

Conférence - ateliers



Le management positif de l'erreur

Comment valoriser et apprendre des erreurs ?



Contexte

La pérennité d'une entreprise repose plus que jamais sur sa capacité à se réinventer en permanence. Les méthodes de management qui reposaient sur la prévisibilité ne sont plus du tout adaptés. Il importe d'expérimenter de nouvelles choses pour se démarquer de ses concurrents, aussi bien au niveau de l'offre que de la relation avec les clients.

Qui dit expérimenter, dit aussi s'aventurer dans l'inconnu et puisqu'il n'est plus possible de garantir les performance a priori, il faut impérativement accepter et composer avec les incontournables erreurs et échecs qui seront venus.

Encore faut-il avoir un rapport à l'erreur qui soit positif, ce qui est loin d'être le cas dans notre pays.

Public

Dirigeants, managers et professionnels RH qui souhaitent découvrir les conditions de la transformation de la culture et des pratiques managériales qui valorisent les erreurs et en font une source d'apprentissage.

Introduction

Nous vivons dans une société où les succès sont récompensés et les erreurs sanctionnées. Sans doute est-ce dû à notre culture judéo-chrétienne ou à nos méthodes de management centrées sur le "zéro défaut", la "qualité totale" ou la quête d'excellence ?

Si l'erreur est relativement bien admise dans la sphère personnelle, elle est très mal vécue dans l'environnement professionnel. Et pourtant, ne dit-on pas " *Errare Humanum Est* " ? Certes, dirons certains, à condition toutefois qu'elle ne se reproduise pas et qu'on en tire les enseignements.

Nombreux sont ceux qui font l'amalgame entre la faute (volonté manifeste de nuire) et l'erreur (inadéquation souvent involontaire entre ce qui devait être fait et ce qui a été fait). Peut-on sincèrement continuer de croire qu'il est possible de ne jamais faire d'erreur ? Dans un monde calme et prévisible, très certainement, mais dans un monde en permanente mutation, où il est important de se réinventer chaque jour pour rester dans la course, c'est plus qu'improbable.

Les français, contrairement à d'autres pays, notamment les pays de l'Europe du nord et anglo-saxons, ont un rapport extrêmement négatif vis-à-vis des erreurs commises. Certains se voient même limogés suite à de mauvais choix. Est-ce normal ? Rien d'étonnant à cela lorsque l'on observe les mots d'ordres éducatifs dont on a fait l'objet : "sois parfait", "sois le plus fort", "sois le meilleur". Toute notre éducation est construite autour de systèmes d'évaluation qui sanctionnent les erreurs.

Et pourtant, l'erreur peut être également source d'innovation, de développement personnel, d'enrichissement collectif si elle est avouée et valorisée, dans le sens où elle constitue une source d'apprentissage.

C'est ce que certaines entreprises, notamment celles dont l'activité a un impact sur la vie des citoyens, ont depuis bien longtemps compris. Vous découvrirez dans cette conférence l'état d'esprit et des pratiques professionnelles qui **font de l'erreur une source de progrès pour l'entreprise qui sait en tirer parti.**

La France est championne du monde du pessimisme

Institut de recherche Peux Center - 2014



75% des activités des entreprises sont heuristiques (plusieurs manières d'aboutir à un même résultat), 25% algorithmiques (une seule manière d'aboutir à un résultat)

Etude McKinsey & Co - 2005



83% des français considèrent qu'on dévalorise trop souvent les personnes qui font des erreurs

Sondage Ipsos - 2014



94% des français estiment qu'on apprend toujours de ses échecs

Sondage Ipsos Public Affairs - 2013



35% des salariés estiment que le rôle principal d'un manager est de valoriser leur travail (rang n°1) et 14% de faire respecter les procédures (dernier rang)

Etude BVA - Axyx consultants - 2012

Animation d'une conférence d' 1 heure sur le "management positif des erreurs"

