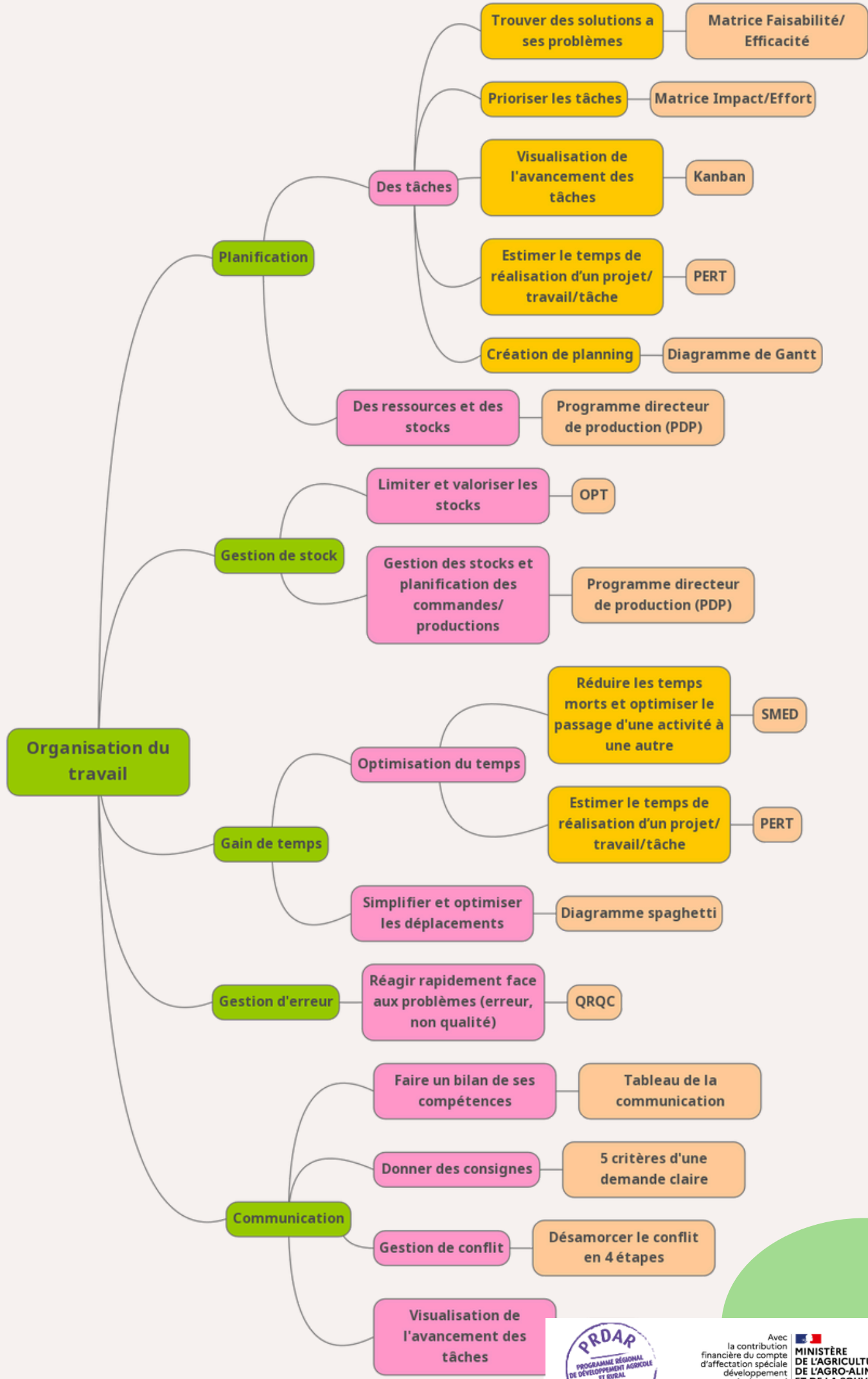






# SOMMAIRE OUTILS



## Planification

- **Matrice impact/ effort** – Prioriser les tâches
- **Matrice efficacité/faisabilité** – Trouver des solutions à ses problèmes
- **PERT** – Estimer le temps de réalisation d'un projet/travail/tâche
- **Kanban** – Visualisation de l'avancement des tâches
- **Diagramme de Gantt** – Création de planning
- **Programme directeur de production (PDP)** – Mieux gérer ses stocks et ses commandes

## Gestion de stock

- **OPT** – Limiter et valoriser les stocks
- **PDP** (voir partie planification)

## Gain de temps

- **Diagramme spaghetti** – Simplifier et optimiser ses déplacements
- **SMED** – Réduire les temps morts et optimiser le passage d'une activité à une autre
- **PERT** (voir partie planification)

## Gestion d'erreurs

- **QRQC** – Réagir rapidement face aux problèmes

## Communication

- **Tableau de la communication** – Faire un bilan de ses compétences
- **Désamorcer le conflit en 4 étapes** – Désamorcer un conflit en le clarifiant
- **5 critères d'une demande claire** – Donner des consignes
- **Kanban** (voir partie planification)

# Matrice impact/effort

## Prioriser les tâches

## Catégorie

### Planification

## BUT

La matrice impact/effort permet de hiérarchiser des tâches en fonction de l'importance de l'impact (par exemple la tâche à réaliser va-t-elle simplifier 1h de travail d'astreinte d'un salarié ou alléger tous les personnels sur un an ?) et leur effort (ex : la tâche peut-elle être mise en place rapidement ? En une journée ou sur plusieurs mois/ans ?). En fonction de l'ordre de priorité, la matrice de l'agriculteur simplifiera la mise en place de son emploi du temps.

## SITUATION

La matrice permet de faire des choix : investissement, abandon ou lancement d'une d'activité ou d'un atelier. Elle permet également de mettre en place des plans d'action pour la résolution d'un problème

## SCHÉMA

| Impact* | Importants | Impact important<br>solution difficile | Impact important<br>solution facile |
|---------|------------|----------------------------------------|-------------------------------------|
|         | Faible     | Impact faible<br>solution difficile    | Impact faible<br>solution facile    |
|         |            | Importants                             | Faibles                             |
|         |            | Efforts*                               |                                     |

A planifier

A faire tout de suite

A abandonner

A faire si on a envie

# Matrice impact/effort

## Prioriser les tâches

## Catégorie

### Planification

## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Si nécessité de faire des choix ou de prioriser des tâches

### Mise en place

- Définition des notions d'impact et d'effort (peuvent être subjectifs en fonction du contexte).
- Le travail peut être collaboratif et s'adresse ainsi à tous les agriculteurs présents. L'objectif étant de faire correspondre des tâches avec les cases du tableau afin de les hiérarchiser en fonction de leur impact et l'effort nécessaire à leur réalisation.

