1 réclamation = 1 défi

"Du pépin à la pépite"

Un défi

- Provocateur et surprenant par son ambition
- En rupture avec les pratiques actuelles
- Efficace et attractif pour le client
- Motivant pour les équipes
- Évaluable (quantitativement et qualitativement)

Identifier, formaliser, animer, organiser

1. Identifier un défi
   - Levier dans la stratégie de l'entité / service / site
   - Intolérable / rêve (identifié par la direction et/ou par le terrain)
2. Formaliser un défi
   - Grille enjeux / valeurs / finalité – défi / actions / objectif
   - Consigne : précise, opérationnelle, dynamique
3. Traduire un défi en idées d'action
   - Groupe défi : développer des idées d'action par la créativité
   - Idées captées du terrain
4. Organiser un défi
   - Sélection des idées et programme d'action
   - Mise en projet et/ou en prototype.

7 étapes sur 7 semaines

1) *Défis à partir de réclamations récurrentes*
2) *Formalisation d'un défi*
3) *"Exploration bienveillante" de l'existant*
4) *Animation 2 séances d'un Groupe Transverse Défi (2 fois 1 journée par GTD)*
5) *Finalisation des idées*
6) *Présentation à un jury de commanditaires internes*
7) *Mise en place de la démarche défi (2 à 3 défis par an)*