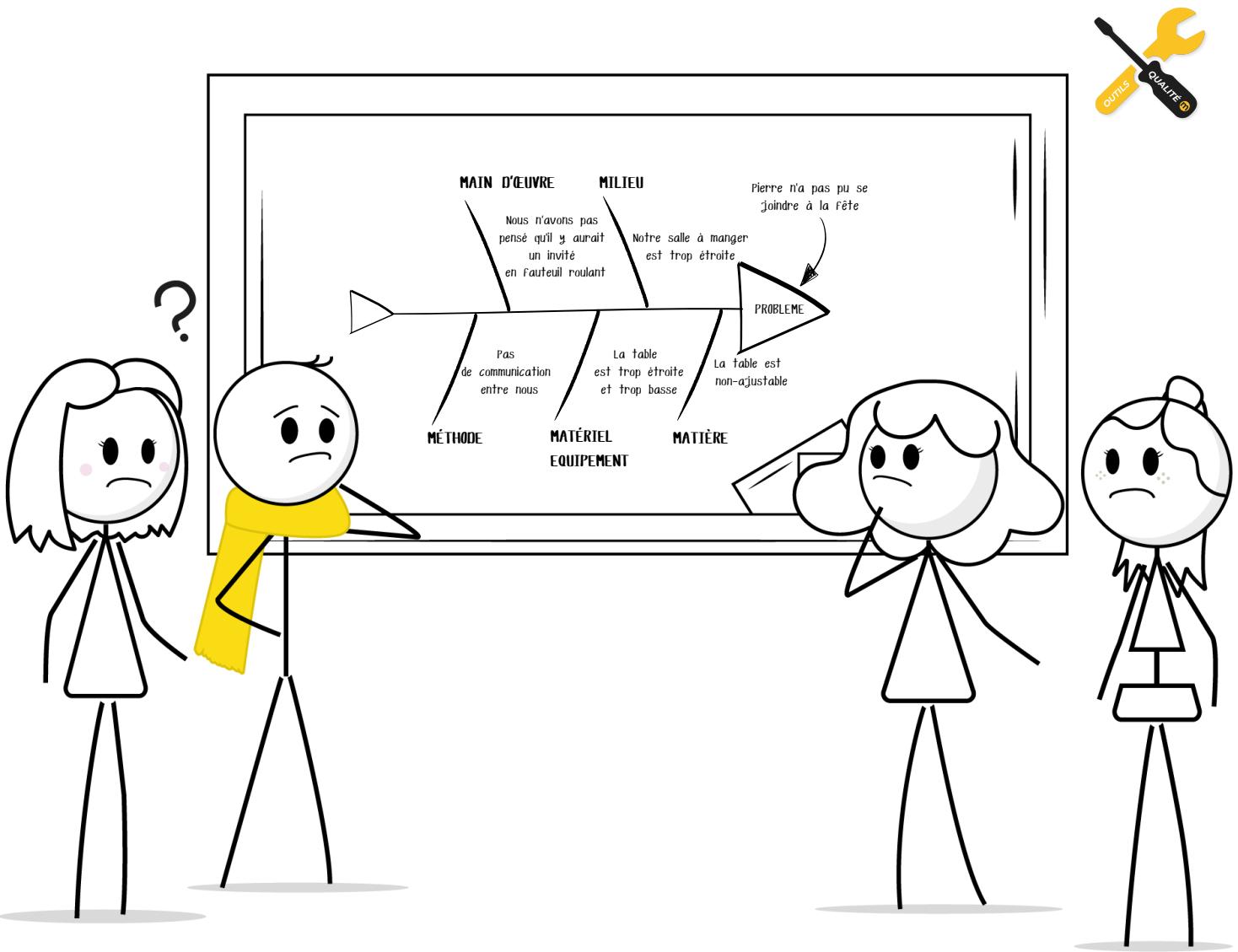
## chapitre 2





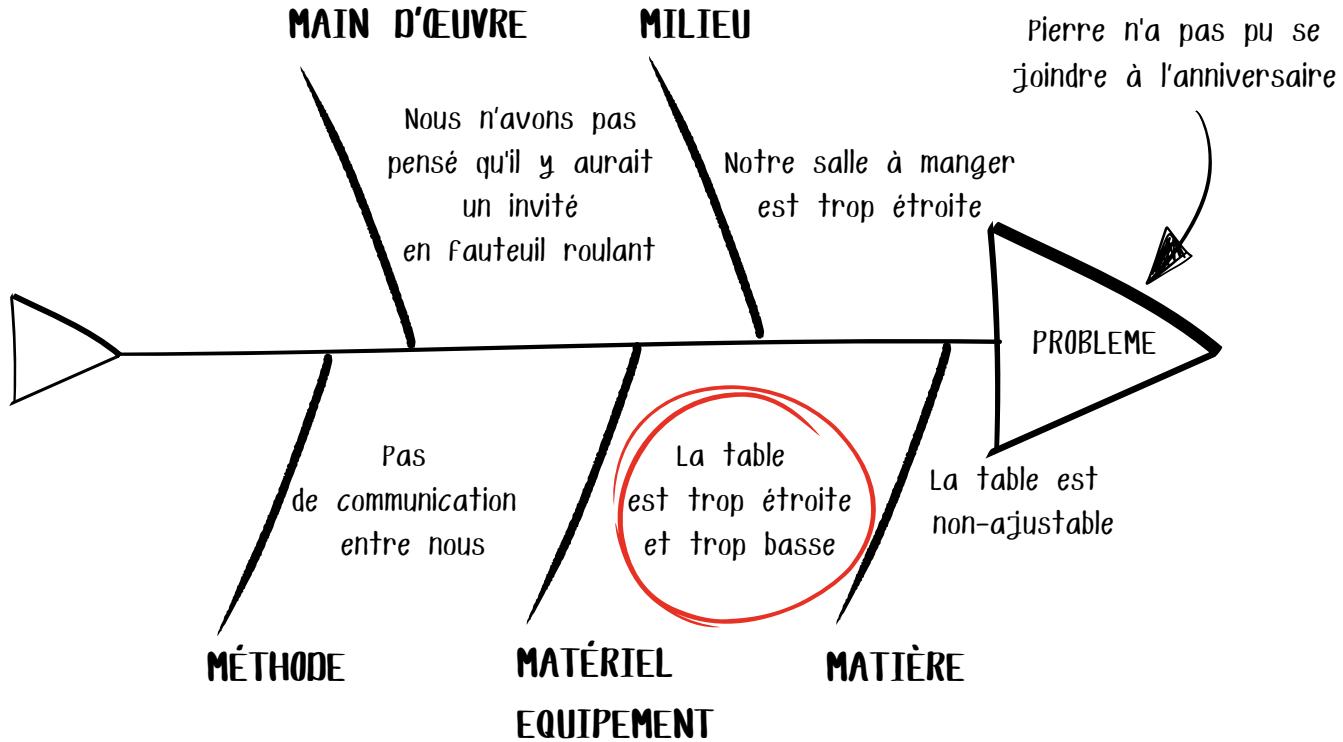


"Nous devons réfléchir aux causes avant les solutions"