#### \*Exemple Impacts/Efforts :

#### Impact :

- Efficacité
- Gain de l'argent
- Gain de temps
- Fluidification
- Immédiat/ long terme

#### Efforts :

- Effort physique,
- Investissement de temps/d'argent

### AVANTAGES



- Facilite la mise en place de tâches
- Facilite l'échange entre les agriculteurs

### INCONVENIENTS



- Classifie les tâches selon deux paramètres (impact/effort) qui ne permettent pas de rendre intégralement compte de la complexité d'un choix

### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



# Matrice Efficacité/faisabilité

Catégorie  
Planification

## Trouver des solutions a ses problèmes

### BUT

Cette matrice permet de résoudre un problème et de classer les différentes solutions en fonction de leur :

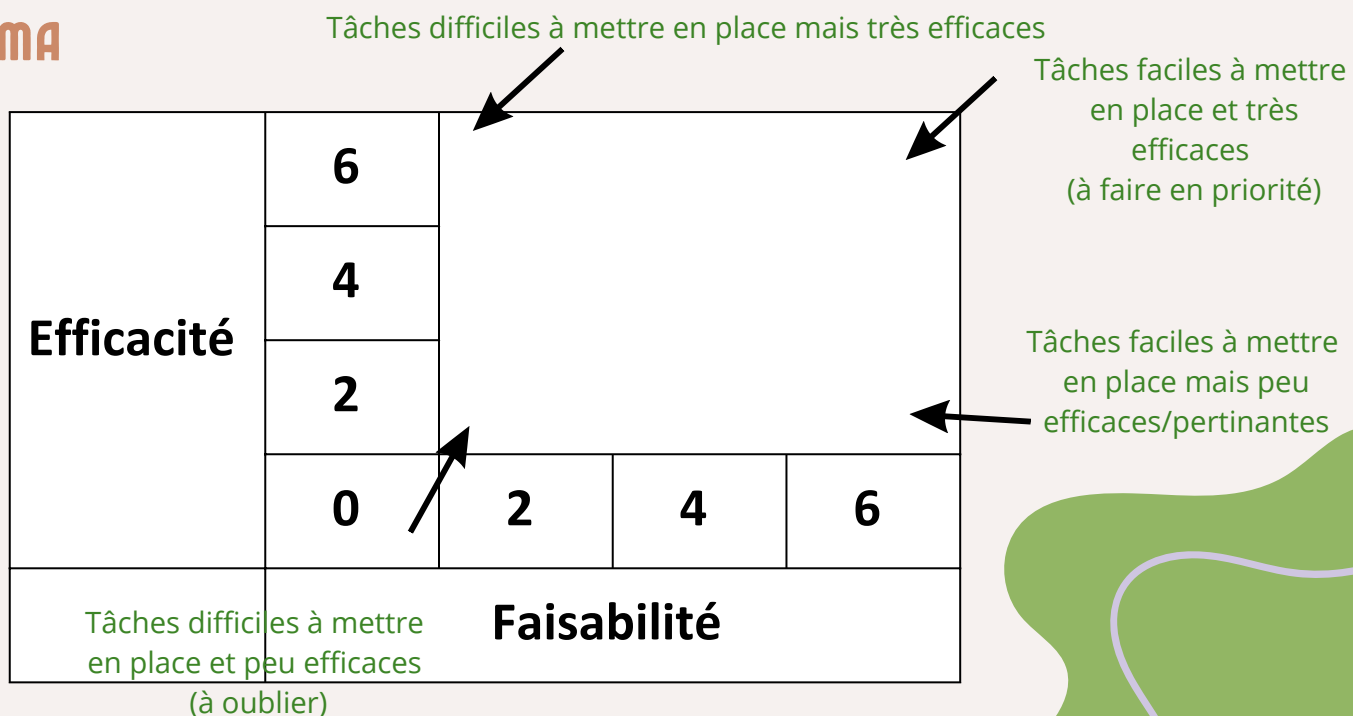
- Faisabilité (à quel point la résolution du problème est rapide ou facile à mettre en place)
- Efficacité (à quel point ils vont résoudre le problème)

Elle ressemble à la matrice Impact/effort mais avec une méthode de notation (allant de 0 à 6) de l'efficacité et de la faisabilité.

### SITUATION

Cette matrice est a utiliser entre associés lors de prise de décision hebdomadaire, en réunion CUMA avec des groupes d'agriculteurs ou seul pour hiérarchiser les tâches à effectuer personnellement. Elle peut nécessiter un brainstorming pour la remplir.

### SCHÉMA



# Matrice Efficacité/ faisabilité

**Catégorie**  
**Planification**

Trouver des solutions à ses problèmes

## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Quand il est nécessaire de trouver une solution à un problème, seul ou en groupe.

### Mise en place

1. Lister plusieurs idées pour l'amélioration ou la résolution du problème. Pour un travail de groupe: chacun explique son problème et en groupe, on propose des idées de résolution du problème.
2. L'agriculteur seul ou les associés prennent un temps pour classer les différentes solutions. Les placer dans la matrice en fonction de l'efficacité et faisabilité.
3. Choix de la ou les solutions au problème. Définir qui fait quoi et quand pour cette solution.

### AUANTAGES



- Faire émerger de nouvelles idées du travail de groupe.
- Ouvrir la discussion sur des sujets tendus

### INCONVENIENTS



- Nécessite d'être à l'aise dans le groupe
- Nécessite d'avoir bien réfléchi au problème en amont et d'être clair sur l'état actuel des choses.

### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN

### Estimer le temps de réalisation d'un projet/travail/tâche

Planification - Gain de temps

## BUT

Cet outil permet à l'agriculteur de mieux gérer son temps de travail grâce à la planification, l'organisation et la coordination des tâches d'un projet.

