



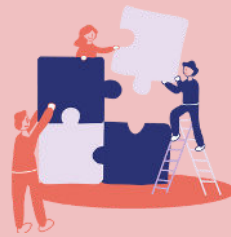
Prendre du recul sur une situation concrète de travail vécue positivement ou négativement afin de la décrire, l'analyser et identifier un plan d'action adapté



8-10 personnes max



60' d'atelier



LES CONSIGNES

4 phases en mobilisant les techniques d'écoute active, de reformulation, de questions ouvertes :

1. Introduction
2. Description
3. L'analyse des causes et conséquences
4. Les propositions d'amélioration

Introduction 10'

- **Objectif** : Introduire la séance, rappeler les objectifs et le déroulement, construire le cadre d'échange, lister les situations à analyser et faire prioriser
- **Construire le cadre d'échange** : « Quelles conditions vous permettront de vous exprimer librement et vous sentir en confiance ? »,
=> *Bonnes pratiques* : Ne pas hésiter à faire repréciser, concret
- **Lister les situations** : « Quelles situations vous ont empêché de faire du bon travail ? Ou au contraire quelles situations de travail particulièrement positives avez-vous vécu ? »,
=> *Bonnes pratiques* : Ne pas se limiter au négatif et ouvrir aux situations positives également. Vigilance au périmètre (ni trop large, et ne pas non plus entrer dans l'analyse à cette phase)
- **Faire prioriser** : Vote avec consignes clairement énoncées en amont (voter une ou plusieurs fois), ne pas entrer dans des débats ou discussions

Description 10'

- **Objectif** : Décrire au mieux la situation, sans être encore dans le pourquoi
- **Modalités de questionnements** : « Avez-vous des exemples concrets » « Où ? » « Quand ? » « Comment ? » « Qui ? » « Comment vous en êtes-vous sorti ? »,
- **Bonnes pratiques** : Etre le plus concret possible
- **Noter les idées émises** : En mobilisant la reformulation / validation, ne pas hésiter à synthétiser
- **Résumer** : Lire les idées clés notées avant de passer à l'étape suivante

L'analyse d'une situation de travail



Analyse des causes & conséquences 20'

- **Objectif** : Identifier les causes racines et les conséquences variées de la situation (sur les différentes parties prenantes : équipe, usager, structure, autre)
- **Modalités de questionnements** : « Pourquoi cette situation se présente ? » « Qu'est-ce qui fait qu'elle se reproduit ? » « Quelles conséquences a cette situation ? Sur qui ? »
- **Bonnes pratiques** : veiller à la complétude des dimensions et questionnements, chercher les causes racines, faire s'exprimer toutes les fonctions / métiers
- **Noter les idées émises** : En mobilisant la reformulation / validation, ne pas hésiter à synthétiser
- **Résumer** : Lire les idées clés notées avant de passer à l'étape suivante



Proposition d'actions 20'

- **Objectif** : Identifier des pistes concrètes d'amélioration et de définir le qui fait quoi et quand
- **Modalités de questionnements** : « Que proposez-vous pour éviter que cela ne se reproduise ? Ou pour mieux gérer la situation si elle se renouvelait ? » « Concrètement comment ça pourrait se mettre en place ? »
- **Noter les idées émises** : En mobilisant la reformulation / validation, ne pas hésiter à synthétiser
- **Converger vers un plan d'actions opérationnel** : « Qui peut prendre quelle action ? Et pour quand de façon réaliste ? »



- En amont : Situer l'analyse des situations de travail dans une démarche, donner du sens, communiquer auprès des équipes
- En aval : diffuser la synthèse et suivre le plan d'actions



- Bien conserver sa posture de facilitation et de neutralité durant l'analyse