**"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

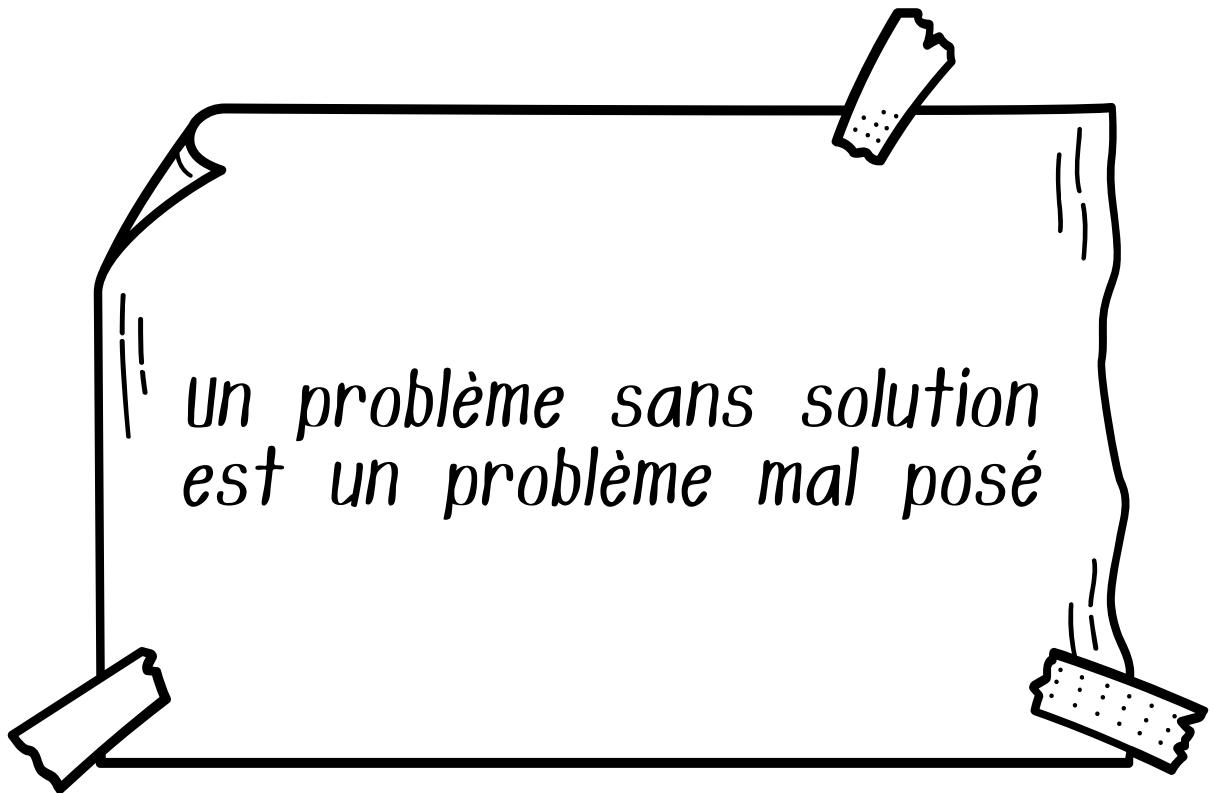
LA PLUS PROBABLE



"Focalisons notre attention  
sur la cause la plus probable"

