



La station visuelle opérationnelle

Pense-bête

La station visuelle opérationnelle (SVO)

Une station visuelle opérationnelle, aussi appelé, une SVO, est un espace physique ou virtuel dédié où se rencontrent régulièrement les membres d'une organisation selon un ordre du jour structuré afin d'échanger de façon dynamique sur la performance actuelle dans le but de l'améliorer. En d'autres mots, c'est un outil de gestion visuelle qui facilite l'échange d'informations et la prise de décisions par rapport à l'atteinte des objectifs. Une SVO peut être animée de manière quotidienne, hebdomadaire ou bimensuel selon les besoins de l'équipe.

La structure d'une SVO

Une SVO se compose généralement de 3 sections qui rassemblent certaines informations à animer :

Gestion de l'équipe

- Messages importants : Notes de service, changements dans une procédure, nouvelles de l'organisation, etc.
- Événements à venir : Fêtes, départs et arrivés dans les membres de l'équipe, formations, etc.
- Gestion et suivi de la capacité et/ou du bien-être de l'équipe
- Bons coups

Performance

- Suivi de l'atteinte des objectifs quant aux opérations (ex. délai, qualité, sécurité)
- Suivi des écarts au plan des opérations
- Suivi des indicateurs de performance à l'aide d'un tableau de bord qui indiquent les cibles à atteindre et les limites à respecter
- État d'avancement des projets de l'équipe

Amélioration continue

- Mise à jour du tableau réponse-action qui permet de définir les actions à entreprendre, les responsables et les échéanciers pour résoudre les enjeux et combler les écarts identifiés dans la section performance
- Partage des leçons apprises





Les rôles dans l'animation

Gestionnaire

- Assurer la cohérence, la cascade et l'escalade de l'information entre les différents niveaux des salles.
- Être responsable de l'animation de la SVO, c'est-à-dire, planifier les animations selon le calendrier et veiller à leur réalisation.
- Assurer une veille sur la mise à jour des informations.

Animateur

- Animer les sections de la SVO ou donner la parole au porteur du message.
- S'assurer que le contenu abordé soit pertinent dans le cadre de la SVO.
- Encourager la participation en posant des questions et en incitant les participants à s'exprimer.
- Inciter les participants à se mettre en mode solution.

Secrétaire

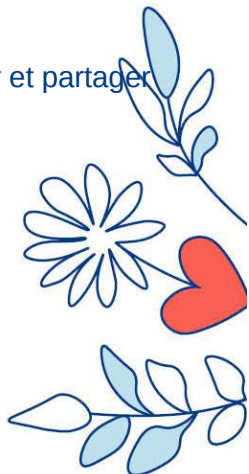
- Préparer et vérifier les supports visuels (écran, projecteur, etc.).
- S'assurer d'avoir le matériel nécessaire sous la main avant l'animation (crayons, post-its, etc.).
- Documenter et mettre à jour les informations de la SVO durant l'animation, c'est-à-dire, prendre des notes détaillées sur les points discutés, les décisions prises et les actions à réaliser.

Gestionnaire du temps

- Gérer le temps alloué aux différentes sections.
- Signaler à l'animateur lorsque le temps est dépassé pour chacun des points de discussion.
- Provoquer une prise de décision en cas de débat excessif.
- Aider au bon déroulement de l'animation.

Participants

- Être présent de corps et d'esprit.
- Oser questionner les façons de faire, se mettre en mode solution et proposer des idées.
- Contribuer à SVO avant et pendant l'animation, c'est-à-dire, soulever des enjeux à adresser et partager des nouvelles, bons coups et leçons apprises.





Les bonnes pratiques

1 | Arriver à l'heure prévue pour l'animation et respecter le temps alloué à l'animation

Une animation se déroule plus fluidement si tout le monde arrive à l'heure et que personne ne se sent pressé.

2 | Mettre à jour le contenu de la salle à l'avance

Cette pratique permet de s'assurer une fluidité lors de l'animation. Encouragez aussi votre équipe à y contribuer!

3 | Instaurer des règles de fonctionnement

Par exemple, attribuez seulement 5 minutes par sujet. Si un point dépasse ces 5 minutes, une rencontre spécifique sur le sujet peut être planifiée avec uniquement les personnes concernées, à un moment ultérieur.

4 | Allez à l'essentiel et soyez concis dans vos propos.

Si un enjeu est soulevé, posez des questions et réfléchissez à une solution. La méthode des 5 pourquoi peut être très utile pour questionner un enjeu.

5 | Favoriser la participation de tous

Gardez le contact visuel et invitez les participants à rester debout lors d'une animation en présentiel afin de maintenir l'énergie et l'engagement. Posez aussi des questions ouvertes et alterner les rôles dans l'animation de la salle. En effet, ce n'est pas seulement la responsabilité du gestionnaire d'animer, tout le monde peut le faire !

6 | Soyez présent de corps et d'esprit

Ne regardez pas votre cellulaire et n'effectuez pas d'autres tâches en même temps

7 | Demander des rétroactions à l'équipe

Les rétroactions peuvent concerner autant le contenu que l'animation. Il y a toujours des possibilités d'amélioration !

Les pièges à éviter

1 | Se justifier au lieu d'agir ou chercher des coupables

Saviez-vous que, généralement, 15 % des problèmes sont causés par les individus, tandis que 85 % le sont par le processus ? L'objectif est de ne pas pointer du doigt une personne, mais plutôt d'adopter une démarche axée sur l'action, visant à améliorer les processus et à en faire une véritable opportunité d'apprentissage.

2 | Entrer dans un mode de réunion traditionnelle

La SVO se veut un outil efficace permettant d'aller à l'essentiel. Par conséquent, il est important de respecter le temps et l'horaire prévus pour l'animation, éviter les longues discussions et se concentrer sur la résolution des enjeux.

3 | Annuler la SVO ou ne pas la tenir de façon régulière

Maintenir l'animation de la salle permet à l'équipe de conserver son organisation, son « focus » et sa routine d'amélioration. Ainsi, la SVO doit continuer à être animée en tout temps, et ce même pendant les vacances d'été!

4 | Avoir une SVO dont le contenu ne répond pas aux besoins de l'équipe

La SVO doit avoir du sens pour tous les participants et apporter une véritable valeur ajoutée. N'hésitez pas à la personnaliser selon votre réalité!





Références

Benomar, N. et al. (2019). *Salles de pilotage : Guide des pratiques du RSSS 2019*. https://polesante.hec.ca/wp-content/uploads/2020/05/Guide-des-pratiques-RSSS-salles-de-pilotage-VF_-06.09.2019-.pdf

Blais-Gingras, L. et Giguère, M. (2018). Gérer la performance organisationnelle à l'aide des salles de pilotage. *Nutrition Science en évolution*, 16(2), 13á18. <https://doi.org/10.7202/1054342ar>

CISSS des Laurentides. (2019). *Guide d'accompagnement sur la rencontre d'équipe*. https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciass_laurentides/Sante_Publique/Maladies_infectieuses/COVID_employes/Branches_sante_COVID-19/Guide_rencontre_equipe_vF.pdf

