

**LE DIAGRAMME D’AFFINITES :
LA METHODE 2/2**

Experts FAVI : Catherine, David, Franck, Jean-Claude

Le diagramme d'affinités (voir fiche n°49) est un outil d'aide au classement et à la hiérarchisation d'informations verbatim (= non numériques). Il sert à identifier le sens La pêche est plutôt rose comme une peau de femme ~~La pêche est plutôt rose~~ à révéler un sens invisible au premier abord.

Toutes les informations émises sont retranscrites sur des post-it, en se bornant à un nombre autour de 20.

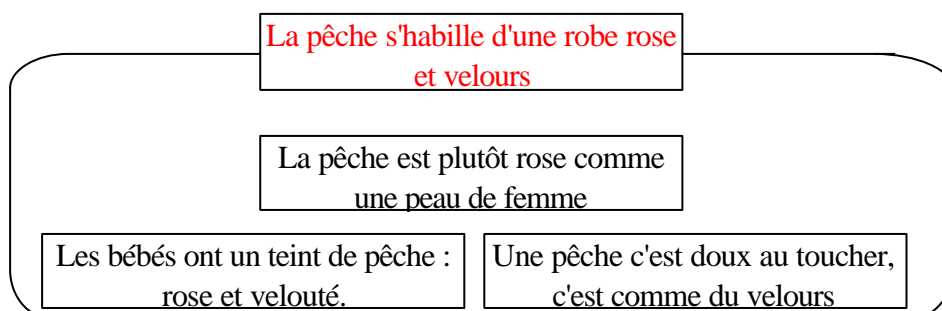
Rédaction des post-it : il faut écrire **un fait** par post-it en une phrase courte complète (sujet, verbe, complément) et en caractère d'imprimerie.

On procède ensuite à la lecture des post-it, ce qui permet de s'imprégner des idées exprimées et de s'assurer que tout le groupe, qui participe à l'élaboration du diagramme (généralement 2 à 4 personnes), en comprenne bien le sens et, si cela n'est pas le cas, pour en discuter et au besoin pour corriger le post-it. Une fois ce travail effectué, tous les post-it ont la même signification pour tous.

Il faut ensuite regrouper les post-it (trois maximum), en **ne se laissant guider que par son intuition** et surtout pas par la logique

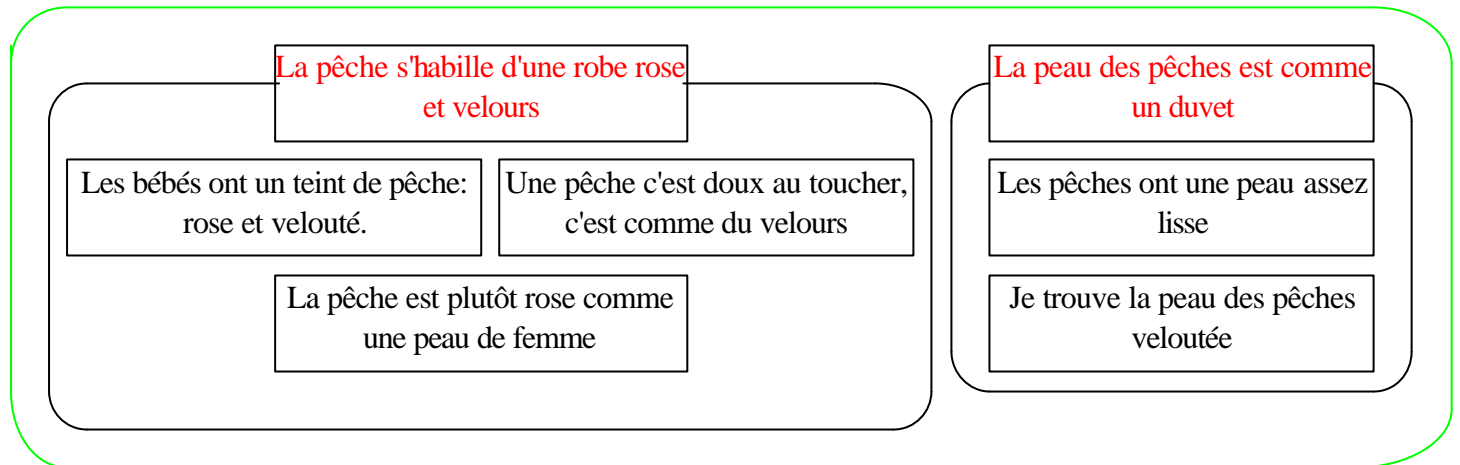
Les post-it restant seuls se nomment les loups solitaires.

Une fois ce regroupement terminé, le groupe donne un titre à chaque sous-groupe en écrivant une phrase courte en rouge sur un post-it, qui synthétise l'ensemble des post-it regroupés. Le titre concrétise le niveau d'abstraction immédiatement supérieur à celui des post-it individuels.