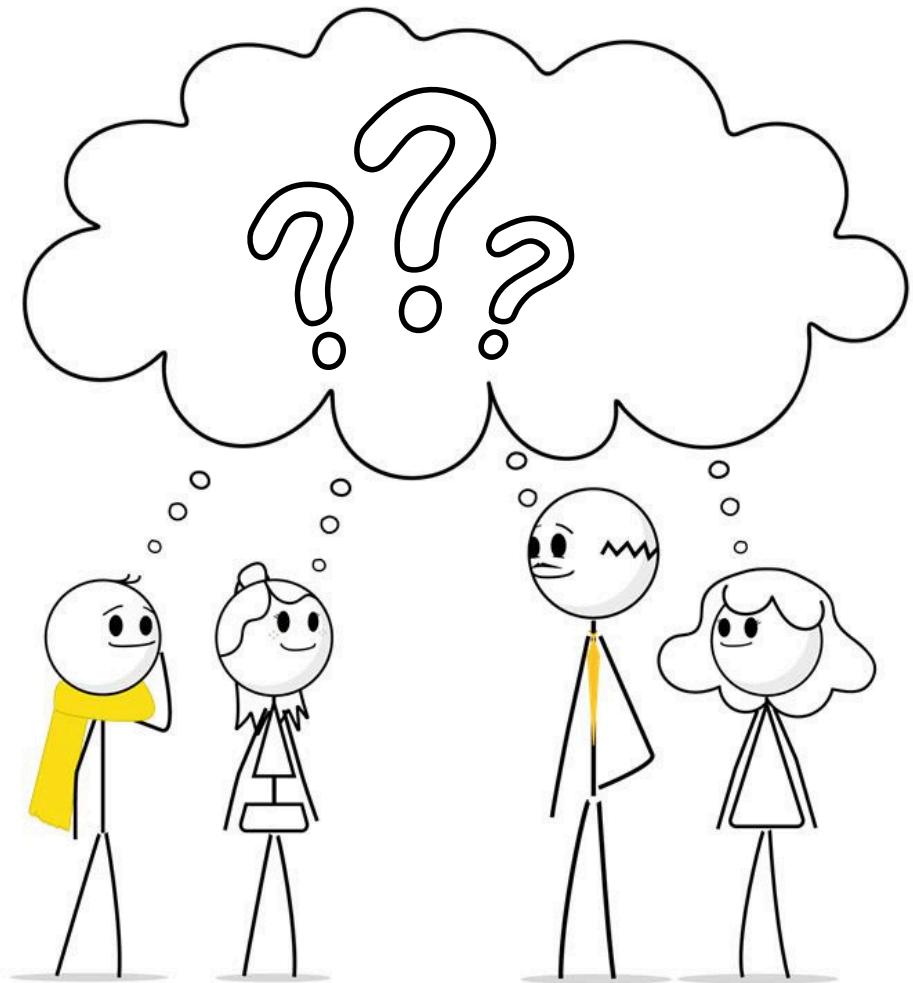
# L'investigation

## chapitre 3

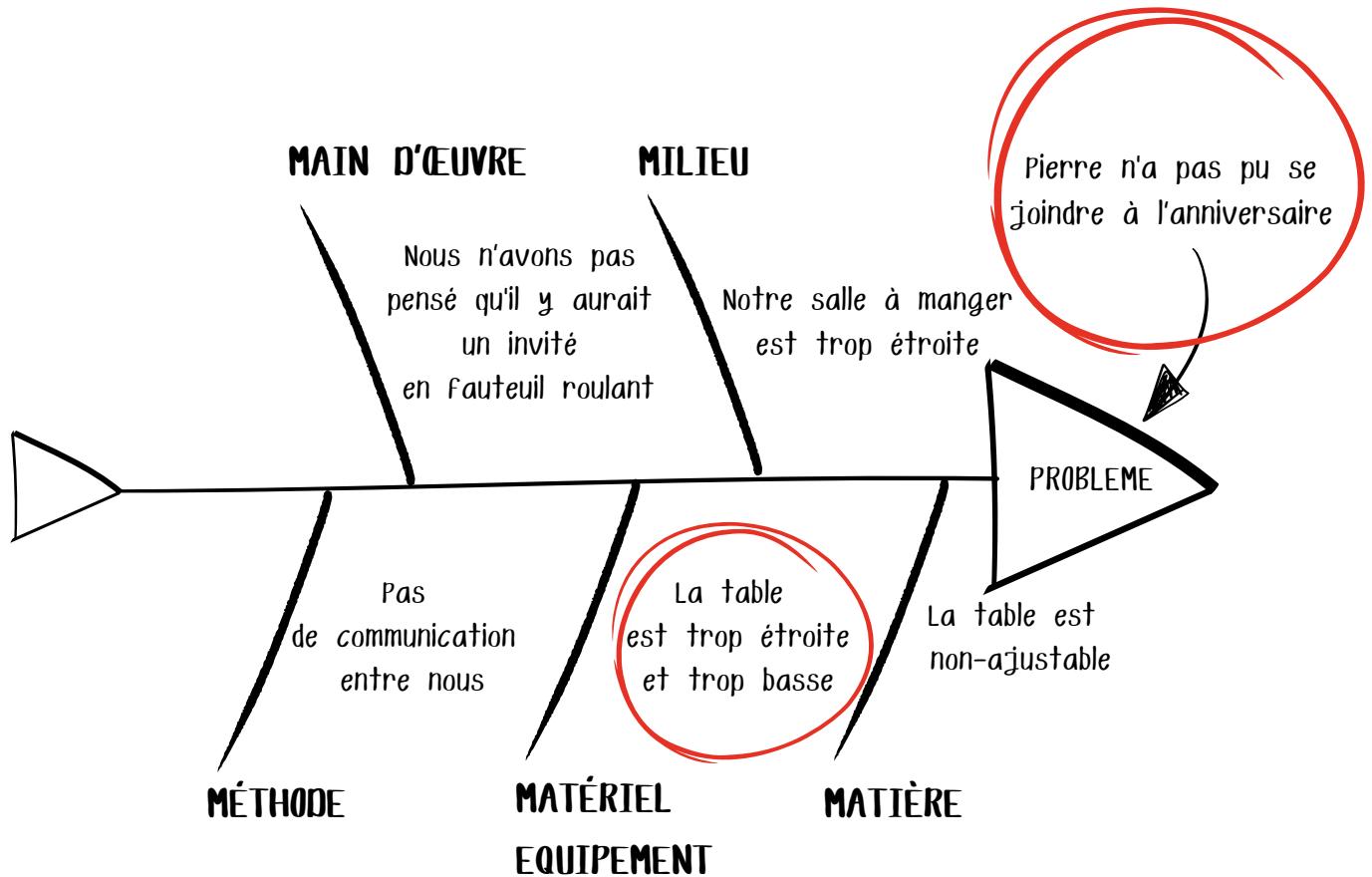


Trouvons ensemble  
une solution au problème  
de table trop étroite  
et trop basse !





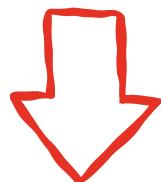
"Nous devons réfléchir aux causes  
avant les solutions"





# Problème ?

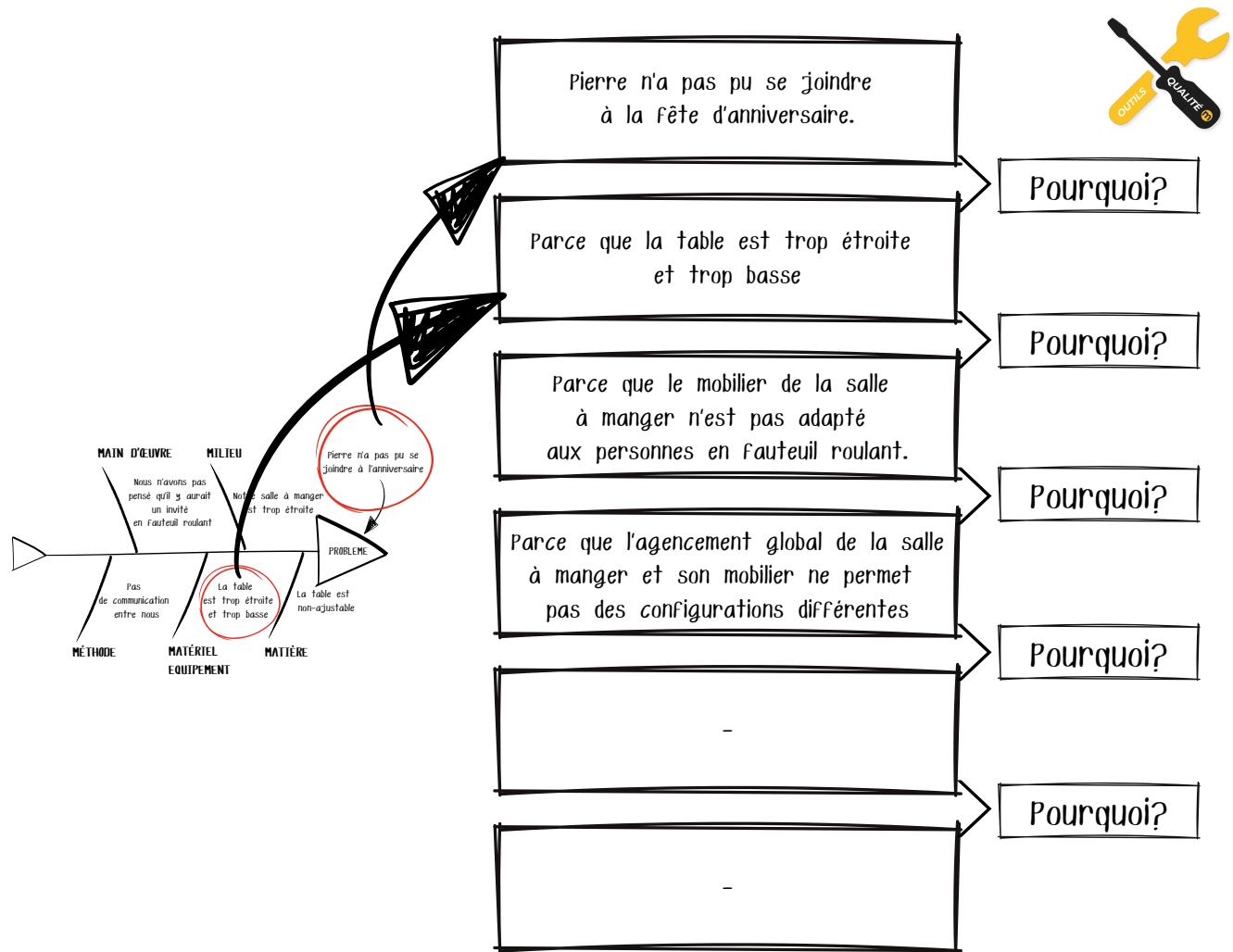
Pierre n'a pas pu se joindre  
à la fête



