

DIAGNOSTIQUER LA PRÉPARATION AU CHANGEMENT

En petits groupes, les participants cartographient leur organisation sous forme de « paysage » pour repérer où la communication inclusive fonctionne et où elle rencontre des difficultés, puis situent leur organisation dans les stades du modèle ADKAR (Sensibilisation, Désir, Connaissance, Capacité et Renforcement).

Module 5 – Activité 1

Durée : 25 min

Type d'activité : Atelier participatif

Format de travail : Petits groupes (3 à 5 personnes)



Objectifs d'apprentissage

- Identifier les forces, les obstacles et les besoins organisationnels en matière de communication inclusive.
- Cartographier les politiques, les pratiques de formation et les outils d'évaluation actuellement en place qui favorisent l'inclusion.
- Évaluer le stade actuel de l'organisation à l'aide du modèle ADKAR (Sensibilisation, Désir, Connaissance, Capacité et Renforcement).



Matériel et ressources nécessaires

Paperboard (1 par groupe)

Post-its de couleur : « soleil » (forces), « graines » (idées), « ombres » (obstacles)

Marqueurs

Carte ou document sur les stades du modèle ADKAR

Documents à imprimer / annexes :

Annexe optionnelle : fiche synthétique du modèle ADKAR (Sensibilisation, Désir, Connaissance, Capacité et Renforcement) et légende des icônes pour la politique, la formation et l'évaluation (Voir page 32).





Indicateurs de réussite

Chaque groupe produit une carte de préparation montrant les forces, les obstacles, les structures existantes et nécessaires (politique / formation / évaluation) et peut indiquer quel stade ADKAR correspond le mieux à son organisation en justifiant brièvement son choix.

o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Introduction (5 min)

Objectif de l'étape :

Expliquer le but, la métaphore et les résultats attendus.

Instructions données aux participants :

Présentez la métaphore de « l'organisation comme un paysage » et les trois types de post-its. Expliquez que les groupes doivent aussi indiquer les outils existants ou nécessaires en matière de politique, de formation et d'évaluation et identifier le stade ADKAR.

Rôle de la personne en charge de la formation :

Expliquez clairement et, si possible, montrez un exemple rapide sur le paperboard.

Étape 2 – Activité principale (15 min)

Description claire de l'activité :

Évaluer le niveau de préparation et identifier les soutiens pratiques ainsi que les lacunes.

Instructions :

Les groupes dessinent un paysage et y placent des post-its : soleil = force ; graines = idées ; ombres = barrières. Ajoutez des symboles pour la politique, les pratiques de formation et les outils d'évaluation (existants ou nécessaires). Discutez du stade ADKAR qui correspond le mieux à la situation actuelle de l'organisation.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Méthodes de travail (répartition en groupes, matériel, règles) :
Circler, encourager une réflexion plus approfondie (par exemple, soutien du leadership, compétences du personnel, temps, mesures incitatives).

Étape 3 – Mise en commun (5 min)

Questions de réflexion :
Chaque groupe partage : un soleil, une ombre, une graine et son stade ADKAR.

Points clés à souligner :
Mettre en avant les thèmes récurrents et faire le lien avec la théorie de la durabilité.

Liens avec la théorie / pratiques inclusives :
Mettre en évidence les tendances et les défis communs.



ESCAPE GAME ADKAR – DÉVERROUILLER L'INCLUSION DURABLE (Présentation du jeu)

Les équipes se déplacent dans cinq « salles » symboliques correspondant aux stades ADKAR : Sensibilisation, Désir, Connaissance, Capacité et Renforcement. Chaque salle propose un défi qui met l'accent sur la communication durable et inclusive, ainsi que sur la manière de mobiliser les collègues.

Module 5 – Activité 2 (Aperçu)

Durée : 40 min

Type d'activité : Jeu éducatif / Ludification

Format de travail : Petits groupes (équipes)



Objectifs d'apprentissage

- Vivre le parcours de changement ADKAR grâce à des défis interactifs.
- S'entraîner aux techniques de persuasion, de simplification et de renforcement.
- Identifier des stratégies pour convaincre et mobiliser des collègues.



Matériel et ressources nécessaires

Fiches de salle/défi (Sensibilisation, Désir, Connaissance, Capacité, Renforcement)

Minuteur

1 à 2 exemples de documents organisationnels à simplifier

Checklist sur le langage clair / règles rapides

Paperboard pour le débriefing

Documents à imprimer / annexes

Ensemble d'annexes recommandé : 5 fiches de salle + 1 feuille de travail d'équipe pour recueillir des réponses + 1 checklist sur le langage clair (voir pages 33 à 42).



Indicateurs de réussite



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Les équipes terminent les cinq salles et sont capables d'expliquer ce que signifie chaque stade ADKAR et comment il s'applique à leur organisation.

o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Introduction (5 min)

Objectif de l'étape :

Expliquer les règles et créer une dynamique d'énergie.

Instructions données aux participants :

Expliquez la composition des équipes, le temps imparti et la manière de « déverrouiller » chaque salle (accomplir la tâche + partage rapide avec la personne en charge de la formation).

Rôle de la personne en charge de la formation :

Clarifiez les règles, assignez des équipes, gérez le temps.

Étape 2 – Jeu (30 min)

Description claire de l'activité :

Relever les cinq défis ADKAR.

Instructions :

Les équipes font le tour des salles à tour de rôle. Elles notent les réponses clés sur une feuille de travail.

Méthodes de travail (répartition en groupes, matériel, règles) :

Faciliter le déroulement, donner des indices en cas de blocage, veiller à l'inclusion au sein des équipes.

