



Méthodes et outils de restitution

Problématique

- Votre entreprise souhaite développer une politique de progrès continu dans le cadre de votre stratégie.
- Vous avez expérimenté avec succès des actions d'amélioration et désirez en généraliser la pratique.
- Le progrès continu s'essouffle et vous cherchez à le relancer et à le pérenniser.
- Vous vous interrogez sur la pertinence des méthodes et outils proposés sur le marché.

Principes de travail de CISTE

A CISTE nous considérons que les moments de restitution ne sont pas que de simples temps de transmission d'information ou de pilotage. Nous les considérons comme de véritables séances de travail faisant pleinement partie du processus d'évolution engagé. Notre expérience nous conduit à tenir compte des éléments suivants dans la mise en œuvre de ces restitutions :

- Tenir compte des différents publics : Toutes les informations ne sont pas à communiquer à tous les publics. Sans forcément vouloir cacher des choses, il faut adapter les contenus présentés aux missions et aux responsabilités de chaque public.
- Tenir compte du facteur temps : Ce facteur est d'autant plus important que l'on monte en responsabilités au sein de la structure. L'information à destination des dirigeants sera donc particulièrement travaillée afin de garantir la transmission de l'essentielle des informations dont ils ont besoin pour permettre les décisions dans un laps de temps compatible avec celui qu'ils pourront consacrer au chantier (généralement faible).
- Se positionner dans une démarche d'appropriation. Les restitutions ne sont pas juste là pour transmettre une information mais pour permettre aux participants de s'approprier le contenu de celle-ci ainsi que les travaux réalisés.
- Considérer ces temps comme des moments de dynamisation de la démarche. Les restitutions sanctionnent généralement une étape et ouvrent sur la suivante. De ce simple fait ils sont des moments de dynamisation qu'il faut prendre et traiter de la sorte.
- Ne pas confondre restitution et information ou communication. Certes la première alimente les secondes mais elles ne doivent se confondre. L'information et la communication sont des programmes qui reposent sur une stratégie avec des objectifs établis par public cible. Une restitution n'est qu'un acte d'une démarche projet spécifique. Ne jamais confondre non plus restitution à un comité et communication aux équipes.
- Complément écrit et oral. Ces deux modes se complètent et sont à privilégier ensemble.

Notre pratique de travail

Elle se base sur les principes précédents et s'articule autour des points suivants :

1. **Un fond adapté aux instances et aux publics** : Aux COPIL, tous les éléments et informations leur permettant d'assurer la conduite et le pilotage du projet dont ils ont la charge ; aux directions, les éléments d'orientations et de décision ; aux équipes opérationnelles, les éléments permettant la prise de connaissance de la situation, la compréhension des travaux engagés et l'appropriation des résultats (voir tableau ci-dessous).
2. **Une forme adaptée aux enjeux** : plus synthétique et orientée décisions, conséquences et impacts de celles-ci pour les décideurs, plus participative pour les comités de pilotage et les retours auprès des

personnes mobilisées et/ou impactés. Le choix du(es) intervenant(s) sera également fait en fonction de ces enjeux (voir tableau ci-dessous).

3. **Une pré validation chaque fois que nécessaire** afin de limiter les éventuelles erreurs, d'être dans la bonne compréhension et le bon rythme.
4. **Un travail en totale transparence avec le DRRH** qui est non seulement en charge du pilotage global mais aussi de capitaliser les méthodes, expériences et savoir faire.
5. **Avec pré transmission des documents** (48h avant) afin de permettra aux personnes de prendre connaissance des travaux, de s'approprier le contenu et garantir ainsi aux séances de restitution d'être des séances de construction et pas seulement de prise de connaissance des travaux. Le support est généralement en format PPT. Il peut être complété par un document Word en fonction des missions.
6. **Livraison d'une version ajustée et complétée** suite aux séances pour tenir comptes des remarques entre 24 et 48H après les séances.

Matrice des pratiques de CISTE en matière de restitutions

	Maitrise d'Ouvrage				Maitrise d'Usage	Méthode
		Maitrise d'Oeuvre				
	DODIR	COPIL	Comité Technique	Equipes impactées & parties intéressées	DRRH - Service interne d'appui	
Diagnostic						
Verbatim						
Synthèse étude documentaire						
Analyse diagnostic du contexte, des enjeux et évolutions en cours						
Analyse stratégique : Points forts, points faibles, risques						
Benchmark						
Propositions						
Fond : orientations et pistes de solution						
Formes : démarches et stratégie de changement						
Etudes des impacts associés						
	Illustrations				Note confidentielle	
	Synthèse				Production complète	
	Eléments clés					