# 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 ! "

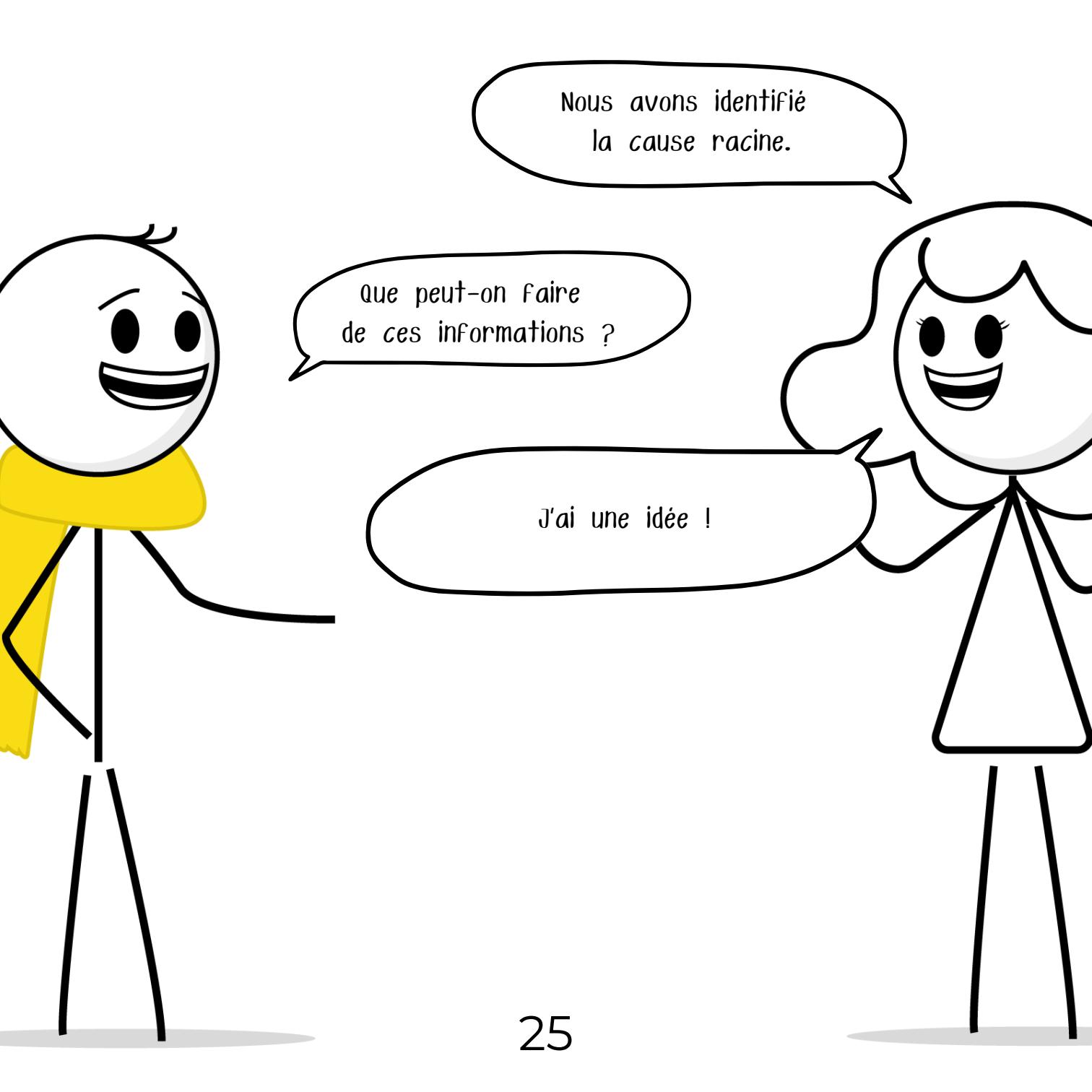
la table est trop étroite et trop basse

Notre cause probable

Notre cause racine

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





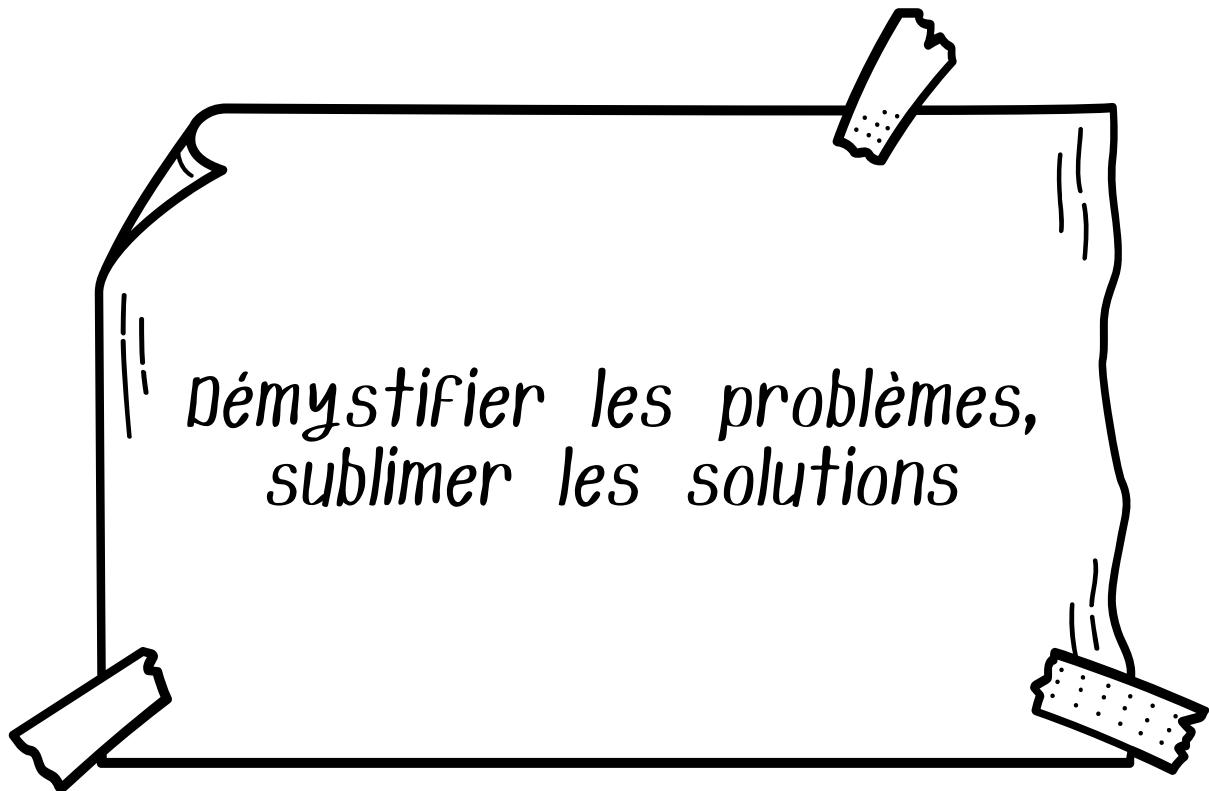
Nous avons identifié  
la cause racine.