Étape 3 – Débriefing (5 min)

Questions de réflexion :

Discutez : Quel stade est le plus difficile dans votre organisation ? Quelles preuves ou anecdotes convainquent les gens ? Quels rituels de renforcement pourraient fonctionner ?

Points clés à souligner :

Faire le lien entre les idées et la planification des actions de l'activité 3.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Liens avec la théorie / pratiques inclusives :

Transposer les apprentissages en actions organisationnelles concrètes.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

ESCAPE GAME ADKAR : Salle 1 – Sensibilisation

Décoder un message caché illustrant l'impact d'une communication ambiguë ou excluante.

Module 5 – Activité 2 (Défi de salle)

Durée : 5 à 10 min (durée flexible, selon le temps nécessaire au groupe pour répondre)

Type d'activité : Jeu éducatif (défi la salle)

Format de travail : Petits groupes (équipes)



Objectifs d'apprentissage

- Comprendre pourquoi la communication inclusive est importante.
- Identifier les risques de communication ambiguë ou excluante.



Matériel et ressources nécessaires

Fiche avec message caché ou déformé

Feuille de réponses

Stylos

Documents à imprimer / annexes

Imprimer la fiche de cette salle + la partie correspondante de la feuille de travail pour chaque équipe (voir pages 33 à 36).



Indicateurs de réussite

Les équipes identifient au moins 3 effets négatifs d'une communication ambiguë et reformulent le message dans un langage clair et inclusif.



o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Présentation du défi (2 min)

Objectif de l'étape :
Commencer rapidement.

Instructions données aux participants :
Lisez la fiche du défi et réglez un minuteur sur 6 minutes.

Rôle de la personne en charge de la formation :
S'assurer que les équipes comprennent la tâche.

Étape 2 – Décoder + discuter (6 min)

Objectif de l'étape :
Mettre en évidence l'impact.

Instructions données aux participants :
Décoder/reconstituer le message, puis lister les effets sur les utilisateurs et le personnel (erreurs, exclusions, plaintes, méfiance).

Rôle de la personne en charge de la formation :
Encourager des exemples concrets.

Étape 3 – Déverrouillage (2 min)

Objectif de l'étape :
Confirmer l'apprentissage.

Instructions données aux participants :
Partagez un impact et le message amélioré avec la personne en charge de la formation pour déverrouiller la salle suivante.

Rôle de la personne en charge de la formation :
Valider et permettre le passage au stade suivant.



ESCAPE GAME ADKAR : Salle 2 – Désir

Élaborez un court argumentaire persuasif pour convaincre un collègue ou un manager sceptique d'adopter une communication inclusive.

Module 5 – Activité 2 (Défi de salle)

Durée : 5 à 10 min (durée flexible, selon le temps nécessaire au groupe pour répondre)

Type d'activité : Jeu éducatif (défi la salle)

Format de travail : Petits groupes (équipes)



Objectifs d'apprentissage

- Élaborer un message persuasif adapté à une partie prenante interne.
- Utiliser l'empathie et les preuves pour renforcer la motivation.



Matériel et ressources nécessaires

Fiches de personnage (manager, collègue, chargé de communication)

Modèle d'argumentaire (facultatif)

Minuteur

Documents à imprimer / annexes

Imprimer la fiche de cette salle + la partie correspondante de la feuille de travail pour chaque équipe (voir pages 37 à 40).



Indicateurs de réussite

Les équipes produisent un argumentaire de 60 à 90 secondes qui inclut : un objectif partagé, un bénéfice, un exemple concret et l'étape suivante.



o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Choisir la partie prenante (2 min)

Objectif de l'étape :
Cibler le message.

Instructions données aux participants :
Choisissez une fiche de personnage et identifiez ce qui compte pour lui (temps, risque, réputation, qualité du service).

Rôle de la personne en charge de la formation :
Aider les équipes à rester réalistes.

Étape 2 – Préparer l'argumentaire (6 min)

Objectif de l'étape :
Renforcer la motivation.

Instructions données aux participants :
Rédigez un argumentaire de 60 à 90 secondes : problème → avantage → exemple → question. Restez clair et respectueux.

Rôle de la personne en charge de la formation :
Accompagnez pour garantir la clarté et l'inclusivité.

Étape 3 – Présenter + déverrouiller (2 min)

Objectif de l'étape :
S'exercer à la prise de parole.

Instructions données aux participants :
Une personne présente son argumentaire ; les autres formulent une suggestion d'amélioration.

Rôle de la personne en charge de la formation :
Gérez le temps et déverrouillez.



ESCAPE GAME ADKAR : Salle 3 - Connaissance

Résoudre une énigme à l'aide d'outils de langage clair (par exemple, associer du jargon à des alternatives en langage clair ; réorganiser les étapes pour plus de clarté).

Module 5 – Activité 2 (Défi de salle)

Durée : 5 à 10 min (durée flexible, selon le temps nécessaire au groupe pour répondre)

Type d'activité : Jeu éducatif (défi la salle)

Format de travail : Petits groupes (équipes)



Objectifs d'apprentissage

- Appliquer les règles de langage clair.
- Identifier et remplacer le jargon ainsi que les structures complexes.



Matériel et ressources nécessaires

Fiches d'énigmes (association jargon/langage clair, classement par structure)

Checklist sur le langage clair

Stylos

Documents à imprimer / annexes

Imprimer la fiche de cette salle + la partie correspondante de la feuille de travail pour chaque équipe (voir pages 41 à 45).