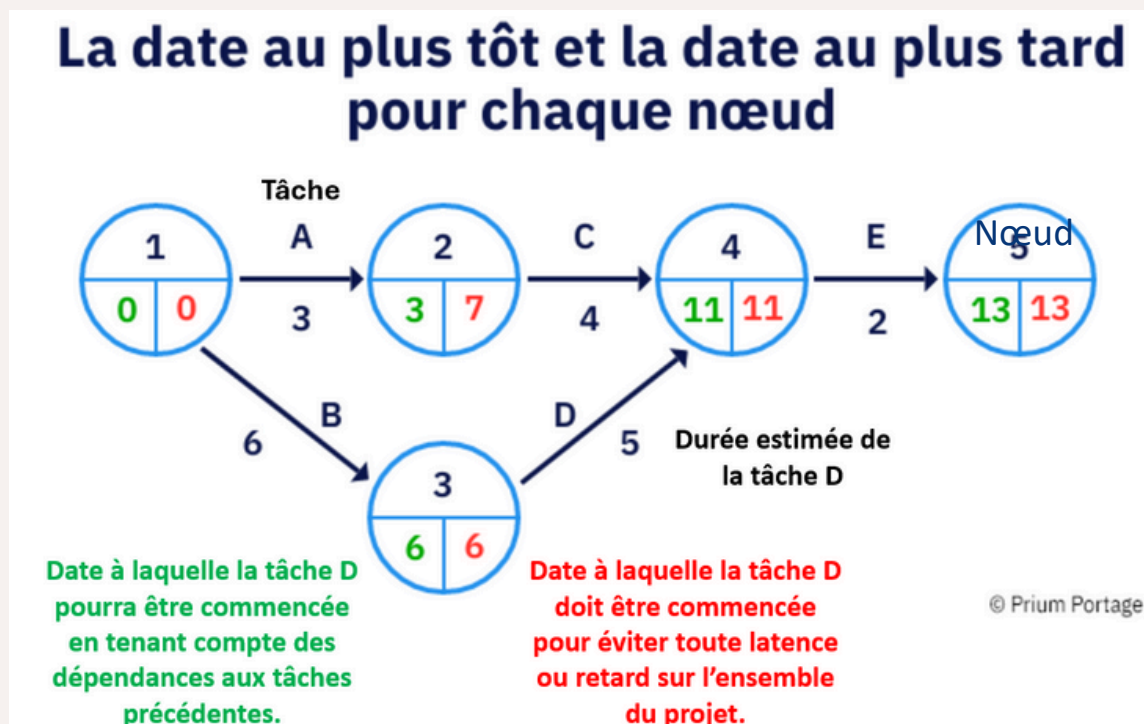
## SITUATION

Cet outil peut être utilisé pour des projets agricoles, tels que le développement d'un nouvel atelier ou la mise en œuvre de nouvelles pratiques spécifiques. Il peut aussi être utilisé si l'exploitant veut gérer les tâches de la "journée type" dans l'exploitation.

**Exemple** : prenons une exploitation avec une exploitation de plus de 2 personnes où les exploitants veulent planifier les différentes étapes de la saison agricole, telles que la préparation du sol, le semis, l'irrigation, la gestion des cultures, la lutte contre les ravageurs, la récolte, etc.

Il faudra d'abord qu'ils identifient les dépendances entre ces tâches et ils estimeront ensuite les durées nécessaires à chaque étape (voir deuxième page) pour construire le diagramme ci-dessous.

## SCHEMA



# PERT

## Estimer le temps de réalisation d'un projet/travail/tâche

### Catégorie

Planification - Gain de temps

## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Quand on souhaite planifier un projet ou une journée, savoir combien de temps une tâche ou succession de tâche va nous prendre.

### Mise en place

1. Faire remplir un tableau avec comme variables : la tâche, le temps estimé (E) pour réaliser cette tâche et les tâches qui ont besoin d'être réalisées avant cette tâche.

Calcul du temps estimé: (E) :  $E = (O + 4M + P) / 6$  avec:

- **Temps optimiste (O)** : temps minimum requis pour terminer la tâche dans des conditions idéales
- **Temps le plus probable (M)** : meilleure estimation du temps nécessaire pour terminer la tâche dans des conditions normales
- **Temps pessimiste (P)** : temps maximum requis pour terminer la tâche dans des conditions défavorables

2. Construction d'un diagramme de PERT (voir schéma ci-dessus)

3. Identification de la séquence de tâches dépendantes la plus longue. Celle-ci indique quelles sont les tâches qui doivent être réalisées dans les délais pour que le projet soit terminé à temps.

### AVANTAGES



Pertinent dans le cas de l'organisation sur une échelle de temps longue

### INCONVENIENTS



- Peu pertinent pour l'organisation d'une journée car il nécessite du temps à réaliser
- Difficulté à estimer le temps nécessaire pour certaines tâches

### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



### Visualisation de l'avancement des tâches

Planification - Communication

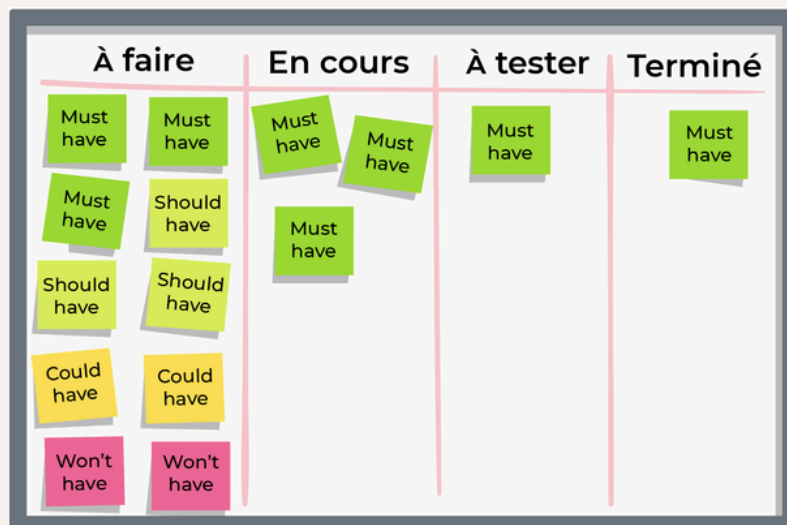
## BUT

Kanban est une méthode applicable à différents outils visuels (tel que Trello) qui permet de gérer des flux d'informations relatives au travail en temps réel. Elle permet de gagner du temps, de l'efficacité et d'améliorer la communication entre les collaborateurs. Ces outils sont pratiques grâce à leur clarté et leur facilité d'utilisation. En agriculture, cette méthode est adaptée pour les tâches plutôt ponctuelles mais récurrentes.