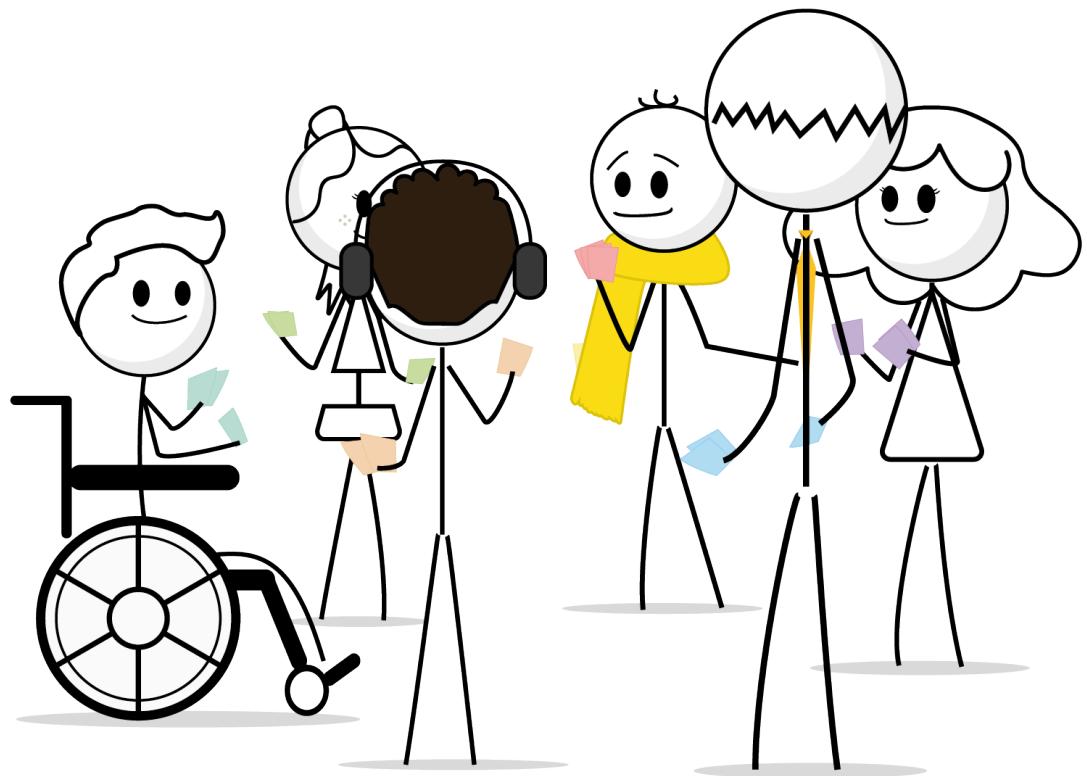
que peut-on faire  
de ces informations ?

J'ai une idée !

# L'idéation

## chapitre 4

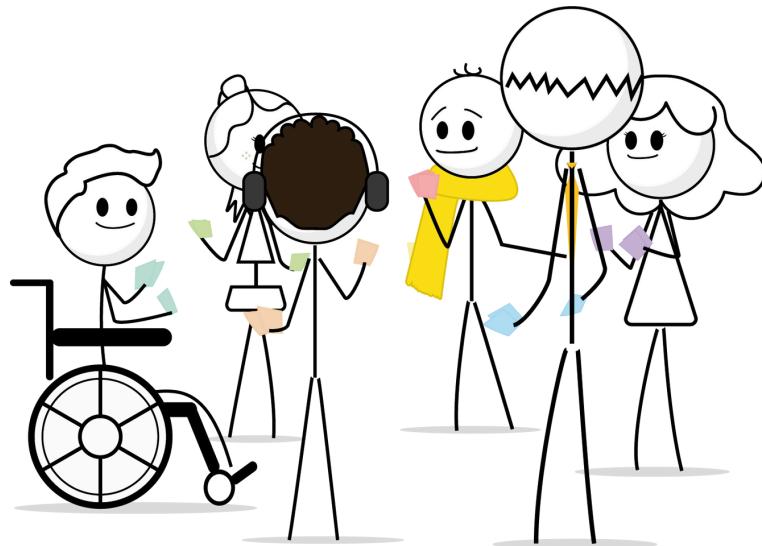




# La méthode 635 ou la chaîne de lettres



1er tour



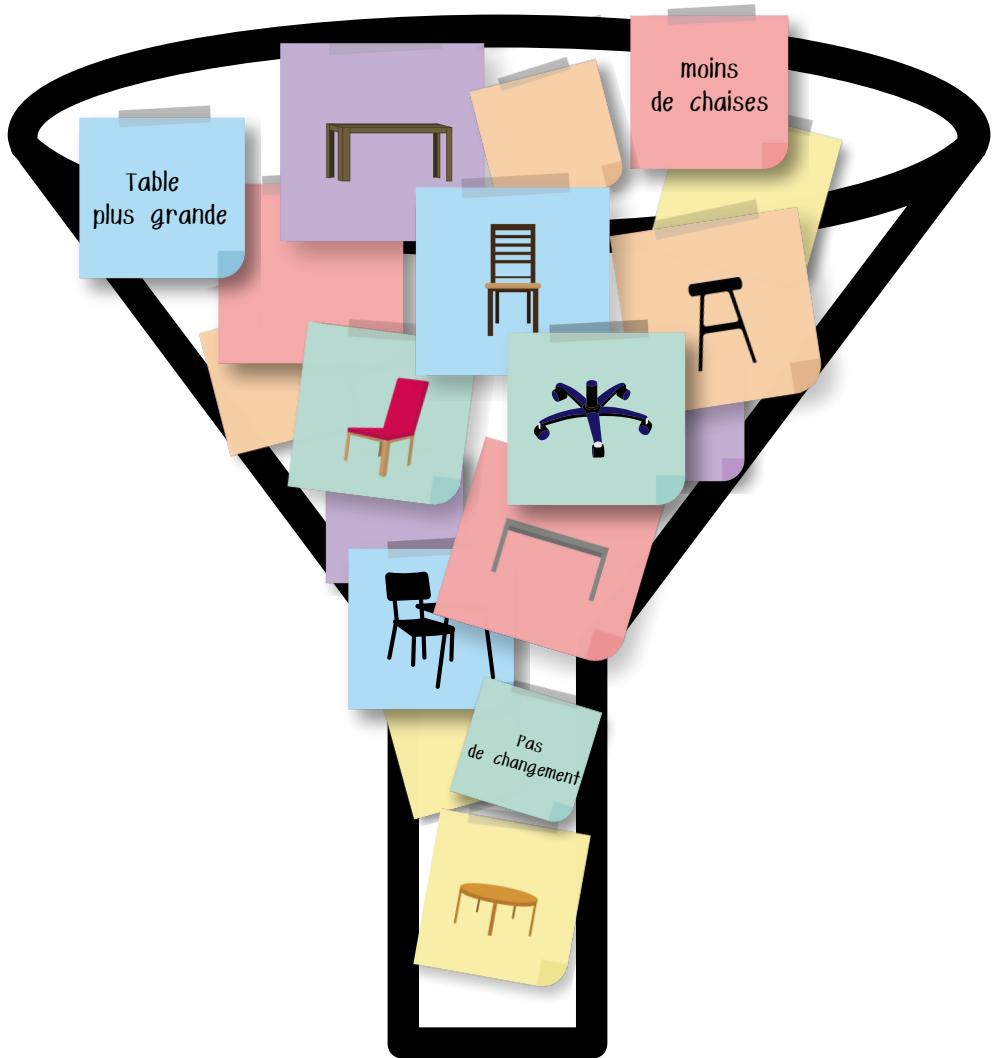
"Partageons nos idées en chaîne de post-it : 6 personnes, 3 idées chacun.e, et les post-it se déplacent vers le voisin de gauche toutes les 5 minutes."