Indicateurs de réussite

Les équipes résolvent correctement l'énigme et sont capables d'énoncer 3 règles utilisées en langage clair.



o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Choix de l'énigme (1 min)

Objectif de l'étape :
Commencer.

Instructions données aux participants :
Choisissez un ensemble d'énigmes (association ou classement).

Rôle de la personne en charge de la formation :
Distribuez le matériel.

Étape 2 – Résolution (7 min)

Objectif de l'étape :
Appliquer des outils.

Instructions données aux participants :
Terminez l'énigme ; notez les règles que vous avez utilisées (phrases courtes, voix active, repères de navigation, mots courants).

Rôle de la personne en charge de la formation :
Aider si nécessaire.

Étape 3 – Conclusion / Discussion de groupe (X min)

Objectif de l'étape :
Confirmer l'apprentissage.

Instructions données aux participants :
Montrez la solution et citez 3 règles utilisées.

Rôle de la personne en charge de la formation :
Déverrouillez la salle suivante.



ESCAPE GAME ADKAR : Salle 4 - Capacité

Simplifier un véritable document organisationnel de manière collaborative (court extrait).

Module 5 – Activité 2 (Défi de salle)

Durée : 5 à 10 min (durée flexible, selon le temps nécessaire au groupe pour répondre)

Type d'activité : Jeu éducatif (défi la salle)

Format de travail : Petits groupes (équipes)



Objectifs d'apprentissage

- S'entraîner à simplifier un texte réel pour le rendre accessible et inclusif.
- Collaborer en assumant différents rôles (lecteur, éditeur, vérificateur).



Matériel et ressources nécessaires

Extrait d'un document imprimé (1 page maximum)

Surligneurs (au moins 2 couleurs par équipe)

Checklist sur le langage clair

Documents à imprimer / annexes

Imprimer la fiche de cette salle + la partie correspondante de la feuille de travail pour chaque équipe (voir pages 46 à 48).



Indicateurs de réussite

Les équipes produisent une version revisitée du document, plus courte, plus claire et plus inclusive, et sont capables d'expliquer les principales améliorations apportées.



o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Attribuer les rôles (2 min)

Objectif de l'étape :
Structurer la collaboration.

Instructions données aux participants :
Attribuez les rôles : lecteur (lit à voix haute), éditeur (réécrit), vérificateur (utilise la checklist).

Rôle de la personne en charge de la formation :
Veillez à une participation équitable.

Étape 2 – Simplifier (8 min)

Objectif de l'étape :
Développer les capacités.

Instructions données aux participants :
Réécrivez l'extrait à l'aide de la checklist ; réduisez le jargon ; améliorez la structure ; ajoutez des titres utiles si nécessaire.

Rôle de la personne en charge de la formation :
Apportez un accompagnement rapide.

Étape 3 – Débloquer (2 min)

Objectif de l'étape :
Partager les résultats.

Instructions données aux participants :
Lisez la phrase clé dans ses versions « avant/après » à la personne en charge de la formation.

Rôle de la personne en charge de la formation :
Validez le travail et déverrouillez.



ESCAPE GAME ADKAR : Salle 5 - Renforcement

Concevoir un rituel ou un système pour maintenir des habitudes inclusives (par exemple : une revue mensuelle, un tableau de reconnaissance, des vérifications par les pairs).

Module 5 – Activité 2 (Défi de salle)

Durée : 5 à 10 min (durée flexible, selon le temps nécessaire au groupe pour répondre)

Type d'activité : Jeu éducatif (défi la salle)

Format de travail : Petits groupes (équipes)



Objectifs d'apprentissage

- Concevoir des mécanismes de renforcement pour pérenniser le changement.
- Sélectionner des indicateurs et des pratiques pour maintenir l'inclusion dans la durée.



Matériel et ressources nécessaires

Paperboard ou feuille de travail

Marqueurs

Exemples d'idées de renforcement (facultatif)

Documents à imprimer / annexes

Imprimer la fiche de cette salle + la partie correspondante de la feuille de travail pour chaque équipe (voir pages 49 à 42).



Indicateurs de réussite

Les équipes conçoivent un rituel de renforcement réaliste comprenant son responsable, sa fréquence et un indicateur de réussite.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Choisir une idée de renforcement (3 min)

Objectif de l'étape :

Sélectionner une routine réalisable.

Instructions données aux participants :

Choisissez un rituel ou un système : « vérification de clarté » mensuelle, système d'évaluation par les pairs, tableau de reconnaissance, micro-formation d'intégration, etc.

Rôle de la personne en charge de la formation :

Restez réaliste compte tenu du contexte.

Étape 2 – Définir les détails (6 min)

Objectif de l'étape :

Rendre le rituel réalisable.

Instructions données aux participants :

Définir qui en est responsable, la fréquence, ce qui se passe, ce qui est mesuré (indicateur) et comment cela est communiqué.

Rôle de la personne en charge de la formation :

Encourager la spécificité (réflexion SMART : Spécifique, Mesurable, Atteignable, Raccord et Temporel).

Étape 3 – Débloquer + partager (1 min)

Objectif de l'étape :

Finir en beauté.

Instructions données aux participants :

Partagez le rituel en une phrase avec la personne en charge de la formation.

Rôle de la personne en charge de la formation :

Célébrez et passez au débriefing.



ÉLABORER UN PLAN D'ACTION POUR UNE COMMUNICATION INCLUSIVE

Les participants élaborent un plan concret et durable visant à intégrer la communication inclusive dans les politiques, les pratiques de formation et les outils d'évaluation, en s'appuyant sur les objectifs SMART (SMART : Spécifique, Mesurable, Atteignable, Raccord et Temporel).