## SITUATION

Cet outil s'utilise dans le cadre d'une tâche (décomposable ou non en plusieurs étapes qui s'étalent dans le temps ou l'espace). Les différentes personnes qui travaillent sur l'exploitation peuvent alors à travers cet outil communiquer les interventions qu'ils réalisent en temps réel et ainsi fluidifier le déroulement de la mission. Il permet également la gestion des tâches non journalières : tâches administratives, ventes, réparations, événements saisonniers, événements imprévus.

## SCHÉMA



A chaque intervention d'un salarié, chef d'exploitation ou associé, les étiquettes sont déplacées dans la case correspondante afin de suivre l'état d'avancement de chaque tâche. Ainsi tout le monde est informé. Un code couleur peut montrer la priorité des tâches à faire.

## Visualisation de l'avancement des tâches

### Catégorie

Planification - Communication

## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Pour s'organiser dans le quotidien au sein d'un collectif. Les participants doivent consulter régulièrement l'application / le tableau et les mettre à jour.

### Moyens

- Liste des tâches à effectuer prochainement, deadlines, checklists
- Être capable de décrire un processus repetable si jamais les tâches sont liées les unes aux autres
- Compétences/capacités de chacun (ex : personne en charge de la comptabilité, des réparations...)

### Mise en place

- L'exploitant met en place l'outil (application type Trello, tableau blanc avec post-it...) pour sa ferme et y ajoute ses collaborateurs. Chacun peut ainsi ajouter des tâches et interagir. La version "tableau blanc" sera plus facile à utiliser. La version numérique sera plus pratique car disponible partout et mise à jour immédiatement.
- Indiquer aux agriculteurs que pour le bon fonctionnement de cet outil, il peut mettre en place des réunions de 15min tous les matins pour informer ses collaborateurs des tâches réalisées hier, à faire aujourd'hui et des obstacles potentiel
- Des colonnes idée/tâches à venir, test peuvent être rajoutées

### AVANTAGES



- Gagner du temps
- Faciliter la communication
- Gagner de la clarté

### INCONVENIENTS



- Tout le monde doit "jouer le jeu"
- Se forcer à mettre à jour l'application / le tableau

### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



# Diagramme de Gantt

## Création de planning

Catégorie :

Planification

### BUT

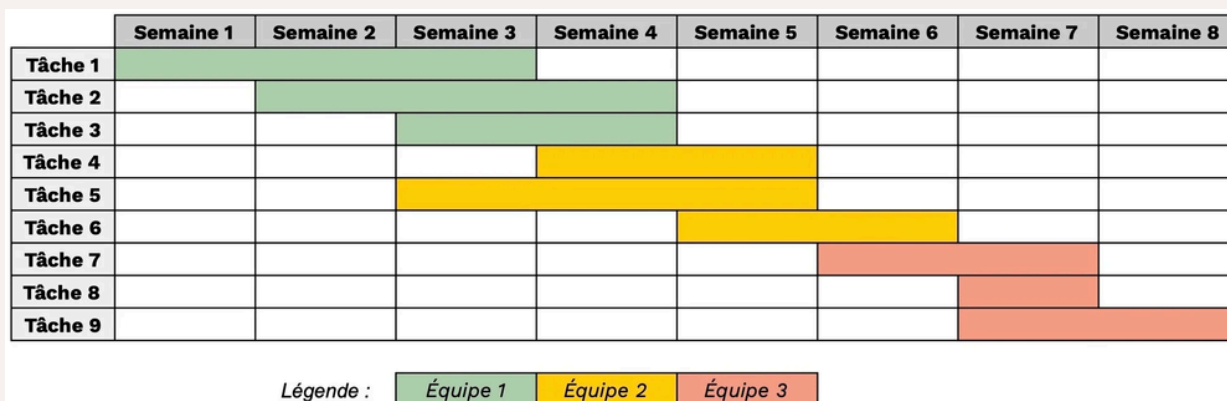
Représenter visuellement l'état d'avancement des différentes activités constituant un projet (cf schéma). Ce diagramme permet de visualiser d'un coup d'œil l'état d'avancement prévisionnel d'un projet avec :

- Les différentes tâches à envisager
- La date de début et la date de fin de chaque tâche
- La durée escomptée de chaque tâche
- Le chevauchement éventuel des tâches, et la durée de ce chevauchement
- La date de début et la date de fin du projet dans son ensemble

### SITUATION

L'outil peut être utilisé pour planifier les étapes culturales sur l'année (irrigation, contrôle des ravageurs/maladies, fertilisation et amendement du sol), planifier l'entretien des équipements, planifier le déroulement d'un projet de construction, le déroulé d'une opération culturale spécifique (semi, fenaison, moisson). Il peut aussi être utile dans des CUMA pour organiser les semaines de travail et diffuser le planning entre agriculteurs.

### SCHÉMA



# Diagramme de Gantt

## Création de planning

Catégorie :

Planification

## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Doit être construit en amont d'un projet à partir du moment où les exploitants ont une idée précise de l'enchaînement des tâches à réaliser pour le bon déroulé du projet.

### Moyens

Important de s'être renseigné au préalable avec les professionnels du secteur pour connaître la date et la durée des travaux, les possibles délais de livraison, la disponibilité des artisans/salariés. Il peut être judicieux d'attendre la confirmation de la date de certaines étapes pour construire le diagramme et s'éviter un décalage non prévu

### Mise en place

Assez simple car elle repose sur la connaissance des exploitants et de leurs salariés. L'animateur permet de fixer un temps dédié à la réalisation de ce diagramme en proposant un support technique pour la bonne réalisation (manipulation de l'informatique, design du graphique, conseil sur l'enchaînement des tâches et des marges de sécurité à prévoir pour tenir les délais)

## AVANTAGES



- Simple à mettre en oeuvre

## INCONVENIENTS



- Difficile de se projeter à long terme
- Incertitude liée à la météo est un frein pour certaines étapes (moisson, semis, fenaison...)

## DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



# Programme directeur de production (PDP)

Catégorie :

Planification - Gestion de stocks

## Mieux gérer ses stocks et ses commandes

### BUT

Le PDP est une méthode de gestion qui planifie (moyen et long terme) le lancement de commandes ou de production en fonction des besoins en matières premières à un instant T. Basé sur les délais de production/livraison ainsi que sur l'état des stocks. L'objectif du PDP est de mieux maîtriser les approvisionnements, le niveau des stocks et de faciliter la prévision de réapprovisionnement ou de production.

### SITUATION

| Données à renseigner :                                                                                                         | Ce que permet de déterminer l'outil :                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Stock initial</u> : à définir                                                                                               | <u>Ordre lancé</u> : commande/ production déjà lancée                                                                                                                          |
| <u>Stock de sécurité</u> : à définir                                                                                           | <u>Ordre prévu</u> début et fin : date à laquelle la commande/production a été lancée (en fonction du délai d'approvisionnement) et à laquelle l'agriculteur reçoit le produit |
| <u>Besoin brut</u> : besoin pour vente, alimentation animale etc                                                               |                                                                                                                                                                                |
| <u>Besoin net</u> : besoin à produire ou à acheter pour répondre aux besoins bruts en fonction des stocks et des ordres lancés |                                                                                                                                                                                |
| <u>Délais d'approvisionnement</u> : à définir selon le produit                                                                 |                                                                                                                                                                                |

Exemple : Besoin de 500 kg de maïs durant les 3 mois d'hiver. Stock initial de 150 kg. L'éleveur a besoin d'un stock de sécurité de 10 kg. L'éleveur décide d'acheter son stock avec 2 mois de délais entre la commande et la livraison. Il a déjà lancé une commande qui arrive en décembre.

Le tableau a pour but de dire à l'éleveur quand il doit lancer des commandes pour avoir les bons stocks et répondre à ses besoins.

### SCHÉMA

| Mois               | Novembre | Décembre | Janvier | Février | Mars |
|--------------------|----------|----------|---------|---------|------|
| Besoin Brut        | 0        | 500      | 500     | 500     | 0    |
| Ordre lancé        |          | 500      |         |         |      |
| Besoin Net         | 0        | 0        | 360     | 500     | 0    |
| Stock prévisionnel | 150      | 150      | 10      | 10      | 10   |
| Ordre prévu début  | 360      | 500      |         |         |      |
| Ordre prévu fin    |          |          | 360     | 500     |      |



Avec la contribution financière du compte d'affectation spéciale développement agricole et rural CASDAR



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'AGRO-ALIMENTAIRE ET DE LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

# Programme directeur de production (PDP)

Catégorie :

Planification-Gestion de stocks

## Mieux gérer ses stocks et ses commandes

### METHODE DE PRESENTATION

#### Quand l'utiliser

Quand les agriculteurs veulent prévoir leurs stocks en amont pour répondre au plus proche de leur besoins

#### Mise en place

Attention : 1 tableau par article/produit

Avant la réunion connaître :

- L'état des stocks du produit à date
- Prévion des ventes/besoin du produit
- Délais de fabrication/production/livraison
- Besoin en quantité par unité de temps

A noter pendant la réunion :

- 1) Date du besoin et quantités du produit X (ligne 2 du tableau)
- 2) Dates de livraison/récolte déjà attendues du produit X (ordre lancé = ligne 3)
- 3) Stock prévisionnel et besoins nets :

- *Besoins net = besoins brut - ordre lancé - stock (ce qui reste après le calcul précédent)*

Attention : ne jamais avoir un stock inférieur au stock de sécurité

- 4) Prévoir les commandes/productions à lancer:
  - *La quantité > ou = besoins net*
  - *Ordre prévu fin = période où on a besoin du produit X*

*Ordre prévu début = Ordre prévu fin - délais de production*

#### AVANTAGES

- Permet d'avoir une vision claire des besoins et des moments où il faut lancer les commandes/production

#### INCONVENIENTS

- Estimer la quantité récoltée et des dates de lancement de la production en fonction de la météo peut être très difficile

#### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



## BUT

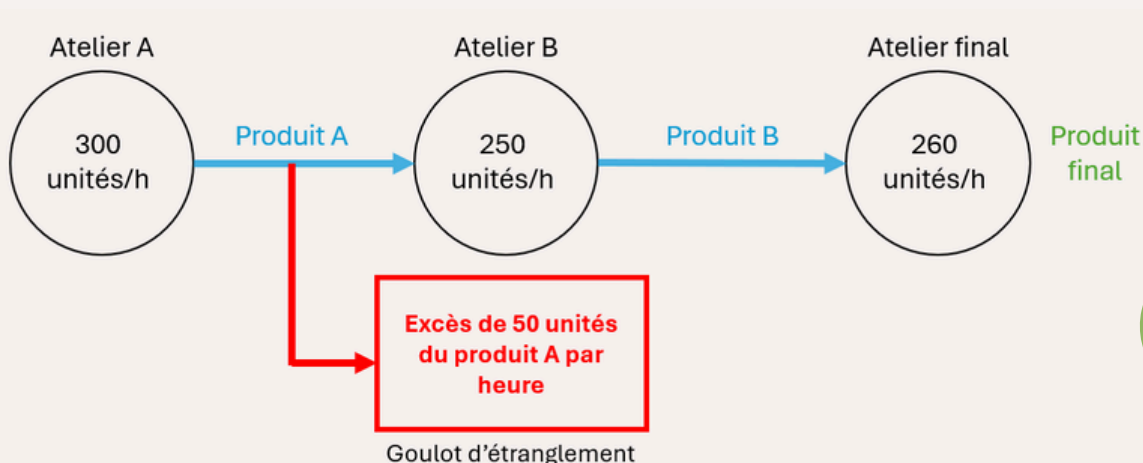
OPT est un outil qui permet la gestion des flux. Il permet de réduire les stocks (en équilibrant les capacités de processus), maximiser les ventes et réduire les coûts.

