Profil participants : tout profil, mais aide si difficultés à l'écrit

FICHE OUTIL : ISHIKAWA

Objectif

Outil analytique qui permet à chacun, tour à tour, de s'exprimer par oral et par écrit et ensuite de tirer les premières grandes lignes d'une identification plus fine du problème traité.

Techniquement

Photocopiez en agrandissant le diagramme ci-joint, dit « en arrêtes de poisson » (ou le reproduire sur une grande feuille).
Donner une dizaine de post-it à chaque participant (animation prévue pour 10-12 personnes) ainsi que de quoi écrire aux participants (stylos, feutres).

Déroulement

**** Etape I** : Il vous faut reproduire le schéma ci-après sur une grande feuille et distribuer post-it et stylos aux participants. Si certains ne savent pas écrire, vous devez pouvoir y suppléer en écrivant vous-même leurs idées.*

*** Etape II** : Vous expliquez que le cadre central (à droite) a été défini collectivement (cfr : résultat de l'animation précédente – par ex, photolangage), c'est-à-dire que le groupe a identifié collectivement le problème général qui le mobilise. (notez deux ou trois problèmes, si vous n'avez pu identifier un problème unique).

*** Etape III** : Demandez maintenant à chacun de prendre des post-it. Les participants ont alors 5 à 10 minutes pour préciser leur problème et puis, pour identifier une « branche » en rapport avec le problème. La consigne est UNE idée = UN post-it.

*** Etape IV** : Après 10 minutes, on passe à la collectivisation des réponses. Concrètement, vous demandez à un premier participant d'énoncer une première idée (écrite sur post-it) et de la raccrocher si possible à une des branches. Demandez ensuite aux autres participants s'ils ont eu la même idée notée sur post-it également. Collez tous ces post-it les uns près des autres. Passez ensuite aux autres idées des autres participants.

*** Etape V** : Quand tous les post-it sont collés, vous énoncez au groupe l'ensemble des idées qui ont été émises (votre reformulation des groupes d'idées pourra être écrite).

*** Etape VI** : Si le groupe est encore en forme, allez un pas plus loin et demandez à chacun de « voter » pour les « problèmes » qui lui semblent primordiaux dans la

problématique étudiée. Pour cela, les participants se lèvent et vont donner des notes de 5 (le + important) à 1 (le - important) à côté des idées (ou reformulations d'idées). Vous n'avez plus qu'à additionner les notes données. Le groupe a ainsi classé par ordre d'importance les problèmes rencontrés par rapport à la situation de départ. Ceci vous indique les priorités d'action pour le groupe.

Explications du diagramme

L'animateur doit commencer par expliquer ce que représente chaque « branche ». Les participants ont le droit d'inventer de nouvelles branches « manquantes » ou dont la formulation est plus parlante pour eux.

Le sens de chaque « branche » ou source du problème :

METHODE : « *mon problème relève plutôt d'un manque de méthode : je ne sais pas comment m'y prendre pour résoudre mon problème de droit* ».

ENCADREMENT : « *mon problème vient d'un manque d'encadrement adéquat : quelles sont les personnes et les lieux ressources ? Quelle aide puis-je attendre de qui ? Identification des acteurs ?* »

ENVIRONNEMENT : « *mon problème vient d'un environnement hostile : le pouvoir politique, l'administration sont contre nous – etc.* »

FINANCES : « *Si j'avais les moyens, je pourrais m'en sortir – si j'avais les moyens, j'irais voir un avocat* »

RELATIONNEL : « *les acteurs de terrain ne font pas leur boulot ; cela ne passe pas avec mon propriétaire ; nous n'avons pas la même culture ; on ne me comprend pas* »

LOI OU REGLEMENT NON ADAPTE : « *tel règlement n'est pas adapté à mon cas ; j'ai tel droit qui n'est pas respecté ; untel n'a pas respecté cette clause juridique ; …* »

L'animateur et les participants doivent se sentir libres d'adapter ce schéma aux besoins de la problématique et du groupe (changer les intitulés des branches, effectuer des regroupements,…). L'objectif est ici clairement de dégrossir le problème général identifié pour aboutir à des problèmes plus spécifiques qui permettront un passage à l'acte.