Module 5 – Activité 3

Durée : 40 min

Type d'activité : Exercice pratique / Planification d'actions

Format de travail : Travail en binôme (puis bref partage des résultats)



Objectifs d'apprentissage

- Définir un objectif SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Raccord et Temporel) lié à l'intégration organisationnelle (politique, formation ou évaluation).
- Planifier les activités clés, les rôles, le planning et les mécanismes d'évaluation.
- Concevoir une stratégie de communication interne pour convaincre et mobiliser les collègues.



Matériel et ressources nécessaires

Modèle de plan d'action (imprimer 1 exemplaire par participant)

Stylos

Exemples d'indicateurs (facultatif)

Documents à imprimer / annexes

Annexe recommandée : modèle de plan d'action d'une page comprenant les sections suivantes : objectif SMART, activités, rôles, planning, indicateurs, stratégie d'évaluation et de communication (voir pages 53 à 55).



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.



Indicateurs de réussite

Les participants élaborent un plan d'action comprenant : un objectif SMART, des activités, des personnes responsables, un planning, des indicateurs, une méthode d'évaluation et une brève stratégie pour mobiliser leurs collègues.

o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Mise en place (5 min)

Objectif de l'étape :

Expliquer à quoi ressemble un plan « durable ».

Instructions données aux participants :

Expliquez que les plans doivent inclure des structures (politique, formation, évaluation) et des mécanismes de renforcement.

Rôle de la personne en charge de la formation :

Donnez un exemple d'objectif SMART et un exemple d'indicateur.

Étape 2 – Rédaction en binôme (25 min)

Description claire de l'activité :

Créer le plan.

Instructions :

Les participants rédigent leur plan, puis se mettent en binôme pour en tester la faisabilité (ressources, parties prenantes, risques).

Méthodes de travail (répartition en groupes, matériel, règles) :

Circuler parmi les binômes pour les encourager à rester réalistes et clairs.

Étape 3 – Partage rapide + amélioration (10 min)

Questions de réflexion :

Les binômes partagent un élément clé (objectif + première étape). Apporter une amélioration sur la base des commentaires.



Points clés à souligner :

Mettre en évidence les indicateurs les plus pertinents et les idées de renforcement.

Liens avec la théorie / pratiques inclusives :

Améliorer la qualité grâce aux commentaires.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

CERCLE DE RÉFLEXION ET CLÔTURE

Il s'agit d'un temps de réflexion final en cercle pour consolider les acquis, partager les engagements pris et préparer leur transposition au sein des organisations des participants.

Module 5 – Activité 4

Durée : 20 min

Type d'activité : Pratique réflexive / Discussion de groupe

Format de travail : L'ensemble du groupe



Objectifs d'apprentissage

- Réfléchir aux principaux enseignements tirés du programme.
- S'engager à mettre en œuvre une action concrète dans les 30 jours.
- Identifier une stratégie pour inspirer et convaincre les autres membres de l'organisation.



Matériel et ressources nécessaires

Paperboard pour noter les commentaires (facultatif)



Indicateurs de réussite

Tous les participants partagent (1) un enseignement, (2) une action à mener dans les 30 jours, (3) une stratégie pour mobiliser les autres ; la personne en charge de la formation note les engagements communs.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Former le cercle (3 min)

Objectif de l'étape :

Créer un espace sûr et équitable.

Instructions données aux participants :

Disposez les chaises en cercle. Expliquez l'ordre de parole et les principes d'une écoute respectueuse.

Rôle de la personne en charge de la formation :

Montrez l'exemple en matière d'animation inclusive et de gestion du temps.

Étape 2 – Tour de table (12 min)

Description claire de l'activité :

Consolider l'apprentissage et l'engagement.

Instructions :

Chaque personne partage : un enseignement, une petite étape à franchir dans les 30 jours et une stratégie pour inspirer les autres.

Méthodes de travail (répartition en groupes, matériel, règles) :

Encouragez la concision ; invitez les personnes plus discrètes à s'exprimer.

Étape 3 – Clôture (5 min)

Questions de réflexion :

La personne en charge de la formation résume les thèmes abordés et conclut en évoquant l'idée d'une évolution progressive (habitudes, pratiques, renforcement).

Points clés à souligner :

Faire le lien avec le renforcement instauré par le modèle ADKAR et les prochaines étapes.

Liens avec la théorie / pratiques inclusives :

Renforcer le message de durabilité.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

OUTIL D'ÉVALUATION : MUR DES ENGAGEMENTS - ARBRE DU CHANGEMENT

Il s'agit d'un outil visuel sous forme de mur où les participants collent des « feuilles » représentant leurs engagements et leurs actions de suivi afin de favoriser le Renforcement des acquis.

Module 5 – Évaluation (outil)

Durée : 5 min (peut être intégré à la fin)

Type d'activité Évaluation / Outil de réflexion

Format de travail : L'ensemble du groupe



Objectifs d'apprentissage

- Rendre visibles les engagements pris par les participants.
- Favoriser le renforcement des acquis grâce à une responsabilité publique et collective.



Matériel et ressources nécessaires

Grand arbre en papier (paperboard ou affiche)

Découpes en papier : 2 par participant, avec 2 supplémentaires par participant en cas d'engagements additionnels à noter. Idéalement en forme de feuilles, mais des post-its peuvent également être utilisés.

