



Analyser et résoudre un problème en groupe (méthode Blue print) en se centrant sur l'intérêt et le ressenti des usagers

Enjeux

Beaucoup de problèmes peuvent rester en suspens et empoisonner progressivement la vie des différents acteurs de l'institution parce qu'on ne sait pas comment les aborder, ou parce qu'on préfère éviter les conflits qu'ils risquent de générer.

La méthode blue print permet d'offrir un outil d'analyse et de résolution collective pour un groupe de professionnels, avec la participation active des usagers et des partenaires concernés.

Le groupe blue print est une méthode d'analyse et de design de service. Il permet de représenter des situations concrètes et réelles en se centrant sur l'étude des processus et la façon dont ils sont ressentis par les différents acteurs, principalement les usagers.

A ce titre il est un outil très adapté pour analyser et recomposer une offre de service, résoudre un problème institutionnel concret, étayer la démarche qualité en recherchant à mettre en place de nouvelles pratiques.

Son caractère pragmatique et collaboratif, voire ludique, permet de mobiliser aisément les participants.

Il permet aussi de faire apparaître toutes les connexions entre services à partir d'un problème concret et d'envisager ainsi une solution qui prend en compte un grand nombre de dimensions de l'établissement ou du service.

Objectif

Accompagner et outiller un groupe d'acteurs dans l'analyse dynamique et la résolution d'un problème qui les concerne.

Public

Cet accompagnement peut viser les dirigeants et les équipes de direction d'un ESMS mais aussi, selon le problème visé, tout autre acteur concerné : usager, professionnel, administrateur bénévole, partenaire.

Contenus et méthodes

L'accompagnement est assuré sur le site pour la mise en place. Un suivi peut être ensuite assuré en présentiel ou en distanciel (visioconférence, ...) selon la complexité du problème et le degré d'autonomie du groupe

Le consultant ou l'équipe de consultant a une fonction de personne ressource pour :

- présenter et faire expérimenter la méthode d'analyse blue print ;
- identification du problème / recueil des données, appliquer la méthode au problème présenté par le groupe ;
- analyse des causes : diagramme des 5M, méthode des 5 pourquoi, arbre des causes ;
- recherche de solutions : QQQCP, résolution inventive des problèmes.