

LE CPS : CREATIVE PROBLEM SOLVING

GÉNÉRER DES IDÉES

CET OUTIL EST :

Facile :
Ludique :
Efficace :
Visuel :

IL SERT À :

Résoudre des problèmes

Innover : en structurant sa démarche de créativité en étapes

Gérer des projets seuls (check-list), en petits ou grands groupes

Élaborer un plan d'action

NOTRE AVIS :

« Ce cadre de production d'idées est stimulant. Le CPS sous un angle créatif permet de changer de regard sur les problèmes ou les difficultés à traiter et de faire émerger des solutions opérationnelles et originales voire innovantes. Chaque étape doit être menée rigoureusement : un bon facilitateur est indispensable ! »



VIDÉOS TECHNIQUES & TEMPS DE LECTURE :

• Vidéo de S. Smith (03:16 min)

<https://bit.ly/2pNC47p>

• Vidéo de Pro Auvergne Rhone Alpes (02:20 min)

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/video>

DESCRIPTION DE L'OUTIL :

Le Creative Problem Solving (CPS) est une méthode de créativité basée sur des séquences d'interrogations ou de questionnements d'un problème, développée par Alex Osborn puis enrichie par Sid Parnes dans les années 50. La technique contient 3 phases successives et au total 8 étapes :

Clarifier l'objectif de notre problème :

- 1 Besoins : formuler le besoin
- 2 Données : collecter les informations disponibles
- 3 Objectifs : formuler le défi à résoudre, caractériser ce qui doit changer

Produire ou inventer des solutions :

- 4 Idées : produire le plus d'idées possibles (cf. fiche brainstorming page 38)
- 5 Critères : les définir puis évaluer et sélectionner les idées-forces
- 6 Solutions : formuler des solutions complètes et enrichies partant des idées-forces

Se préparer à l'action :

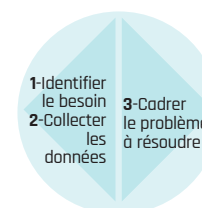
- 7 Adhésion : préparer « la vente » des solutions retenues et faire adhérer
- 8 Planifier l'action : identifier les actions à mener dans le temps à travers une feuille de route

Sur chacune des étapes, menez 2 respirations successives :

- de divergence inspiration (recherche d'idées dans toutes les directions)
- de convergence expiration (se concentrer, choisir).

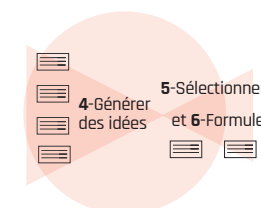
Créative problem solving en séquences Méthode Osborn-Parnes

Explorer
le défi



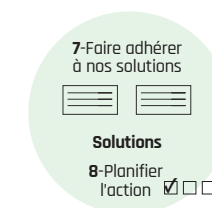
Discerner
« quel est le défi »

Générer
des idées



Produire
« matérialiser les idées »

Préparer
l'action



Viabiliser
« transformer une idée en solution »



COMMENT METTRE EN PRATIQUE L'OUTIL ?

Regroupez ou incarnez les 3 postures ci-dessous pour lancer la méthode :

- L'animateur ou le facilitateur, expert du processus va choisir les outils sur chaque étape
- Le client, détenteur du problème pourra l'expliquer et apporter les informations
- Le groupe peut varier en taille ou en types de participants

Exemple : Améliorer son quotidien de travail (3h) - 2 clients / 2 groupes de travail

1/ Clarifiez l'objectif : 30 min

Le besoin : définissez le besoin avec le groupe de manière ouverte. Puis rassemblez les idées et sélectionnez celles qui sont les plus partagées. Ex : travailler avec moins de stress... ».

Les données : rassemblez les éléments qui démontrent le stress. Faire l'exercice au CQQCOQPP (fiche page 56) Formulez l'objectif avec les données en phase ouverte (divergence) puis en convergence en définissant l'objectif le plus important. Ex : Les hôtessees d'accueil doivent travailler avec moins de stress entre 8h et 10h.

2/ Produisez des solutions : 30 min

Comment améliorer le travail des hôtessees le matin ? (sans stress).

Générez des idées : (divergence) puis choisir quelques idées partagées (convergence).

Choisissez les critères : d'importance, d'urgence, de types de solutions à retenir (ex : solutions technologiques et rapides).

Enrichissez les solutions trouvées (établir un PPCO page 102) et rédigez la synthèse de la solution.

3/ Préparer l'action : 30 min

Préparez un pitch de la solution pour la faire comprendre et la communiquer.

Planifiez sur un Gantt voir fiche page 60 ou un poker planning les actions à entreprendre (ex : lancer un cahier des charges pour améliorer la gestion du standard téléphonique et permettre les rappels).



LES RÉSULTATS OBTENUS :

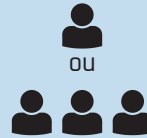
- La résolution du problème détaillé par étape de progression.



JE PRÉPARE LA MISE EN ŒUVRE :

Nb de personnes nécessaire pour appliquer l'outil :

Seul pour gérer ses propres projets
En groupe sur la durée du projet (≤ 12 personnes)



Durée d'utilisation de l'outil :

Préparation amont nécessaire sur chaque étape



2H à 4H

Matériel nécessaire : son cerveau et ...

- Paper board
- Prises de note des idées émises



NOTRE ASTUCE :

Cette méthode rejoint les grandes étapes du design thinking allant de la bonne définition du problème jusqu'à la mise en œuvre avec des phases de divergence et de convergence. Toutefois, le design thinking utilise des outils et des compétences spécifiques.

Pour l'étape 2 de production d'idées vous pouvez utiliser d'autres outils: Vidéo Techniques de créativité InnovonsLaRéunion <https://youtu.be/x3pZT-20w1w>.



VIDÉOS D'USAGE ET TEMPS DE LECTURE :

- Slideshare à regarder ici de V. Khurana (22 slides) <https://www.slideshare.net/VijayKrKhurana/creative-problem-solving-15904299>



TÉLÉCHARGER NOS MODÈLES ET POSTERS :

Rendez-vous sur :

www.innovonslareunion.com/innover/outils-pratiques/

- CPS : Synthèse du séquençage



VOTRE RÉFÉRENT POUR CET OUTIL

NEXA St-Denis V. STERN > 0262 60 21 21