

# LA FACILITATION

## Méthode

labrh.ucanss.fr



La facilitation est un procédé qui aide un groupe à identifier un problème, à trouver des solutions, à prendre des décisions, à établir un diagnostic ou à bâtir un plan d'actions en utilisant au mieux leur temps, leur intelligence et les relations qu'elles nouent entre elles.

Cette méthode s'appuie sur des exercices ludiques, originaux et fait appel à des notions qui ne sont pas utilisées habituellement en organisme.

### DANS QUEL(S) BUT(S) ?

- Mobiliser les parties prenantes et favoriser l'expression du groupe,
- Libérer la parole,
- Optimiser l'intelligence collective,
- Être créatif dans la recherche de solutions,
- Rendre chacun responsable dans la recherche de solutions,
- Améliorer la communication et la coopération,
- Aider chacun à trouver sa place au sein de l'équipe,
- Engager les participants dans la mise en œuvre des actions.

### POUR QUI ?

Organisme qui souhaite développer la co-construction et la créativité en s'appuyant sur les connaissances et les

compétences des collaborateurs mais aussi en brassant les profils et en favorisant les interactions entre services.

### COMMENT

Il existe de multiples exemples de techniques de facilitation en fonction du sujet à traiter et de nombreux livres détaillent différents types d'outils de facilitation aux niveaux de complexité variable.

Le grand principe de la facilitation est de procéder par tâtonnement en explorant le sujet concerné pour aboutir à un résultat acceptable par tous.

### LE FACILITATEUR

Il est neutre et n'apporte pas de solutions mais accompagne le groupe pour que les solutions émergent des échanges.

# LA FACILITATION

## Méthode

labrh.ucanss.fr

Quelques exemples de techniques de facilitation : l'atelier speed boat pour faire un diagnostic dans le cadre d'une conduite de changement, l'atelier scénario rose/scénario noir pour identifier les facteurs clés de succès et d'échec d'un projet, l'atelier persona et carte émotionnelle pour identifier les besoins des parties prenantes dans un projet, l'atelier Dessine-moi le chemin pour bâtir un plan d'actions.

### CONDITIONS DE REUSSITE

- Disposer d'un sponsor reconnu et légitime pour accompagner la mise en œuvre des ateliers de facilitation.
- Réfléchir en amont sur la posture managériale.
- Accorder du temps aux personnes impliquées à chacune des étapes du processus de facilitation : cadrage, préparation, réalisation, mise en œuvre.
- Instaurer une politique de confidentialité car le facilitateur n'a pas vocation à tout restituer à la hiérarchie/à la direction.
- Pouvoir refuser une intervention en cas de commande imprécise, si l'objectif est de convaincre les équipes, si la demande est hors du champ d'action de la facilitation.

### AVEC QUI ?

- Un facilitateur qui prépare l'atelier en amont afin de définir les techniques appropriées au sujet. Il anime l'atelier en veillant au bon déroulement du processus, à la participation de chacun et à l'écoute bienveillante. Il aide les participants lorsqu'ils s'éloignent du sujet à traiter sans orienter leurs idées et tout en restant neutre.
- Le facilitateur endosse un triple rôle : architecte, pilote et phare, pour reprendre les termes de JP Poupard, auteur-conférencier et facilitateur professionnel.
- Il est indispensable de faire appel à une personne formée à la facilitation qui pourra adapter son intervention en fonction des besoins et sélectionner, parmi les nombreuses méthodes possibles, celle(s) qui seront les plus en phase avec les objectifs à atteindre.
- Par conséquent, deux options sont possibles : faire appel à un facilitateur professionnel ou recruter en interne un ou plusieurs collaborateurs et les former pour devenir facilitateurs.

# LA FACILITATION

## Méthode

labrh.ucanss.fr

### AVANTAGES

---

- Facilite l'adhésion des collaborateurs aux décisions car ils en sont partie prenante.
- Permet à chacun de pouvoir s'exprimer et de proposer des idées et des solutions.
- Optimise le temps de travail sur le sujet par rapport à une méthode de traitement plus classique.

### LIMITES

---

Coût et durée de la formation pour devenir facilitateur puis coût ETP. Il faut compter environ 12 mois pour que le facilitateur soit pleinement opérationnel.

### LIVRABLE

---

Plan d'actions, solution au problème rencontré.

### INDICATEURS DE SUIVI/DE RESULTAT ?

---

- Climat au sein de l'équipe, BSI
- Taux de réalisation du plan d'actions
- Amélioration des résultats de l'équipe

### LOGISTIQUE / MATERIEL

---

- Murs blancs/Paperboards/tableaux blancs magnétiques et aimants
- Marqueurs de différentes couleurs et post-it carrés de couleurs variées
- Gommettes rondes, scotch
- Selon l'outil de facilitation choisi : ficelle, carton, feuilles blanches/de couleur, ciseaux...

### LIEU

---

Hors de l'organisme, au sein de l'organisme, dans un espace de coworking...

Si possible dans un espace lumineux et confortable, avec des grands murs blancs, propice à la créativité et aux ateliers collaboratifs.

### DUREE

---

- Atelier de 3h environ.
- Temps de préparation en amont d'1 journée environ.
- Temps de restitution et de mise en œuvre des solutions/idées validées sur une ou plusieurs semaines selon le niveau de complexité.

# LA FACILITATION

Méthode

[labrh.ucanss.fr](http://labrh.ucanss.fr)

## NOMBRE DE PERSONNES

---

- Cette méthode peut être utilisée auprès de l'ensemble des collaborateurs de l'organisme.
- Les ateliers sont animés par un ou plusieurs facilitateurs en fonction du nombre de participants.