

Co-développement FLASH (vu sur Youtube)

note de Dominique Delaunay

La méthode est présentée dans ses étapes :

1. Exposé client (3 mn)
2. Clarification de la demande : questionnement (7mn)
3. Réflexion individuelle : rédaction des propositions sur post-it (10 mn)
4. Consultation (lecture des propositions) (10 mn)
- 5 Options retenues par le client (5mn)

Ainsi la durée moyenne serait-elle de 40 mn

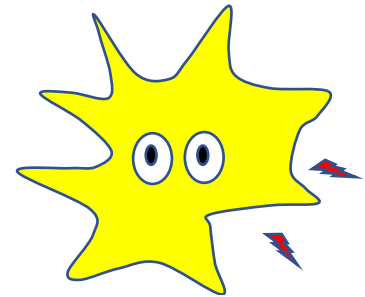
On comprend qu'il n'y a pas d'animateur, le petit groupe de 5 ou 6 participants s'organise.

Des exemples de sujets sont présentés :

- Comment mobiliser mon équipe sur un salon ?
- Comment former et intégrer un nouveau collaborateur ? etc.

La séance-exemple

Cependant un exemple détaillé est fourni, qui lui se présente comme une situation de préoccupation concrète réelle. Voici le déroulé de l'exemple.



Le sujet : "*Comment augmenter l'impact de ma réunion hebdomadaire ?*"

Etape 1 : exposé

Je suis directrice commerciale d'une entreprise qui possède de nombreux points de vente.

Tous les lundis matin, j'organise une réunion avec les directeurs de zones pour faire un bilan chiffré de la semaine, bilan humain, problèmes, analyse des opérations commerciales et pour lancer l'activité de la nouvelle semaine.

C'est une réunion difficile à piloter, les participants parlent en même temps, leur attention est volatile, la qualité de leurs analyses inégale et ils ont le sentiment que les remontées du terrain sont peu ou pas entendues.

Comment améliorer cette situation ?

Etape 2 : Clarification. Exemples de questions :

- Quel est l'objectif principal de cette réunion ?
- Combien êtes-vous ?
- Qui pilote la réunion ?
- Qu'est-ce qui marche bien ?
- Que voulez-vous changer ? etc.

Dans les réponses, il est noté :

- 3 directeurs de zone ne sont pas présents et parlent en audio-conférence
- 10 participants en tout

Etape 3 et 4 : Chacun rédige puis affiche des post it

- Envoyer l'ordre du jour de la réunion le vendredi matin et retour des participants le vendredi soir
- Rédiger en direct un compte rendu de la réunion avec relevé de décisions. Le transmettre dans la foulée.

- Envoyer copie du compte-rendu aux membres du codir
- Utiliser un outil de classe virtuelle pour distribuer la parole
- Faire intervenir un participant sur un sujet préparé par lui à l'avance
- Faire participer un intervenant externe
- Faire la réunion à 11H le lundi pour que les participants puissent préparer
- Sortir de la réunion les sujets individuels
- Faire une réunion pour organiser le travail de préparation de chacun
- Ne pas utiliser la réunion pour communiquer l'analyse des résultats

Etape 5 : Options

La cliente retient 4 des suggestions

Notre commentaire

On peut avoir l'impression d'une séance productive :

- il y a eu des idées
- la cliente a retenu 4 points
- elle va agirDonc tout va bien ?

Maintenant regardons de plus près la situation de la cliente, sa réunion qui lui pose problème. Il est dit :

- les participants parlent en même temps..."

C'est une difficulté pour la cliente. Mais comment s'explique cette difficulté ?

La cliente, Directrice, ne gère pas le débat ? N'a pas d'autorité ? Est toute récente et n'ose pas s'imposer ? Qu'a-t-elle déjà tenté ?

Ou bien les Directeurs de Zone, vieux briscards, font tout pour saboter la réunion ? Ou quoi encore ? **On n'a rien pour comprendre la difficulté. Et on ne cherche pas à comprendre.**

- leur attention est volatile"

Ah ! Comment explique t'elle cela ? A t'elle des hypothèses ? Sujets pas intéressants ? Agités par autre chose ? Lié à l'indiscipline des débats ?

Ou simplement sont en opposition au discours de leur directrice ?

On n'explore pas

- La qualité de leurs analyses est inégale"

Ah ! Toujours à cause de l'indiscipline ? Ou parce qu'ils n'ont pas intérêt à faire ressortir leur part de responsabilité dans les résultats ? **On ne réfléchit pas.**

- Ils ont le sentiment que les remontées du terrain sont peu ou pas entendues"

Ah ! De quoi s'agit il ? Pas entendues dans la réunion ou pas entendus de toute façon ? On ne tient pas compte des obstacles qu'ils rencontrent ? Ils manquent de moyens ? Ou simplement ils objectent cela au moment où on parle de leurs résultats ?

On n'a rien pour comprendre. Et on ne cherche toujours pas à comprendre.

On a là 4 difficultés

On ne sait pas si l'une est plus importante que d'autres

On ne sait pas si elles sont indépendantes les unes des autres ou si au contraire elles sont liées

On ne sait pas si c'est nouveau ou si c'est comme ça depuis 5 ans, ou comme ça depuis un certain changement.

On ne sait pas si ce sont de simples constats ou si on a affaire à une dynamique d'ensemble. On ne sait surtout pas si la directrice y est pour quelque chose...

Autrement dit on n'a pas de compréhension intelligente de la situation, de son contexte, de sa signification. Et on n'en cherche pas.

On ne sait rien non plus de ce que la cliente a fait pour résoudre, comment elle analyse et comment elle vit la situation, son management, son analyse, ses croyances.

Partant de là, l'étape 3-4 est un petit brainstorming ou un échange de pratiques qui tire au hasard, à partir de quelques a priori arbitraires tels que :

- c'est parce qu'ils ne préparent pas
- c'est parce qu'ils ne participent pas à l'ordre du jour
- c'est parce que des sujets individuels encombrant la réunion, etc

Bilan de ce flash codev

- pas de vraie réflexion, pas d'intelligence de situation, pas de compréhension du problème ni de ce que pense, fait ou vit la cliente, pas de stimulation de la réflexion de la cliente.

- uniquement des apports de suggestions éparses et sans analyse de problème

- au final on y apprend plutôt à... "ne pas penser" !

Par différence, en Codéveloppement on apprend à comprendre le raisonnement et la stratégie du client, à accroître sa capacité de réflexion et d'action, et on apprend tous à mieux accompagner, aider à voir autrement et le faire efficacement en collectif.

- du point de vue Systémique, le point aveugle concerne l'interaction entre la cliente et sa situation