## SITUATION

Utile pour des agriculteurs qui ont plusieurs ateliers liés entre eux et que la production de l'atelier en amont est "trop efficace" par rapport à l'efficacité de celui en aval.

**Exemple :** Un éleveur de vaches laitières qui produit du fromage. Les vaches laitières peuvent produire trop de lait sur un certain laps de temps. Or, la production de fromage ne consomme pas assez vite la quantité de lait produite. Ici, il y a donc une accumulation du stock de lait. C'est ce qu'on appelle un goulot d'étranglement. Il est important de détecter ces goulots afin de prendre les mesures nécessaires pour valoriser les stocks accumulés.

## SCHÉMA



## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Quand des goulots d'étranglement sont détectés en amont d'une réunion par les exploitants

### Moyens

- Être capable de décrire les processus et la capacité de production
- Expliciter la capacité dans la même unité pour pouvoir comparer
- Prendre des décisions d'équilibre

### Mise en place

- Proposition de l'outil pendant une réunion (même sur un autre thème).
- Détection des goulots d'étranglement de tous les acteurs de l'exploitation avec création d'un schéma, si besoin.
- Discussion des goulots d'étranglement pendant une autre réunion pour trouver des solutions d'optimisation de la production.

### AVANTAGES



- Pertinent à utiliser dans des exploitations avec beaucoup d'ateliers et des flux entre chaque atelier

### INCONVENIENTS



- Long à mettre en place
- Peu pertinent pour des petites exploitations avec peu de flux entre les ateliers

### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



# Diagramme Spaghetti

Simplifier et optimiser ses déplacements

**Catégorie**

**Gain de temps**

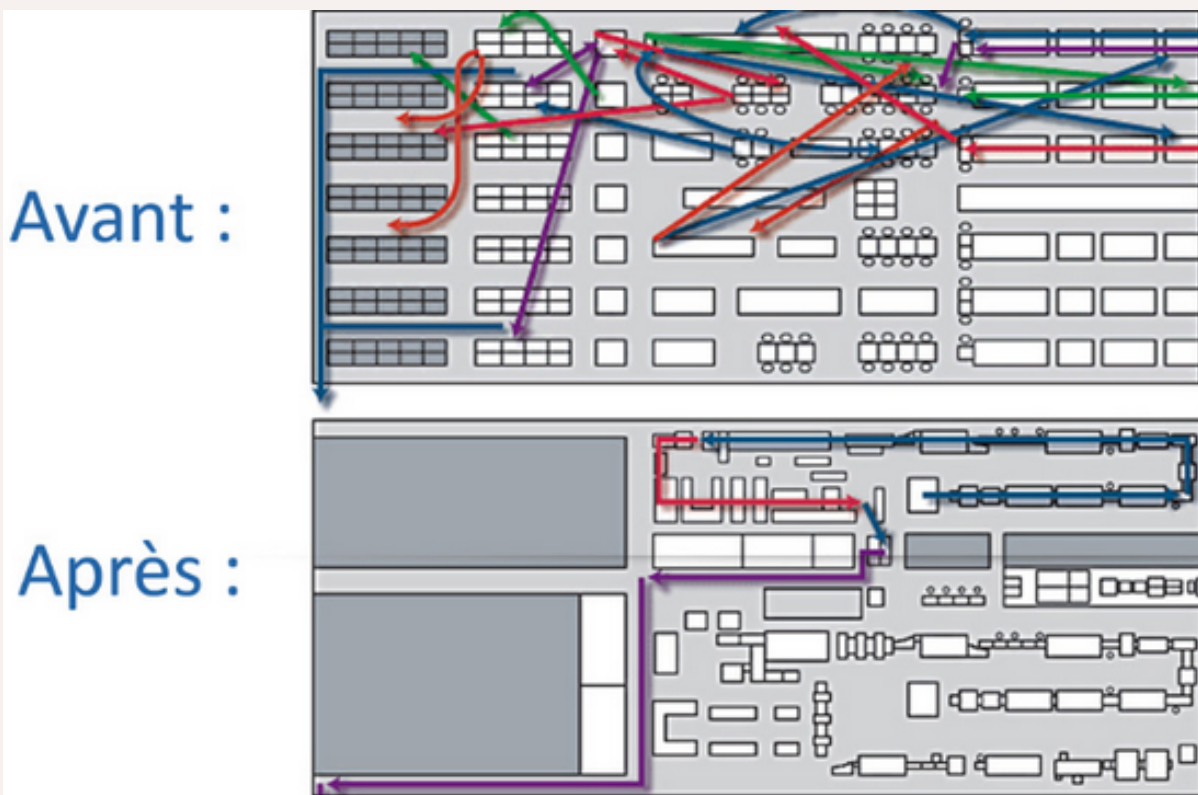
## BUT

Le diagramme spaghetti est un outil visuel sous forme de plan qui a comme objectif de mieux organiser les déplacements au sein d'une exploitation ou d'une CUMA. Il permet d'optimiser/simplifier une tâche répétitive, en diminuant le temps de travail, les coûts, en améliorant l'environnement de travail.

## SITUATION

Cet outil peut être utilisé dans de nombreuses situations. Il est particulièrement adapté aux activités (fauche, moisson, alimentation animale) s'effectuant à l'échelle de l'exploitation ou d'une CUMA. Il peut aussi être utilisé à l'échelle de la ligne de production en atelier de transformation (fromagerie, atelier de découpe, moulin...). Il est également utile pour une journée de type "routine".

## SCHÉMA



# Diagramme Spaghetti

## Simplifier et optimiser ses déplacements

**Catégorie**  
**Gain de temps**

## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Si l'agriculteur ou l'employé de la CUMA a des questions en lien avec l'organisation (ateliers, bâtiments, parcellaires, déplacements d'outils de production) ou a l'impression de courir partout toute la journée.