Comprendre le rapport qu'entretiennent les français avec l'erreur et découvrir des pratiques professionnelles qui permettent **de valoriser les erreurs pour en faire des sources de progrès**

| Partie | Contenu | Animation |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Errare Humanum Est</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Erreur, échec, faute : quelles différences - La condamnation de l'erreur : une particularité française ? - Le rapport à l'erreur selon les différentes personnalités | <p><u>Question :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quelle est la différence entre une erreur et une faute ? |
| Pourquoi l'erreur est bénéfique ? | <ul style="list-style-type: none"> - Le rapport à l'erreur dans la vie personnelle et professionnelle : quelle différence ? - L'apprentissage : une succession d'essais et d'erreurs - La sérendipité : trouver quelque chose qu'on ne cherchait pas grâce à une erreur | <p><u>Question :</u></p> <p>Quels sont les bénéfices des erreurs pour les salariés et l'entreprise ?</p> |
| Pourquoi l'erreur est mal vécue en France ? | <ul style="list-style-type: none"> - Un système éducatif qui sanctionne l'erreur - Evolution des styles de management et du rapport à l'erreur - Des méthodes de management qui condamnent les erreurs (qualité totale, zéro défaut, excellence, normes et contrôles de conformité...) - Les 3 émotions négatives associées à l'erreur (colère, peur, tristesse) - Les 4 réactions face à l'erreur (la cacher, en minimiser la conséquence, rejeter la faute ou l'assumer) | <p><u>Exercices :</u></p> <p>Quel est votre style de management dominant et comment est perçue / traitée l'erreur ?</p> |
| Parce que les salariés `commettront de plus en plus d'erreurs... | <ul style="list-style-type: none"> - Parce qu'il n'est plus possible de tout prévoir - Parce qu'il existe plusieurs manières d'obtenir un résultat - Parce qu'il faut se réinventer en permanence - Parce que le temps manque - ... | <p><u>Question aux participants :</u></p> <p>Quelles sont les origines des erreurs ?</p> |
| Les 4 principes de valorisation positive des erreurs et pratiques managériales associées : les 4A | <ul style="list-style-type: none"> - Accepter et dédramatiser les risques d'erreurs - Ancrer le management positif des erreurs dans l'identité de l'entreprise - Anticiper les risques d'erreur avant de s'engager - Apprendre de ses erreurs (REX, traitement des irritants en réunion...) | <p><u>Exercice :</u></p> <p>Pré mortem : Pourquoi la solution que nous avons retenue ne marchera pas ?</p> |
| Feed-back | <ul style="list-style-type: none"> - Faire réagir les participants sur ce qu'ils ont découvert - Faire exprimer une action sur laquelle ils souhaiteraient s'engager (en option) | <p>Quelle pratique avez-vous envie d'adopter pour valoriser les erreurs ?</p> |

Une animation participative

« PRENDRE CONSCIENCE »

Amener les participants à prendre de la hauteur pour une meilleure compréhension du contexte et des enjeux.

« IMPLIQUER »

Inviter les participants à vivre les découvertes qui sont à la base de la conception de notre modèle pour mieux saisir les opportunités.

« S'INSPIRER »

Découvrir des exemples d'applications concrètes mise en oeuvre par des entreprises de renom.

« PARTAGER »

Echanger librement avec les participants sur les freins et les conditions de réussite d'intégration des appétences dans le management des ressources humaines.

Objectifs de l'intervention :

- Changer de regard sur l'erreur de manière à en faire un levier d'apprentissage et d'amélioration
- Comprendre les facteurs qui favorisent et limitent les erreurs
- Adopter une posture de valorisation positive de l'erreur
- Découvrir de nombreuses pratiques managériales de valorisation positive de l'erreur