Le groupe procède à un deuxième niveau de regroupement, à partir des titres rouges, et pour chaque regroupement de deuxième niveau, le groupe écrit un titre bleu en appliquant les mêmes règles que précédemment.

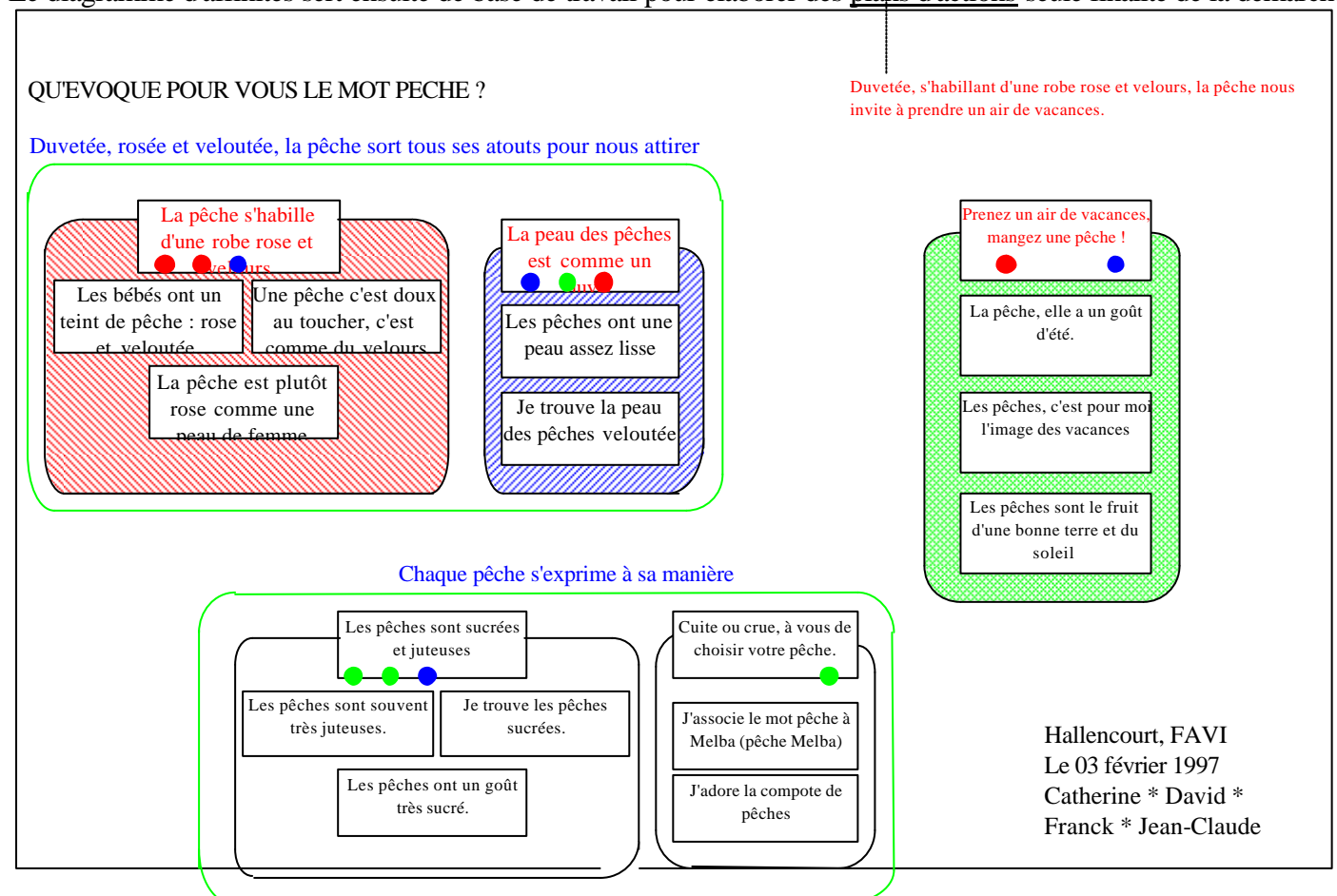
DUVETEE, ROSEE ET VELOUTEE, LA PECHE SORT TOUS SES ATOUTS POUR NOUS ATTIRER



Puis le groupe classe les post-it rouges par un système de vote simultané, pour éviter toute influence, en affectant par ordre décroissant d'importance soit une pastille rouge (= 3 points), soit une pastille bleue (= 2 points), soit une pastille verte (= 1 point). Ce classement permet de valoriser l'ensemble de la démarche.

La dernière étape consiste à écrire une phrase courte qui formulera de façon condensée la synthèse dégagée par le vote.

Le diagramme d'affinités sert ensuite de base de travail pour élaborer des plans d'actions seule finalité de la démarche.



Imaginez ce que donnerait cette démarche suite à la question auprès des opérateurs : Que pensez-vous du Service Qualité ou que pensez-vous de votre directeur ou?