Marqueurs

Ruban adhésif



Indicateurs de réussite

Chaque participant ajoute au moins une feuille avec un engagement concret ; l'arbre montre un éventail d'actions couvrant la politique, la formation, l'évaluation et le renforcement.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Présentation de l'outil (1 à 2 min)

Objectif de l'étape :

Expliquer le but et son lien avec le renforcement.

Instructions données aux participants :

Invitez les participants à écrire un engagement (ce qu'ils vont faire et dans quel délai).

Rôle de la personne en charge de la formation :

Donnez des exemples de bons engagements.

Étape 2 – Rédaction des feuilles (2-3 min)

Description claire de l'activité :

Formuler des engagements.

Instructions :

Les participants écrivent et placent les feuilles sur l'arbre. Un code couleur peut être utilisé pour identifier la politique, la formation ou l'évaluation.

Méthodes de travail (répartition en groupes, matériel, règles) :

Accompagner toute personne ayant besoin d'aide pour formuler un engagement précis.

Étape 3 – Clôture (1 min)

Questions de réflexion :

Lisez quelques feuilles à voix haute et remerciez les participants. Photographiez l'arbre pour le suivi.

Points clés à souligner :

Encouragez le partage des actions de suivi au sein des organisations.

Liens avec la théorie / pratiques inclusives :

Renforcez et célébrez.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

OUTIL D'ÉVALUATION : QUESTIONNAIRE POST-ATELIER ET RETOURS DU GROUPE

Il s'agit d'une évaluation rapide visant à mesurer la confiance perçue, la clarté des étapes à suivre et l'utilité du modèle ADKAR pour soutenir les pratiques inclusives.

Module 5 – Évaluation (enquête)

Durée : 5 min

Type d'activité : Évaluation

Format de travail : Individuel (puis partage facultatif de 2 min)



Objectifs d'apprentissage

- Recueillir des commentaires sur les résultats d'apprentissage et sur l'animation.
- Évaluer le niveau de confiance nécessaire pour conduire un changement de communication inclusive.
- Identifier les besoins en matière de soutien pour assurer la durabilité.



Matériel et ressources nécessaires

Questionnaire imprimé ou numérique

Stylos ou appareils



Indicateurs de réussite

Au moins 80 % des participants répondent au questionnaire ; les résultats fournissent des pistes claires d'amélioration pour les étapes à suivre et indiquent un niveau de confiance et de clarté accru.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

o→o→o Étape par étape

Étape 1 – Expliquer l'objectif (1 min)

Objectif de l'étape :

Augmenter le taux de réponse et le niveau d'honnêteté.

Instructions données aux participants :

Expliquez que l'enquête est anonyme (le cas échéant) et qu'elle vise à améliorer le programme.

Rôle de la personne en charge de la formation :

Restez neutre et concis.

Étape 2 – Répondre à l'enquête (4 min)

Description claire de l'activité :

Recueillir des commentaires.

Instructions :

Les participants complètent le questionnaire. Insérez-y une échelle de Likert et 2 questions ouvertes : « Le plus utile » et « De quel soutien avez-vous besoin ? ».

Méthodes de travail (répartition en groupes, matériel, règles) :

Être disponible pour apporter des clarifications.

Étape 3 – Partage rapide facultatif (1 min)

Questions de réflexion :

Demander aux participants de décrire, en un mot, comment ils se sentent désormais quant à la durabilité du changement.

Points clés à souligner :

Terminer sur une note positive.

Liens avec la théorie / pratiques inclusives :

Recueillir les enseignements immédiats.



Questionnaire d'évaluation post-atelier

Merci de prendre quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Vos commentaires nous aident à améliorer le programme et à mieux soutenir des pratiques de communication durables et inclusives.

Veuillez évaluer chaque affirmation à l'aide de l'échelle ci-dessous :

1 = Pas du tout d'accord | 2 = Pas d'accord | 3 = Ni d'accord ni pas d'accord | 4 = D'accord | 5 = Tout à fait d'accord

Partie A – Affirmations (échelle de Likert)

1. Je comprends clairement ce que signifie la communication inclusive dans le contexte de mon organisation.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Je me sens à l'aise pour expliquer la valeur d'une communication inclusive à mes collègues ou à mes managers.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Le modèle ADKAR m'aide à comprendre comment le changement s'opère au sein de mon organisation.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Je me sens mieux préparé(e) à contribuer à un changement durable en matière d'inclusion et de langage clair.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Les activités du module 5 étaient pertinentes pour mon contexte professionnel réel.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. J'ai désormais des idées concrètes pour intégrer la communication inclusive dans les politiques, les formations ou les outils d'évaluation.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5



7. Je me sens motivé(e) à mettre en œuvre au moins une action concrète dans les 30 prochains jours.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Partie B – Questions ouvertes

1. Quel a été, pour vous, l'enseignement ou l'activité le plus utile du module 5, et pourquoi ?

2. Quel soutien, quelles ressources ou quel suivi vous aideraient à maintenir des pratiques de communication inclusive au sein de votre organisation ?

Commentaire facultatif :



That's clear!

 **Feuille d'activité**

ANNEXES



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Modèle ADKAR

Appliqué à la communication inclusive

Sensibilisation

- Reconnaître pourquoi la communication inclusive est essentielle.

Désir

- Motiver la mobilisation grâce à un objectif commun.

Connaissance

- Fournir les outils et la compréhension nécessaires au changement.

Capacité

- Créer des opportunités de mise en pratique et de mise en œuvre.

Renforcement

- Assurer la durabilité à long terme grâce à la reconnaissance, à l'évaluation et à la mise en récit.