2ème tour



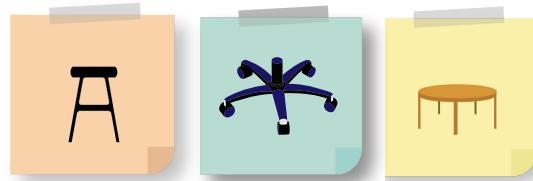
30 minutes plus tard...





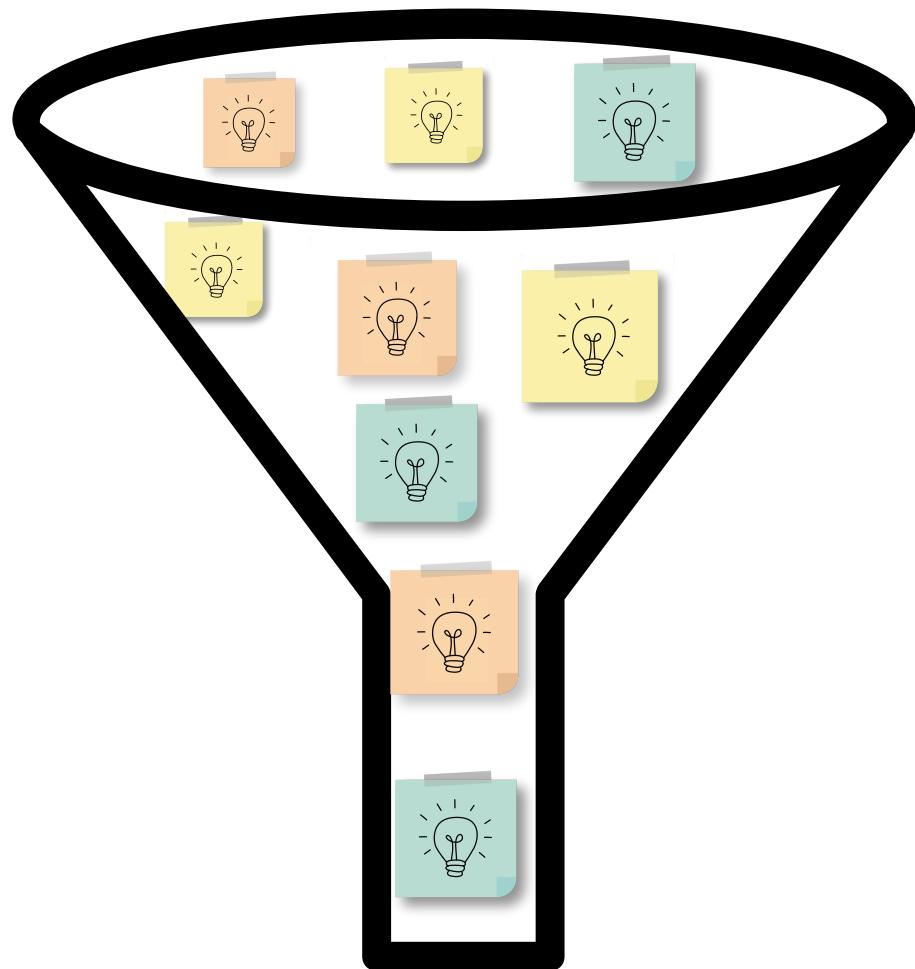
## Nos idées retenues :

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

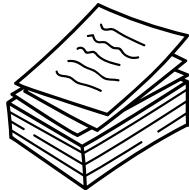


"La diversité des idées crée des solutions qui font la différence."

# La méthode 635 ou la chaîne de lettres



PENSÉE CRÉATIVE & STRUCTURÉE

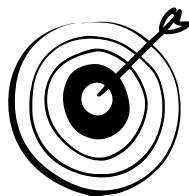


## LA MÉTHODE 635 OU LA CHAÎNE DE LETTRES :



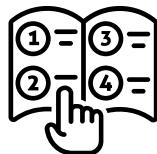
La méthode de la chaîne de lettres est une méthode structurée sur la base de collecte d'idées énoncées par écrit, dans un temps imparti, et répétée autant de fois que de participants.

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

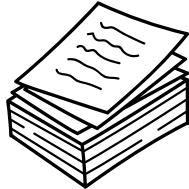
Comment pourrions-nous l'utiliser différemment ?

ÉLIMINER

Comment pourrait-on simplifier ?

