

Pourquoi

Parce qu'il y a beaucoup d'expérience et de connaissances présentes au sein de l'entreprise, dans tous les domaines.

Quoi

Un groupe de pairs qui se rencontrent régulièrement (par exemple, chaque 6 semaines) pour environ 3 heures et durant ce temps, ils abordent un ou deux cas (n'importe quel type de cas peut être abordé) en utilisant une approche systématique.

Comment

Ci-dessous est l'une des méthodes systématiques que vous pouvez utiliser pour analyser un cas :

Etape 1 :

Dressez un inventaire des cas qui peuvent être discutés durant la session de co-développement. En d'autres termes, qui a le cas qu'ils veulent aborder? Souvent, vous sentirez rapidement quel cas est le plus urgent. Si non, choisissez ensemble. La plupart du temps, vous ne pouvez couvrir qu'un cas ou deux.

Etape 2 :

Le propriétaire du cas donne le plus de détails possibles concernant les entrées et sorties de son cas : de quoi s'agit-il, qui est impliqué, quels sont les éléments compliqués, quelle est la question, qu'est-ce qui a déjà été essayé, etc. Pendant que vous faites cela, les autres participants restent silencieux et écrivent leurs questions sur des post-its (une question par post-it). Ils doivent commencer par écrire à partir du moment où le propriétaire du cas débute son histoire.

Etape 3 :

Tous les post-its sont donnés au propriétaire de cas, qui les place sur une table ou le mur, classifiant chaque question dans l'une des catégories suivantes (sans répondre!) :

Chaude : Cette question m'inspire d'une certaine façon; elle touche quelque chose.

Froide : Une question claire à laquelle j'ai déjà répondu dans le passé; elle ne m'inspire pas en ce moment.

Tiède : Entre le chaud et le froid.

Comme cité, le propriétaire du cas explique brièvement pourquoi une question est chaude, froide ou tiède mais il/elle ne doit pas répondre à la question encore.

Etape 4 :

Après avoir classé les questions, le propriétaire du cas répond aux questions chaudes et tièdes. Les autres participants écoutent et écrivent n'importe quelle question qui surgit (pas sur les post-its, juste sur un bout de papier).

Etape 5 :

Les autres participants posent leurs questions restantes et le propriétaire du cas répond à chaque question immédiatement.

Etape 6 :

Maintenant, nous passons de l'exploration à la formation d'opinion. Chaque participant doit compléter la phrase suivante (en se mettant à la place du propriétaire du cas) : mon problème est...

Etape 7 :

Chacun lit sa phrase à haute voix. Le propriétaire du cas écoute, prend des notes et à la fin de cette étape, dit quelles phrases l'ont inspiré et pourquoi.

Etape 8 :

Maintenant, le groupe peut avoir une discussion ouverte menant à quelques astuces et conseils.

Quand

Quand vous voulez que les personnes apprennent l'un de l'autre, et qu'ils utilisent la connaissance déjà présente dans l'entreprise. Au même moment, vous créez des connections plus profondes.

Compétences et formation nécessaire

Une session, modérée par un modérateur qualifié, est conseillée (peut être quelqu'un des RH?).
Quelques connaissances des différentes techniques pour l'analyse des cas (cherchez le co-développement sur Internet).

Facteurs critiques du succès

Le groupe doit être composé de personnes du même niveau hiérarchique.

Exercice possible d'un atelier

Pratiquez la méthode ci-dessus sur un cas.