Escape game ADKAR - Guide d'animation

Salle 1 (Sensibilisation) – Fiche de message caché/brouillée

Instructions pour la personne en charge de la formation :

Voici des messages cachés. Ils contiennent tous le même texte mais présenté de différentes manières.

Imprimez-les et **ne donnez qu'une seule option** à chaque équipe participante.

----- *coupez ici* -----

Option 1 :

CONF0RM3M3NT 4U C4DR3 PR0C3DUR4L 4PPL1C4BL3, L3S B3N3F1C14R3S
S0NT 1NFORM3S P4R L4 PR3S3NT3 QU3 L3 N0N-R3SP3CT P3UT 3NTR41N3R
UN SUIV1 4DM1N1STR4T1F ULT3R13UR.

----- *coupez ici* -----

Option 2 :

Cnfrment au cdr prcdrl applicbl, ls bnfcrs snt infrms pr l prsent q l nn-rspct pet
ntrnr n svi admnstrtf ultrr.

----- *coupez ici* -----

Option 3 :

ConforÉÉlent au c@dre p®0c€dura| applicab|e, les bénéf1c!a!res s0nt !nformés
par la p®ésente q#e la n0n-c0nf0rm!té peut en®raîner #n suivi adm!n!st®at!f
u|térieur.

----- *coupez ici* -----



Escape game ADKAR - Guide d'animation

Salle 1 (Sensibilisation)

Nom de l'équipe :

Date :

Participants :

A) Décodez le message.

B) Reformulez-le dans un langage clair et inclusif

Conseil : utilisez des mots courants, des phrases courtes et expliquez ce que la personne doit faire ensuite.

C) Effets négatifs d'une communication ambiguë (énumérez-en au moins 3)

1.

2.

3.



4.

5.

D) Qui pourrait être exclu ou désavantagé par le message original ?

Exemples : nouveaux membres du personnel, personnes dont ce n'est pas la langue maternelle, ayant des difficultés d'apprentissage, stressées, etc.



Escape game ADKAR - Feuille de réponses pour les participants

Salle 1 (Sensibilisation) - Réponses et conseils d'animation

Note à l'attention de la personne en charge de la formation (ne pas imprimer sur la feuille des participants si vous souhaitez la cacher) :

Le message vise à avertir d'un possible suivi administratif si les règles ne sont pas respectées.

Message décodé :

« Conformément au cadre procédural applicable, les bénéficiaires sont informés par la présente que le non-respect peut entraîner un suivi administratif ultérieur. »

Contrôle de déverrouillage de la feuille de réponses :

- ☐ Message réécrit de manière claire.
- ☐ Au moins 3 effets négatifs identifiés.
- ☐ L'équipe est capable d'expliquer qui peut être exclu et pourquoi.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Escape game ADKAR - Guide d'animation

Salle 2 (Désir) - Fiches de personnages

Instructions pour la personne en charge de la formation :

Voici les fiches de personnages. Imprimez-les et **ne donnez qu'une seule option** à chaque équipe participante.

Rappelez-vous, les participants vous présentent un argumentaire. Demandez-leur quel personnage ils essaient de convaincre. Évaluez si leur argumentaire est susceptible de convaincre ce personnage en fonction de ses besoins ou de ses préoccupations. Donnez ensuite un retour rapide aux participants.

- - - - - *coupez ici* - - - - -

Fiche de personnage – Manager

- Rôle : manager de l'équipe ou directeur.
- Principales préoccupations : le temps, l'efficacité, les résultats, la gestion des risques.
- Ce qu'ils pourraient penser : « Ça semble intéressant, mais nous n'avons pas le temps pour ça. »
- Ce qui les convainc : des preuves, la réduction des plaintes ou des erreurs, les gains d'efficacité, la réputation.
- Votre défi : montrez comment une communication inclusive permet de gagner du temps et de réduire les risques.

- - - - - *coupez ici* - - - - -



Fiche de personnage – Collègue

- Rôle : collègue ou membre du personnel.
- Principales préoccupations : la charge de travail, la clarté des tâches, le stress quotidien.
- Ce qu'ils pourraient penser : « C'est du travail supplémentaire. »
- Ce qui les convainc : une communication facilitée, moins de malentendus, moins d'e-mails et d'appels téléphoniques pour demander des précisions, des outils pratiques.
- Votre défi : montrez comment une communication inclusive facilite le travail au quotidien.

----- coupez ici -----

Fiche de personnage – Responsable de la communication

- Rôle : responsable de la communication ou de la sensibilisation.
- Principales préoccupations : image, cohérence, audience.
- Ce qu'ils pourraient penser : « Nos messages sont déjà suffisamment clairs. »
- Ce qui les convainc : la confiance du public, les normes d'accessibilité, la qualité professionnelle.
- Votre défi : montrez comment une communication inclusive améliore l'impact et la crédibilité.

----- coupez ici -----



Escape game ADKAR - Modèle d'argumentaire pour les participants

Salle 2 (Désir)

Instructions : Utilisez ce modèle pour préparer un argumentaire de 60 à 90 secondes afin de convaincre votre personnage de soutenir la communication inclusive au travail.

⌚ Limite de temps : Vous avez **8 minutes** pour faire cet exercice.

À la fin du temps imparti, soyez prêts à présenter votre argumentaire à la personne en charge de la formation.

- 5 minutes pour préparer votre argumentaire.
- 1 à 2 minutes pour présenter l'argumentaire.
- 1 minute pour un retour rapide.

Voici un modèle d'argumentaire pour vous aider à préparer le vôtre :

1. À qui est-ce que je m'adresse ?

