

Atelier 1

Initiation à l'EFQM avec le jeu de stratégie "Strateis Excellence" STRATEIS- Chantal ATTAL

<http://strateis.blogspot.com/>

Faire découvrir l'EFQM par les dirigeants, les encadrants et l'ensemble des personnes concernées sur le terrain par les démarches d'(auto)évaluation de façon ludique, c'est ce que nous permet l'initiation au jeu « Strateis Excellence », utilisé par de nombreuses entreprises en Europe.

Modérateur : Christian Cheyroux, Bureau qualité Université de Genève

Objectifs du jeu :

Fondés sur le modèle de management EFQM (norme ISO 9001, modèle Processus, modèle CAF, modèle personnalisé aussi possible), le jeu pédagogique Stratéis a pour but de favoriser la sensibilisation des acteurs les plus divers (dirigeants, managers, collaborateurs), aux principes et aux méthodes qui sont portés par ces modèles.. Apprentissage rapide et échanges entre participants sont les résultats tangibles de ces sessions de formation ou de sensibilisation, qui durent entre 1h30 et 2h00.

Principe du jeu :

Le principe du jeu Stratéis est le suivant :

Chaque joueur débute la partie avec un capital déterminé en euros, qui représente la trésorerie de l'entreprise dont il a la charge, et un tableau de bord, initialement à zéro, qui est le reflet des "leviers" dont il fait l'acquisition au cours du jeu. Au fur et à mesure que les pions des joueurs avancent sur la table de jeu (similaire au monopoly), il leur devient en effet possible d'investir sur des "leviers" du référentiel objet du jeu (sous-critères de l'EFQM, ou exigences ISO 9001, etc.). A travers ses investissements, une équipe pourra par exemple devenir extrêmement puissante sur un axe "Clients", ou bien "Processus", ou tout autre axe couvert par le référentiel ... et donc sortir victorieuse des "benchmarking" entre équipes, qui surviennent inévitablement durant le jeu ... Mais cette équipe peut aussi subir de lourdes pertes si les autres compétiteurs ont eux-mêmes acquis des leviers plus efficaces, dans d'autres axes ! Il s'agit donc pour chaque équipe d'établir sa propre stratégie d'investissements, étant donné que les ressources sont limitées et qu'il faut donc choisir les leviers les plus judicieux. A l'issue de la partie, les joueurs font le bilan des choix effectués et des résultats obtenus (tableaux de bord des résultats "Clients", "Processus", etc.), ainsi que sur la connaissance qu'ils ont acquise du référentiel, à travers les leviers dont ils ont fait l'acquisition. Tout au long du jeu, selon les cases sur lesquelles ils tombent, les joueurs sont également amenés à répondre à des QCM qui portent sur les principes et les méthodes qui sont poussées par le modèle (cartes QUIZZ ou RADAR).

Déroulement JRSM

C3 ! B4 ! Les réponses fusent dans l'engouement général. « Oui, nous avons un système d'évaluation de compétences ». « Non, vous n'avez audité qu'un tiers de vos fournisseurs critiques ». Les apostrophes vont bon train d'un groupe à l'autre dans l'échauffement de la partie, en toute bonne humeur. Deux groupes de participant-e-s se sont confrontés durant 1h15 au travers d'un apprentissage ultra rapide des critères et sous critères EFQM. La première session regroupant une quarantaine de personnes a plus ressemblé à une session de Wall Street et la seconde, réunissant 6 personnes, à une rencontre feutrée de patrons jouant au chat et à la souris entre eux. Avec ces deux formes extrêmement différentes, le message a passé avec enthousiasme : « on touche concrètement des concepts abstraits » ; « on comprend vite qu'il faut établir un point de départ et faire évoluer la stratégie en fonction des données qui apparaissent continuellement » ; « On comprend que l'on ne peut pas être performant partout et tout de suite, il faut faire des choix » ; « On remarque que certaines pratiques rapportent plus tard, que tout ne peut pas être acquis tout de suite » ; « grâce à ce jeu, on peut facilement aborder l'évaluation de domaines difficilement abordables ».

Les questions, explications et commentaires goguenards ou appliqués fusent tandis que l'effort pour assimiler le potentiel du jeu se lit sur les visages. Le temps passe à la vitesse du déplacement des jetons, dans l'enthousiasme général. Encore une ou deux questions sur le modèle EFQM ou les conditions d'achats du jeu et la session se termine, laissant le banquier au bord la banqueroute et l'animatrice essoufflée de toute l'énergie déployée par chacun.