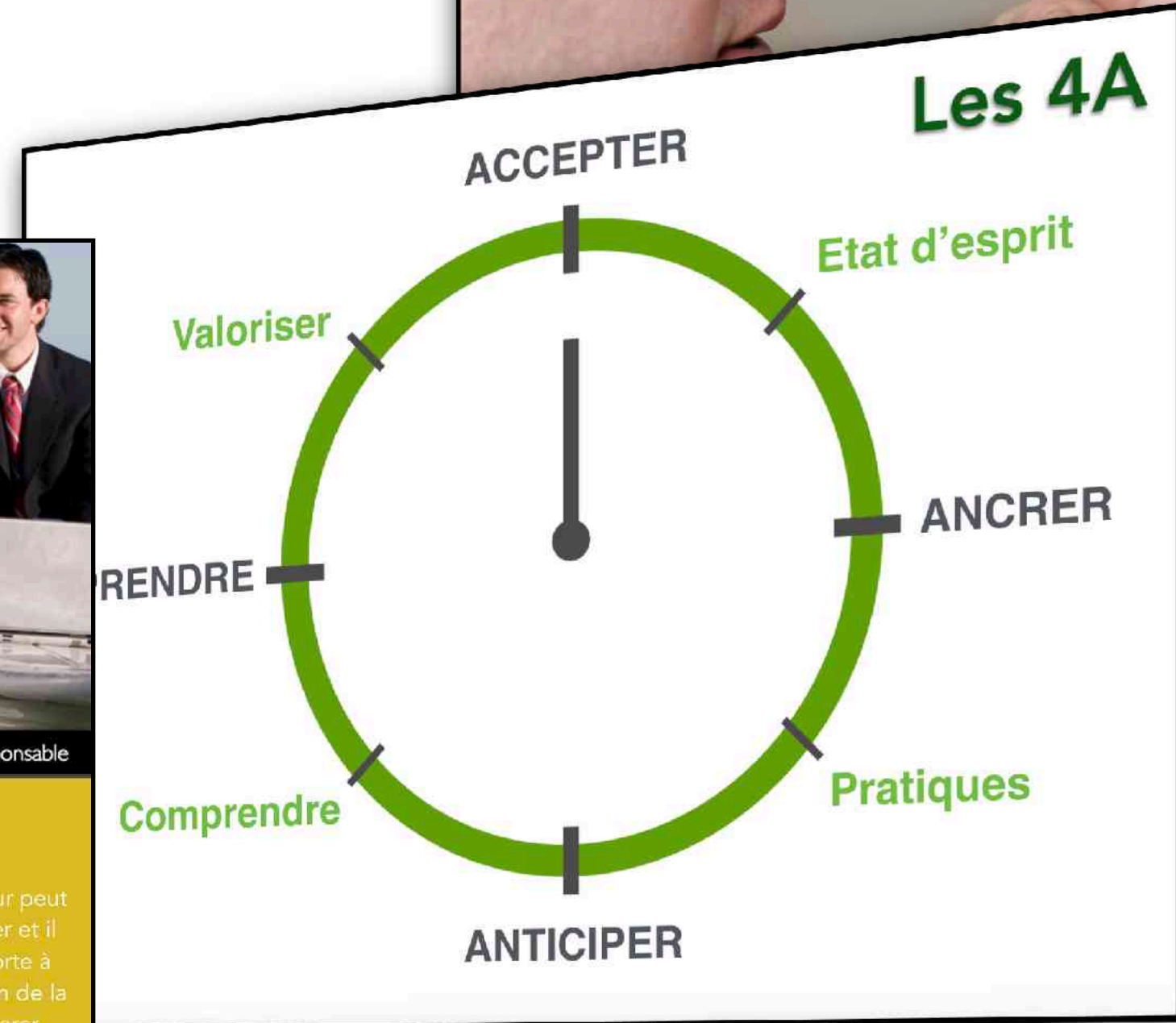


SERENDIPITE : TROUVER CE QUE L'ON NE CHERCHAIT PAS



Exemples de Slides

| Paternaliste | Directif | Bureaucratique | Leadership | Collaboratif | Co-responsable |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| L'erreur fait partie de l'apprentissage | L'erreur est sanctionnée car elle coûte à l'entreprise | L'erreur est traquée par des outils de contrôle | L'erreur est tolérée si elle n'impacte pas la notoriété et la performance | L'erreur est acceptée et ses enseignements abordés en groupe | L'erreur peut arriver et il importe à chacun de la réparer |



Francis Boyer est spécialiste en innovation managériale.

Son expérience opérationnelle de 20 années à des fonctions de direction en ressources humaines au sein d'entreprises variées lui a permis de vivre et de piloter de nombreux changements dans des environnements complexes.



Fondateur de Dynesens, consultant, formateur, coach et auteur de nombreux articles, il accompagne les entreprises dans la compréhension des évolutions sociétales, l'analyse des impacts sur leurs modes de management et la recherche de solutions adaptées.

Curieux et pragmatique, il développe des approches innovantes centrées sur les nouveaux défis à relever par les entreprises, à savoir comment concilier les besoins des entreprises et des collaborateurs.

C'est ainsi qu'il intervient sur des problématiques récentes, telles que le management de la diversité (cultures, générations, personnalités), le bien-être et le plaisir au travail, la responsabilisation, l'agilité et le management de demain.

Durée

 de 1 h à 3h (option ateliers)

Le contenu de nos conférence est adapté en fonction des besoins de nos clients.

La conférence peut être suivie d'ateliers d'exploration et de proposition de pratiques professionnelles de valorisation positive des erreurs



francisboyer@innovationmanageriale.com

06.84.01.01.98