

Outil	Motorola
Pourquoi ?	
Objectif	Outil de retour d'expérience, qui a pour but de mettre en avant les compétences nécessaires à développer ou à améliorer à la suite d'un projet, selon les étapes qui ont été réussies ou non, dans une démarche d'amélioration continue
Contexte	Applicable dans tous les contextes avec une notion de projet avec un objectif à atteindre, des résultats à fournir ou une action à réaliser
Cadre d'utilisation	Cet outil s'utilise de manière individuelle ou collective: il peut être utilisé à la fin d'une période définie, d'une action, d'une réunion ou d'un atelier de tout type. Il permet de fêter les réussites, de s'interroger sur les échecs et de tirer des apprentissages de toute expérience
Compétence/ les points clés de réussite	Introspection, prise de recul, honnêteté et sincérité pour la rétrospective
Comment ?	
Étapes	<p>L'outil prévoit plusieurs questions à se poser, dans une réflexion rétrospective:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qu'est-ce qui s'est bien passé ? 2. Qu'est-ce que qui s'est moins bien passé ? 3. Qu'est-ce que j'ai / nous avons appris ? 4. Quelles actions pouvons-nous entreprendre sur la base de ces apprentissages ?
Méthodologie	<ol style="list-style-type: none"> 1) À la fin d'une période, d'une action, d'une réunion ou d'un atelier, demandez aux collaborateurs de réfléchir individuellement aux quatre questions et d'y répondre 2) Mise en commun des réponses 3) Identification des apprentissages qui peuvent être tirés de l'expérience 4) Détermination de ce qui peut être mis en action pour palier aux erreurs, mais également pour fêter les réussites 5) Avant la prochaine période, action, réunion ou atelier, revenez sur le motorola et vérifiez que les engagements qui avaient été pris ont été concrétisés 6) Réalisez les apprentissages clefs pour que les prochaines actions soient réalisées sans refaire les mêmes erreurs 7) Après la prochaine action, refaire un motorola pour en tirer de nouveaux apprentissages, dans une logique d'amélioration continue
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> * Mécanique d'apprentissage et d'amélioration continue * Questions et réflexions très proches des méthodes agiles * Permet un retour d'expérience à la fois individuel et en équipe * Permet non seulement d'identifier les problèmes mais aussi de fêter les réussites

<p>Précautions à prendre et/ou conseils</p>	<p>→ Ces questions demandent une sincérité, une honnêteté et une réelle introspection qu'il peut être difficile à garantir au sein d'une équipe pour plusieurs raisons, par exemple si les membres de l'équipe ne se connaissent pas vraiment ou si certaines ne s'entendent absolument pas. Afin que l'outil fonctionne de manière optimale et apporte les résultats attendus, il faut pouvoir garantir que chaque partie prenante de l'exercice réponde de manière sincère et réfléchi aux questions</p> <p>→ Le but de cet outil est d'apporter une démarche d'amélioration continue, ce qui n'est possible que si les personnes participent ouvertement et honnêtement: le but est de corriger de potentielles erreurs, mais également de mettre en avant les réussites</p> <p>→ Un processus d'amélioration continue n'est, par définition, pertinent que s'il est appliqué sur le long terme et si l'exercice est réitéré</p> <p>→ Réalisé une seule fois, cet exercice permet d'avoir un retour d'expérience, mais réalisé de manière répétée après un projet et avant le suivant, tout son potentiel est exploité car il permet de confirmer que les engagements pris la première fois ont été mis en action</p>
<p>Limitations</p>	<p>! Certaines choses « qui se sont moins bien passées » ne sont pas forcément toujours corrigibles par une personne ou par l'équipe via le développement d'une ou plusieurs compétences : si les raisons sont externes, cet outil ne permet pas leur résolution, mais simplement leur identification</p> <p>! Certains biais humains peuvent entrer en action et les personnes refuseront potentiellement de voir certains problèmes, à cause d'une trop grande confiance dans le système existant ou pour des raisons cognitives ("on ne voit que ce que l'on cherche")</p>

Fiche redirigée par: Déborah Corboz

Fiche présentée à: Jean Pierre Rey

Cours: Gestion intégrée de système d'information