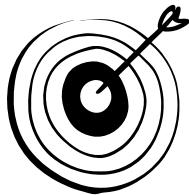
INVERSER

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



**SUBSTITUER**

**COMBINER**

**ADAPTER**

**MODIFIER**

Remplacer la table par des chaises avec tablette

Combiner la table et la chaise

utiliser la tablette de la chaise comme table à manger

Changer les pieds pour que ce soit plus stable

**PROPOSER**

**ÉLIMINER**

**INVERSER**

utiliser les chaises de la salle à manger dans le bureau

Éliminer la table à manger

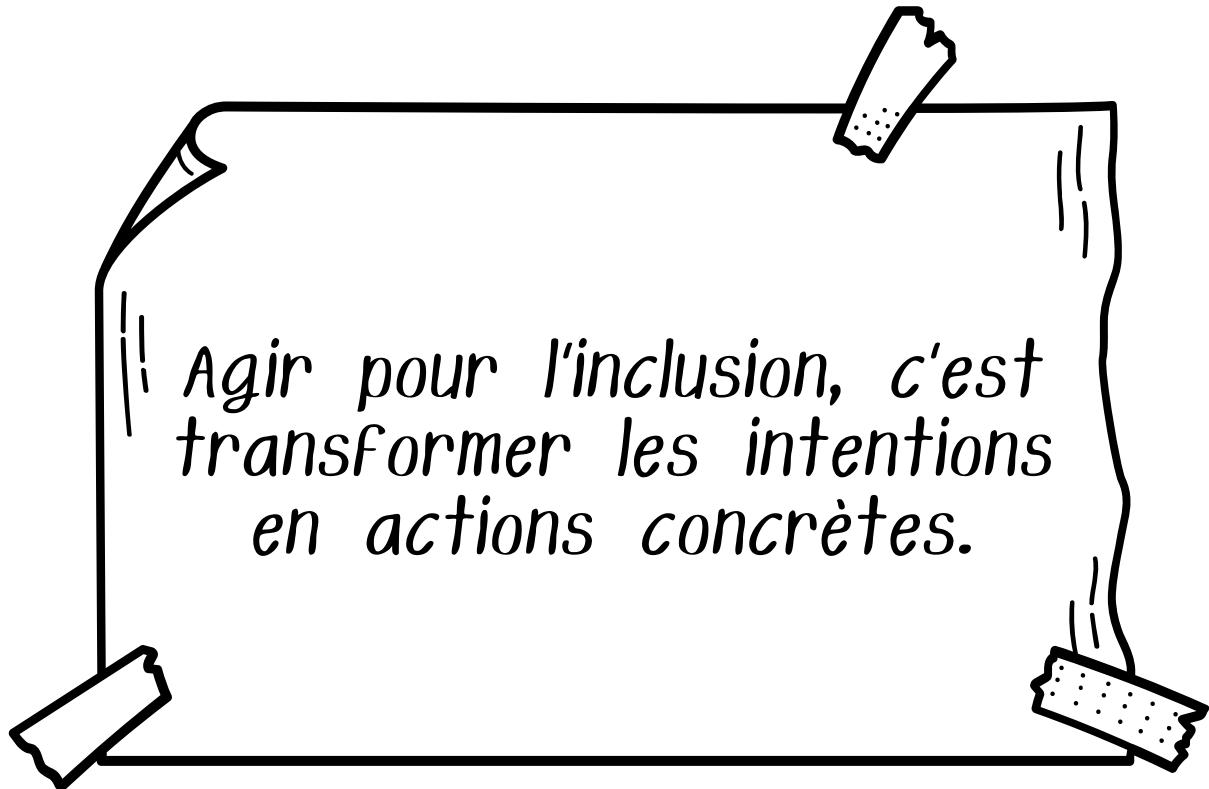
La chaise devient une table

# Notre résultat d'intelligence collaborative :



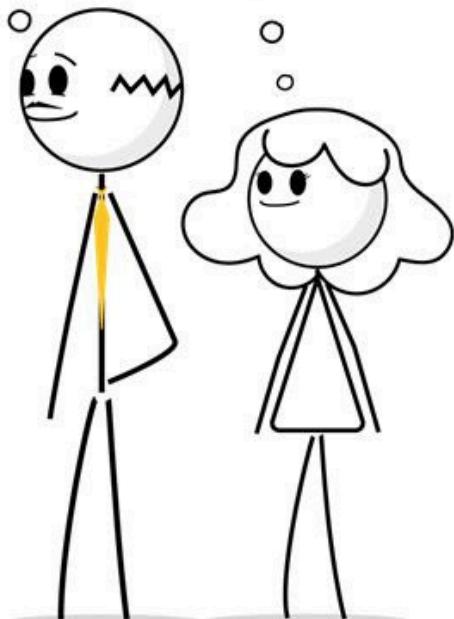
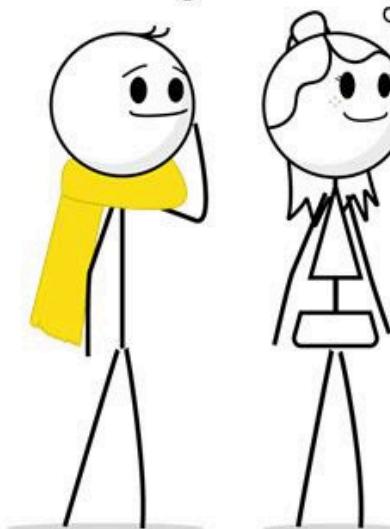
# La mise en action

## 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

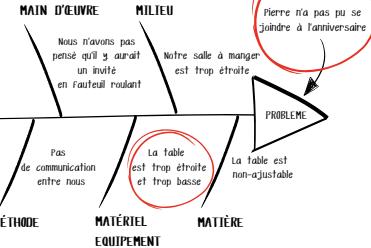
## Description du problème : QQACPC

QUESTIONS	
QUI ?	Qui a détecté le problème ? Qui est concerné par le problème ? Qui ne l'a pas détecté ?
OÙ ?	où a été détecté le problème ? où est le problème ? où est la situation à problème ?
QUAND ?	à quelle date a-t-il été détecté ? dans quelle période ?
COMMENT ?	Comment a-t-il été détecté ? Comment a-t-il été détecté ?
POURQUOI ?	Pourquoi est-ce un problème ? quel niveau de gravité / d'impact ? quelles sont les causes et les conséquences ?
COMBIEN ?	Combien de fois est-il détecté ? quelle est sa fréquence ? quelle est la taille de l'impact sur le problème ?
POURQUOI UNE SECONDE FOIS ?	Si problème détecté en externe, pourquoi pas détecté en interne ?

### RÉPONSES

QUI ?	⇒ Pierre le jeune enfant en situation de handicap en fauteuil, ainsi que son accompagnatrice Julie.
OÙ ?	⇒ Pierre n'a pas pu s'installer à table afin de l'interagir avec ses amis l'anniversaire de Kevin.
QUAND ?	⇒ chez les parents de Kevin, dans la salle à manger.
COMMENT ?	⇒ Pour l'anniversaire de Kevin, le 19/06.
POURQUOI ?	⇒ Pierre est en fauteuil roulant et il n'a pas pu s'asseoir à table avec ses amis.
COMBIEN ?	⇒ C'est la première fois qu'il est invité à un anniversaire par ses amis depuis son accident.
POURQUOI UNE SECONDE FOIS ?	⇒ Personne a pensé à Pierre et a oublié le manque d'accessibilité dans la salle à manger.