Personnage choisi :

2. Qu'est-ce qui les intéresse ?

Leurs principales préoccupations :

3. Le problème

Quel problème une communication ambiguë ou non inclusive leur pose-t-elle ?

4. L'avantage

Comment une communication inclusive les aide-t-elle concrètement ?



5. Un exemple concret

Donnez un exemple court, réel ou réaliste.

6. La demande

Que souhaitez-vous qu'ils acceptent ou qu'ils essaient ensuite ?



*Escape game ADKAR - Guide d'animation***Salle 3 (Connaissances) - Fiches d'énigmes et checklist sur le langage clair**

Instructions pour la personne en charge de la formation :

Voici les fiches d'énigmes à imprimer. Les lignes pointillées indiquent où découper.

Mélangez les fiches avant de les donner aux participants.

Fiches énigmes A – Du jargon au langage clair (à imprimer et découper)

CONFORMÉMENT À	SUIVANT	BÉNÉFICIAIRES	PERSONNES QUI REÇOIVENT DU SOUTIEN
COMMENCER	ENTAMER	ULTÉRIEUR	SUIVANT
PRÉALABLEMENT	AVANT	FACILITER	AIDER
SE SERVIR DE	UTILISER	SUIVI ADMINISTRATIF	PROCHAINES ÉTAPES SUIVIES PAR NOTRE SERVICE



Fiches énigmes B – Remettre la structure du message dans le bon ordre

- | Si vous avez des questions, contactez-nous par e-mail ou par téléphone. |
- | Vous devez envoyer le formulaire avant le 15 mai 2026. |
- | Ce message explique comment demander de l'aide. |
- | Si vous n'envoyez pas le formulaire à temps, votre demande ne pourra |
- | pas être traitée. |



Escape game ADKAR - Feuille de réponses pour les participants

Salle 3 (Connaissances)

Énigme A - Du jargon au langage clair

Instructions : Associez les mots et expressions relevant du jargon à leur équivalent en langage clair.

JARGON	LANGAGE CLAIR

JARGON	LANGAGE CLAIR

Énigme B – Remettre la structure du message dans le bon ordre

Instructions : Mettez les phrases dans l'ordre le plus clair.

1	
2	
3	
4	



Salle 3 (Connaissances) - Réponses et conseils d'animation

Énigme A - Réponses à « Du jargon au langage clair »

JARGON	LANGAGE CLAIR	JARGON	LANGAGE CLAIR
CONFORMÉMENT À	SUIVANT	BÉNÉFICIAIRES	PERSONNES QUI REÇOIVENT DU SOUTIEN
ENTAMER	COMMENCER	ULTÉRIEUR	PROCHAIN
PRÉALABLEMENT	AVANT	FACILITER	AIDER
SE SERVIR DE	UTILISER	SUIVI ADMINISTRATIF	PROCHAINES ÉTAPES SUIVIES PAR NOTRE SERVICE

Énigme B - Remettre la structure du message dans le bon ordre

1	Ce message explique comment demander de l'aide.
2	Vous devez envoyer le formulaire avant le 15 mai 2026.
3	Si vous n'envoyez pas le formulaire à temps, votre demande ne pourra pas être traitée.
4	Si vous avez des questions, contactez-nous par e-mail ou par téléphone.



Escape game ADKAR - Guide d'animation

Salle 3 (Connaissances) - Réponses et conseils d'animation

Checklist sur le langage clair – Salle 3

- ☐ L'objectif du message est clair dès le début.
- ☐ Des mots courants et familiers sont utilisés à la place du jargon.
- ☐ Les phrases sont courtes et précises (une idée par phrase).
- ☐ Le message est bien structuré (ordre logique).
- ☐ La voix active est utilisée dans la mesure du possible.
- ☐ Les informations importantes sont faciles à trouver.
- ☐ Le lecteur sait ce qu'il doit faire ensuite.
- ☐ Le ton est respectueux et inclusif.

Conseil à la personne en charge de la formation : les équipes doivent citer au moins trois éléments de la checklist qu'elles ont appliqués pour déverrouiller la salle.



Escape game ADKAR - Feuille de réponses pour les participants

Salle 4 (Capacité) - Extrait de document à simplifier

Instructions :

Réécrivez ce texte afin qu'il soit clair, inclusif et facile à comprendre. Utilisez des mots courants, des phrases courtes et un ton bienveillant. Conservez le sens du message tout en le rendant plus facile à lire.

Texte original :

Conformément au cadre procédural applicable, tous les bénéficiaires sont tenus de veiller à la transmission, dans les délais impartis, de la documentation requise, préalablement à l'échéance mentionnée dans les spécifications de l'appel. Tout manquement à ces exigences est susceptible d'entraîner l'irrecevabilité de la demande et de faire l'objet d'un suivi administratif ultérieur. Il est en outre rappelé aux bénéficiaires que toute documentation incomplète ou incorrectement complétée est susceptible d'allonger les délais de traitement et de nécessiter des demandes complémentaires de clarification de la part des services compétents.

Réécrivez le texte :



Checklist sur le langage clair – Salle 4

- ☐ L'objectif du message est clair dès le début.
- ☐ Des mots courants et familiers sont utilisés.
- ☐ Les phrases sont courtes et contiennent une seule idée à la fois.
- ☐ La structure est logique et facile à suivre.
- ☐ Le ton est respectueux et bienveillant.
- ☐ Le lecteur sait exactement ce qu'il doit faire et pour quand.
- ☐ Les conséquences sont expliquées clairement sans langage menaçant.
- ☐ Les informations de contact ou d'aide sont claires (si applicable).



