

Diagramme d'affinité

Le diagramme d'affinité est un outil bien pratique pour fédérer les idées d'un groupe et parvenir ainsi à un consensus actif. C'est bien entendu un outil de créativité collective. Aisé à mettre en œuvre, il est cependant important de bien suivre le processus à la lettre.

Recommandation préalable

Le principe du diagramme d'affinité est fort simple, il tient en quelques lignes. La pratique en revanche, nécessite une bonne expérience pour parvenir à un stade de créativité en groupe opérationnel. Au terme du processus, le consensus actif doit être atteint. Aussi est-il essentiel d'aborder la session sans aucun a priori ou idées préconçues.

Le processus opérationnel

Pour que le processus se déroule dans les meilleures conditions, il est essentiel que chacun des participants se sentent à l'aise et en confiance. Chaque animateur a sa technique. D'expérience, l'humour est vraisemblablement le meilleur outil du formateur.

1) Chacun des participants consigne ses idées ou propositions à l'aide de deux ou trois post-It, maximum cinq, tout dépend du thème de la session. Jamais plus d'une idée par post-it, décrite en quelques mots. Une règle à connaître : moins il y a de post-its, plus on aura de chances de recueillir les idées principales de chacun des participants.

2) Ensuite, en commun, à l'aide d'un tableau visible de tous, on regroupe, en catégories les propositions de chacun des participants. On élimine les propositions hors sujet, tout comme les inévitables idées redondantes. De toute façon, une fois affichées au tableau, les idées et propositions n'ont plus de propriétaire. Elles sont le bien commun.

3) Le choix des titres des catégories est particulièrement important. C'est un travail coopératif afin de trouver les termes les plus significatifs pour l'assemblée.

4) Le résultat du processus sera ensuite consigné, et servira de référentiel commun pour le groupe.

Les diagrammes d'affinités sont un outil assez classique et bien connu aujourd'hui. Comme tous les outils qualité, il est d'une grande efficacité à condition de bien suivre le déroulement et de s'assurer que chacun des participants s'exprime en toute liberté.

Brainstorming ou remue-méninges

Définition : Le brainstorming, littéralement tempête de cerveaux ou remue-méninges, est une méthode participative de résolution de problèmes s'appuyant sur la créativité spontanée des participants. En fait, c'est bien la spontanéité qui est recherchée. Voyons la démarche ou plutôt le protocole à suivre si l'on souhaite parvenir à un résultat.

Déroulement d'une session de brainstorming

Un problème est un écart entre la situation actuelle et la situation désirée. Cet écart est parsemé d'obstacles connus et inconnus. Son franchissement n'est pas aisé. Piloter.org

Le protocole de brainstorming en pratique

Lors d'une session, toutes les idées sont notées sans y apporter aucun jugement.

Au contraire même, il est plutôt demandé aux participants de ne pas critiquer, et de ne pas hésiter à rebondir pour construire et laisser progresser la réflexion.

Ainsi, par association d'idées successives, on collecte de nombreuses pistes.

Déroulement

Une session de brainstorming se déroule en groupe d'une dizaine de personnes avec un animateur.

La première phase, une demi-heure, trois quart d'heure en moyenne, a pour finalité de collecter un maximum d'idées, comme décrit ci-dessus.

Ensuite, les idées collectées sont triées, rapprochées, organisées thématiquement et hiérarchisées. Un diagramme d'affinités qui peut être utilisé pour réaliser ce travail de synthèse.

Une session de brainstorming réussie

Les 7 étapes pour réussir le remue-méninges...

- **1) On explique le processus**

Il est important que chacun des participants connaisse parfaitement les règles et les étapes du déroulement.

1. On ne critique pas, et on préserve son ouverture d'esprit.

2. On laisse aller son imagination, par principe toutes les idées sont bonnes à formuler,

3. On n'hésite pas à reprendre les idées des autres pour construire les siennes.

- **3) Quel est le problème ?**

On s'assure que tous les participants ont une vision juste du problème à solutionner. Avant de commencer la session, on laisse quelques minutes de réflexion pour que chacun puisse

bien intégrer le problème. Guère plus, il ne faut pas laisser s'envoler la spontanéité.

- **4) On écrit tout**
Le tableau blanc, visible de tous est encore le meilleur outil... Il fonctionne même en cas de panne de secteur :-)
- **5) On fait le ménage**
On élimine les idées similaires formulées différemment.
- **6) On trie, on groupe et on élimine**
On rapproche les idées, et on élimine celles qui sont impossibles ou hors de propos.
- **7) Les meilleures idées**
On sélectionne les meilleures idées (les moins mauvaises ?) parmi celles qui semblent réalisables en tenant compte de la problématique à traiter.

Conseil : Plutôt que de transformer la salle en une criée aux poissons, où seuls les extravertis s'expriment, préférez le brainstorming par écrit. Les idées sont alors notées sur un postait, et ensuite affichées sur la table (voir le déroulement des diagrammes d'affinités ci-dessous). On est ainsi pratiquement sûr que tous les participants s'expriment. D'autres part, le brainstorming est un exercice d'associations.

Comment rater une session de brainstorming ?

On croise à l'occasion des participants que l'on peut qualifier de "déviant" pour cet exercice.

3 exemples de participants déviants :

- 1) Celui qui est persuadé de savoir à l'avance ce qu'il faudra faire, et ne participe que si l'on va en son sens...
- 2) Celui qui exige que toutes ses idées soient conservées. Il tient à en garder la propriété, elles sont évidemment bien meilleures que toutes les autres suggestions de ses collègues...
- 3) Celui qui n'apprécie que les ambiances paisibles, et cherche à jouer le modérateur lorsque les échanges s'animent un peu et s'enrichissent!

Il faudra accorder un soin particulier à ces participants pour les recadrer avec psychologie au plus vite au risque de laisser dériver la session.