## Identification des causes potentielles : 5M



2

## Avant & après

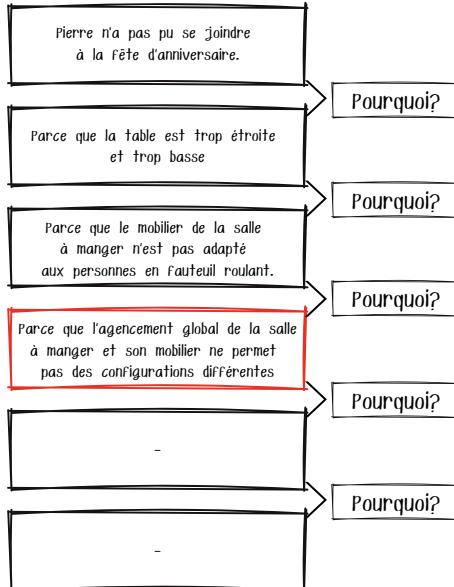


5

## Plan d'actions

N°	Action	Resp.	Délai	Réalisé (L)	Efficacité
1	Établir un appel d'offre	MDE	5/6	●	
2	Réception des chaises	KVO	5/4	●	
3	Tester les chaises	Tous	5/3	●	✓

## Identification des causes racines : 5P



Date de début :

S35

41

Date de fin :

S44

# Le rapport A3

Périmètre ou processus :

Auto-check :

 Oui  Non

Animateur :

Membres de l'équipe :


1

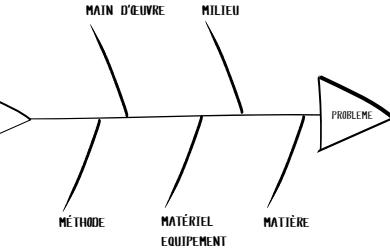
## Description du problème : QQQCPC

QUESTIONS	
QUI ?	Qui détecte le problème ? Qui le raconte ?
QUI ?	Qui détecte le problème ? Qui le raconte ? Qui est la situation à problème ?
Où ?	Où le problème a-t-il été détecté ? Où le problème a-t-il été raconté ?
Quand ?	Quand a-t-il été vu ? Quand a-t-il été raconté ?
Comment ?	Comment a-t-il été détecté ? Comment a-t-il été raconté ?
PROBLÈME ?	Problème est-ce un problème ? est-il réellement de gravité ? Il impact ?
PRODUIT ?	Combien de fois est-il apparu ?
COMBIEN ?	Combien de fois est-il apparu ? Combien de fois a-t-il été détecté par le problème ?
PROBLEME, MAIS RÉSULTAT ?	Si problème, est-il détecté en externe, pourquoi pas détecté en interne ?

RÉPONSES

QUI ?	⇒
QUI ?	⇒
Où ?	⇒
Quand ?	⇒
Comment ?	⇒
PROBLÈME ?	⇒
PRODUIT ?	⇒
COMBIEN ?	⇒
PROBLEME, MAIS RÉSULTAT ?	⇒

## Identification des causes potentielles : 5M



2

## Avant & après

Avant		Après
-------	--	-------

5

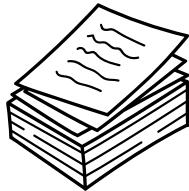
## Plan d'actions

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

6

Date de début :

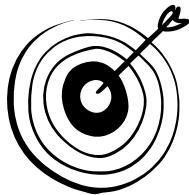
Date de fin :



## PRINCIPE DU RAPPORT A3 :



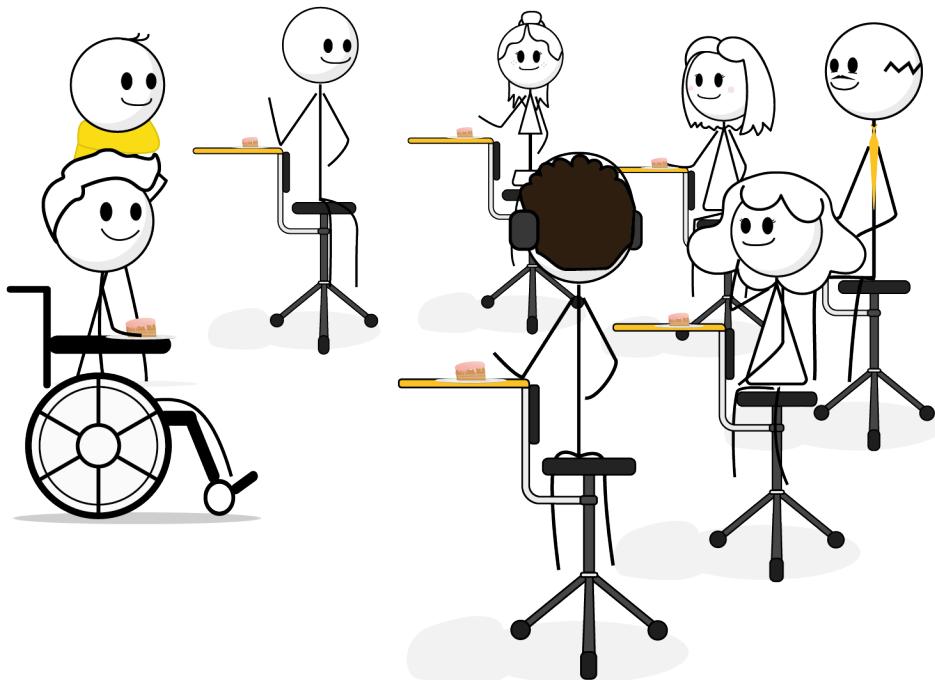
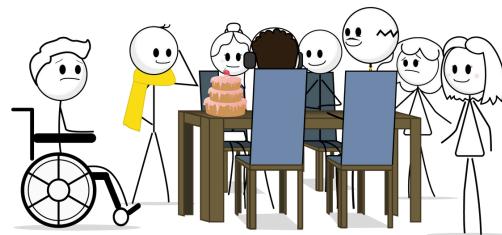
C'est une méthode structurée et aussi un format visuel permettant de communiquer l'avancement de chaque étape de la résolution de problème.



## 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





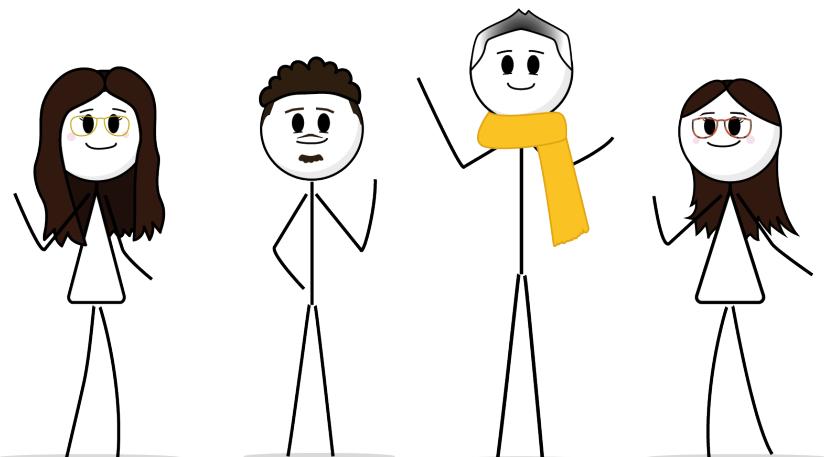
quand les valeurs d'inclusion  
se transforment en réalité !



Scannez pour télécharger :

# Amélioration continue

inclusion



Angély Schaffter  
Monteur

Alexandre Bissig  
Dessinateur

David Méneur  
Scénariste

Gina Green  
Communication