Escape game ADKAR - Guide d'animation

Salle 4 (Capacité) - Conseils d'animation

La personne en charge de la formation contrôle le déverrouillage :

- ☐ Texte réécrit dans un langage plus clair.
- ☐ Au moins 3 éléments de la checklist ont été appliqués et expliqués.
- ☐ Une phrase avant / après a été partagée.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Escape game ADKAR - Feuille de réponses pour les participants

Salle 5 (Renforcement) - Feuille de travail sur le renforcement

Instructions :

Concevez un rituel, une pratique ou un système réaliste qui permettra de maintenir une communication inclusive au sein de votre organisation sur le long terme.

Travaillez en équipe. Soyez concrets et réalistes.
Vous trouverez des exemples à la page suivante.

A) Feuille de travail sur le renforcement

1. Nom de l'action de renforcement

Par exemple : contrôle mensuel de la clarté, système de revue en binôme.

2. Quel comportement de communication inclusive renforce-t-elle ?

Quelle habitude ou pratique devrait devenir normale ?

3. Qui est responsable ?

Personne / rôle / équipe.

4. À quelle fréquence aura-t-elle lieu ?

Par exemple : tous les mois, par document, tous les trimestres.

5. Comment cela fonctionnera-t-il dans la pratique ?

Décrivez brièvement les étapes.

6. Comment saurez-vous si cela fonctionne ?

Indicateur (par exemple : moins de questions, retours, utilisation d'une checklist)



7. Comment cela sera-t-il communiqué ou reconnu ?

Par exemple : réunion d'équipe, intranet, reconnaissance.

B) Exemples d'idées de renforcement (inspiration facultative)

Contrôle mensuel de la clarté

Une fois par mois, un document ou un e-mail est revu à l'aide de la checklist sur le langage clair lors d'une réunion d'équipe.

Système de revue en binôme

Les membres du personnel se mettent en binôme pour revoir rapidement les messages de l'autre avant d'envoyer des communications importantes.

Point de contrôle de la communication inclusive

Une courte checklist est intégrée aux processus des projets ou des publications avant la validation.

Tableau de reconnaissance

De bons exemples de communication claire et inclusive sont partagés sur un tableau d'affichage ou sur l'intranet.

Micro-session d'intégration

Les nouveaux membres du personnel bénéficient d'une introduction de 15 minutes aux pratiques de communication inclusive.

Session annuelle de remise à niveau

Une courte session annuelle pour revoir les règles du langage clair et partager les bonnes pratiques.

Moment de mise en récit

Les équipes partagent de courtes histoires sur la manière dont une communication claire a permis d'éviter des problèmes ou d'aider des utilisateurs.



That's clear!

Feuille d'activité

Conseil d'animation : encouragez les équipes à choisir des idées adaptées à leur culture et à leurs ressources. Des actions simples et régulières sont plus durables que les grandes initiatives ponctuelles.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Escape game ADKAR - Guide d'animation

Salle 5 (Renforcement) - Conseils d'animation

La personne en charge de la formation contrôle le déverrouillage :

- ☐ Texte réécrit dans un langage plus clair.
- ☐ Au moins 3 éléments de la checklist ont été appliqués et expliqués.
- ☐ Une phrase avant / après a été partagée.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Modèle de plan d'action pour une communication inclusive

Ce plan d'action vous aide à concevoir une stratégie réaliste et durable pour intégrer la communication inclusive dans les politiques, les pratiques de formation et d'évaluation de votre organisation.

Conseil : concentrez-vous sur un objectif concret. De petites actions cohérentes mènent à des changements à long terme.

1. Organisation / Équipe

Nom de l'organisation ou de l'équipe :

2. Contexte

Décrivez brièvement la situation actuelle et expliquez pourquoi une communication inclusive est nécessaire :

3. Objectif SMART

Définissez UN objectif qui soit :

- Spécifique
- Mesurable
- Atteignable
- Raccord
- Temporel

Exemple : « D'ici décembre 2026, l'équipe vérifiera tous les e-mails externes à l'aide d'une checklist sur le langage clair avant de les envoyer. »

4. Groupe(s) cible(s)

À qui s'adresse ce plan d'action ? (personnel, direction, utilisateurs, partenaires...)



5. Activités clés

Énumérez les principales activités nécessaires pour atteindre votre objectif.
Exemple : session de formation, création d'une checklist, test pilote.

6. Rôles et responsabilités

Qui est responsable de chaque activité ?

7. Planning

Dates de début et de fin de chaque activité :

8. Ressources nécessaires

Temps, personnel, budget, outils, formation, etc. :

9. Indicateurs de réussite

Comment saurez-vous si l'action fonctionne ?
Exemple : moins de questions, des documents plus clairs, des retours des utilisateurs.

10. Méthode d'évaluation

Comment et quand évalueriez-vous les progrès ? (questionnaire, réunion de revue, utilisation d'une checklist, retours)

11. Mesures de renforcement

Qu'est-ce qui contribuera à pérenniser cette action dans le temps ?
Exemple : revues régulières, reconnaissance, pratique d'intégration.

12. Communication interne et stratégie de mobilisation

Comment allez-vous convaincre et impliquer vos collègues ou la direction ?
Quel message, à qui et comment ?



13. Risques et mesures d'atténuation (facultatif)

Qu'est-ce qui pourrait bloquer cette action et comment allez-vous réagir ?

14. Première étape à suivre (dans les 30 jours)

Quelle est la toute première action concrète que vous allez mettre en place ?

