FICHE PROGRAMME

Résoudre un problème en équipe sans tourner en rond

Module adaptatif | ~20 min

Un problème bien posé est à moitié résolu — or le piège classique est justement de courir aux solutions avant d'avoir posé le problème en une phrase factuelle et partagée. Ce module structure la résolution collective en six étapes, avec quatre outils éprouvés — les cinq pourquoi de Toyota, le diagramme d'Ishikawa, le A3 Thinking, l'After-Action Review — et trois rôles clairs, du manager facilitateur au sponsor qui empêche la solution de se diluer.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Nommer un problème en une phrase factuelle et partagée, sans le confondre avec son symptôme.

02 Remonter aux causes racines avec les cinq pourquoi et le diagramme d'Ishikawa.

03 Ouvrir la recherche d'options en quantité, puis choisir une solution immédiate et une solution de fond, plan d'action à l'appui.

04 Suivre l'avancement par l'After-Action Review, et tenir les trois rôles : facilitateur, équipe coresponsable, sponsor.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers et équipes qui veulent venir à bout des problèmes récurrents, avec ceux qui les vivent au quotidien.

- **Prérequis :** aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

1. **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
2. **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
3. **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
4. **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
5. **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Mardi, Iris, planificatrice, a envoyé un car chercher des élèves à la mauvaise école. Dans l'outil de planification, deux écoles de communes voisines portent le même nom. Ce mois-ci, un collègue a fait une autre erreur d'adresse. Vendredi, l'équipe se réunit sur ces deux erreurs. Que doit faire Iris ?

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Les cinq pourquoi — Sakichi Toyoda (fondateur de Toyota), popularisés ensuite par Taiichi Ohno
- Résolution collective de problème en 6 étapes — méthode Afthonios, appuyée sur des cadres reconnus
- Diagramme d'Ishikawa / arête de poisson / 6M — Kaoru Ishikawa
- After-Action Review — armée américaine

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Tannenbaum & Cerasoli, méta-analyse, Human Factors (2013) — 31 études : le débriefing améliore la performance d'environ 25 % par rapport à un groupe témoin
- Sakichi Toyoda (fondateur de Toyota) — crédité de la technique des « cinq pourquoi », popularisée par Taiichi Ohno (système de production Toyota)
- After-Action Review (AAR) — popularisé par l'armée américaine, aujourd'hui largement adopté en entreprise
- A3 Thinking et diagramme d'Ishikawa (arête de poisson, 6M) — outils reconnus du Lean japonais et de la gestion de la qualité

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 27/10/2026