### Moyens

- Connaissance des déplacements effectués (routines, processus d'attelage, de nettoyage)
- Répertorier tous les acteurs qui interviennent dans la mission en question
- Plan de l'exploitation et du parcellaire en au moins deux exemplaires

### Mise en place

- L'agriculteur/ employé marque tous les déplacements qu'il effectue sur son parcellaire (au cours d'une journée, d'une routine, d'un atelier)
- Brainstorming individuel ou collectif pour essayer de simplifier les déplacements inutiles et éviter de se rendre plusieurs fois au même endroit si cela n'est pas nécessaire
- Discuter des déplacements, tester de nouveaux trajets, limiter les aller retours, éviter les déplacements longs, réimplanter/déplacer certains postes/activités si possible
- Dessiner sur un parcellaire vierge les nouveaux itinéraires trouvés

### AVANTAGES



- Permet de prendre du recul sur son système
- Trouver des défauts et points d'améliorations

### INCONVENIENTS



- Demande de connaître son système de production et ses contraintes
- Peut être laborieux à mettre en place, notamment en cas de co-activité

### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



## Réduire les temps morts et optimiser le passage d'une activité à une autre

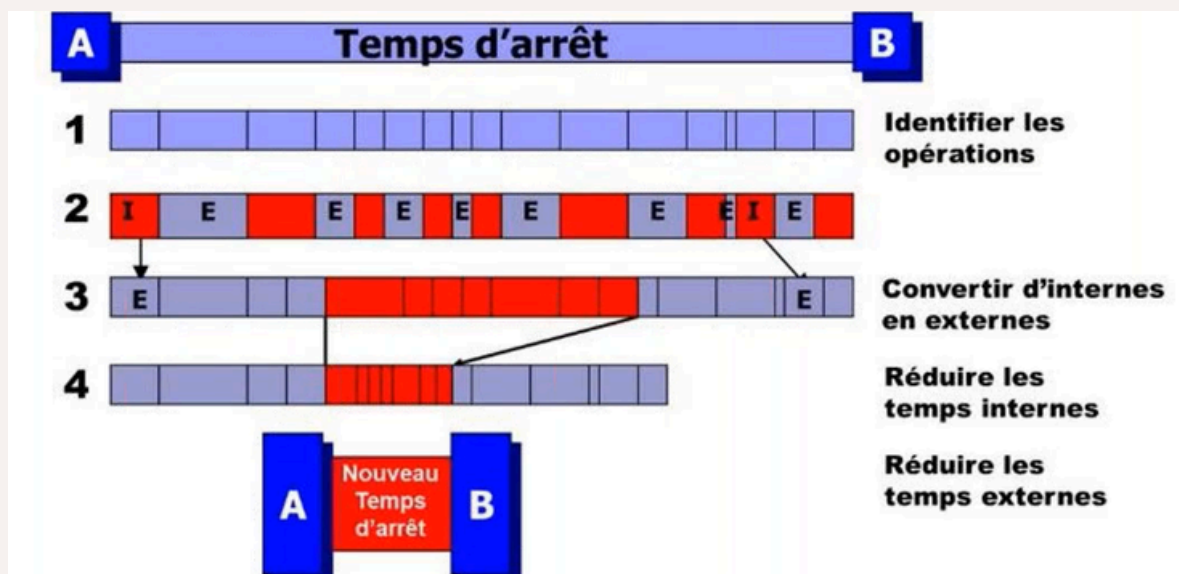
### BUT

Le SMED est une méthodologie utilisée pour réduire le temps nécessaire pour changer de production ou de configuration de machines dans un processus manufacturier ou industriel. En agriculture, cela peut être utilisé pour augmenter l'efficacité lors des transitions entre différentes activités en réduisant les temps morts (ex : changement d'équipement des tracteurs). Cela répond au besoin de réduire les temps morts et d'optimiser l'utilisation des ressources, ce qui peut contribuer à améliorer la productivité et la rentabilité.

### SITUATION

Il peut être utilisé dans des systèmes agricoles où il existe des transitions fréquentes entre différentes opérations ou équipements, lors de la préparation des champs, du semis, de la récolte des changements de cultures. Il peut également être appliqué aux tâches de maintenance ou de reconfiguration des équipements agricoles.

### SCHÉMA



E: Les tâches externes sont celles qui peuvent être effectuées pendant le fonctionnement

I: Les tâches internes nécessitent l'arrêt de l'équipement ou du processus

voir "Mise en place"

## Réduire les temps morts et optimiser le passage d'une activité à une autre

**Catégorie**  
**Gain de temps**

### METHODE DE PRESENTATION

#### Quand l'utiliser

Quand le temps de passage entre deux tâches/ configuration est long et que l'on cherche à le réduire.

#### Moyens

Moyens de documentation et d'analyse : calendriers, opérations agricoles, listes de tâches, schémas, équipements, filmer les transitions d'une opération à une autre

#### Mise en place

- Identifier les transitions entre les tâches qui prennent le plus de temps
- Enregistrer les temps de chaque étape lors d'une transition
- Séparer les tâches internes (celles qui nécessitent l'arrêt de l'équipement ou du processus) des tâches externes (peuvent être effectuées pendant le fonctionnement)
- Convertir des tâches internes en externes
- Réduire la complexité des tâches et standardiser les procédures pour faciliter les transitions
- Continuer à mesurer les temps de transition pour évaluer les gains d'efficacité

#### AVANTAGES



- Réduire temps morts
- Augmenter l'utilisation des ressources et des équipements
- Améliorer la flexibilité opérationnelle et la sécurité
- Diminuer le stress lié aux transitions longues ou complexes

#### INCONVENIENTS



- Peut nécessiter des investissements en formation et réorganisation initiale
- Peut engendrer la résistance de certains travailleurs face aux changements
- Tester sur une année entière les tâches annuelles

#### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



## Réagir rapidement face aux problèmes

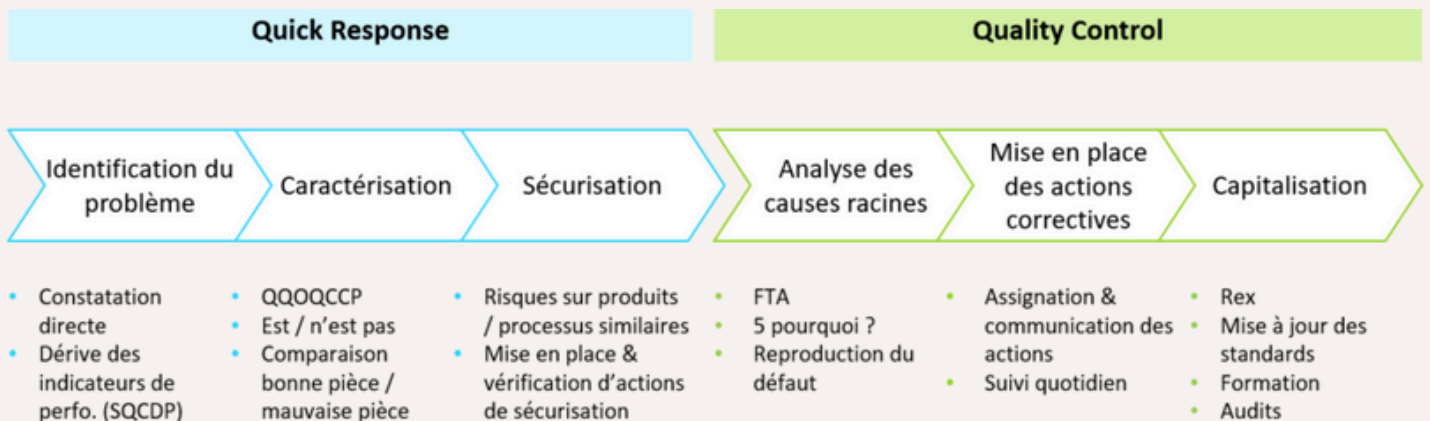
### BUT

Le QRQC (Quick Response Quality Control) répond au besoin d'une résolution rapide et efficace des problèmes qui peuvent survenir dans le quotidien. Cela permet de réduire le temps de réaction face aux éventuels problèmes, de minimiser les perturbations, et de prévenir les récurrences, ce qui est essentiel dans des environnements où chaque moment compte, comme lors des saisons de plantation ou de récolte.

### SITUATION

Le QRQC peut être utilisé dans des environnements agricoles où la rapidité de réaction est cruciale. Il peut s'agir de cas de panne d'équipement, de défauts dans les cultures, de problèmes avec le bétail, ou de conditions météorologiques imprévues qui nécessitent des actions immédiates.

### SCHÉMA



- SQCDP : Sécurité, Qualité, Coût, Délai et Personnel
- QQOQCCP : Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi ?
- FTA : L'analyse de l'arbre de défaillances
- Rex : Retour d'Expérience

## METHODE DE PRESENTATION

### Quand l'utiliser

Dès qu'un problème est identifié. Tous les associés et travailleurs concernés par le problème doivent être impliqués. L'endroit idéal pour le QRQC est sur le terrain ou à l'emplacement où le problème a été détecté. Cela permet de résoudre les problèmes à la source et d'éviter les déplacements inutiles.

### Moyens

Il faut des outils de documentation pour enregistrer les problèmes et les solutions. Des formulaires de rapport d'incidents, des appareils photo (pour documenter visuellement les problèmes), et des outils de communication rapide (comme des applications de messagerie d'équipe) sont utiles. Les travailleurs doivent apporter des connaissances et des données pertinentes sur le problème en cours.

### Mise en place

- Réunir et former l'équipe au QRQC et son importance pour l'exploitation
- Identifier/signaler le problème dès qu'il survient
- Analyser le problème à la source
- Proposer des solutions immédiates : actions correctives à court terme
- A long terme : Identifier des mesures préventives pour éviter que le problème ne se reproduise.
- Documenter le processus : enregistrer le problème, les actions correctives prises, et les mesures préventives recommandées.

### AVANTAGES



- Augmenter la réactivité
- Réduire les temps d'arrêt et des perturbations.
- Améliorer la qualité et la sécurité.
- Faire participer activement les travailleurs à la résolution des problèmes.

### INCONVENIENTS



- Peut demander des formations et changements de culture organisationnelle
- Peut être stressant pour certains travailleurs
- Exige une documentation et une communication efficaces

### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



# Tableau de la communication

**Catégorie :**  
**Communication**

## Faire un bilan de ses compétences

### BUT

Le tableau permet de faire un point sur sa communication propre. Il aide à identifier ce qui empêche une bonne communication. Il permet une introspection, une remise en question mais aussi un bilan de ses compétences.

### SITUATION

Utilisable dans le cadre de la communication entre associés ou avec les salariés. Le tableau peut être réalisé seul (ex : lors de réunions) ou en présence des employés (peut être délicat). Il peut également être gardé privé (sert à se remettre en question personnellement) ou peut être partagé au sein de l'exploitation pour être transparents sur ses difficultés et permettre des discussions.

### SCHÉMA

| Ce que j'arrive à faire | Ce que je n'arrive pas à faire |
|-------------------------|--------------------------------|
|                         |                                |

# Tableau de la communication

**Catégorie :**

**Communication**

## Faire un bilan de ses compétences

### METHODE DE PRESENTATION

#### Quand l'utiliser

Quand des problèmes de communications sont relevés ou quand les agriculteurs souhaitent travailler sur ce point là.

#### Mise en place

L'outil peut être présenté lors de réunions sur le sujet de la délégation et de la gestion de la main d'œuvre pour faire un bilan personnel. Il peut aussi être distribué comme un tableau à remplir avec les critères de ce que chacun pense être une bonne communication.

Exemple :

- Écouter l'autre
- Exprimer ses propres besoins
- Lors des réunions mon temps de parole est équivalent à celui des autres
- Donner et excepter les signes de reconnaissance
- Accompagner les critiques d'une piste d'amélioration et de progression.

Exemple: "Tu arrives souvent en retard à la réunion du matin. Peut être que tu pourrais avancer ton réveil de 15 min."

#### AVANTAGES



- Sujet très important pour les relations au sein de l'exploitation

#### INCONVENIENTS



- Difficile de l'introduire car c'est un sujet sensible
- C'est un diagnostic de sa communication: nécessite d'aller plus loin.

#### DIFFICULTÉ DE LA PRISE EN MAIN



# Désamorcer le conflit en 4 étapes

**Catégorie :**  
**Communication**

## Désamorcer un conflit en le clarifiant

### BUT

Permet d'avoir une méthode pour désamorcer un conflit en clarifiant le désaccord ouvertement.

### SITUATION

Utilisable en cas de conflit entre associés ou avec les salariés.

### LES 4 ÉTAPES

- Parler des faits sans les interpréter. Oser dire à l'autre que l'on comprend. Exemple: "Je ne retrouve pas mes affaires après ton passage" au lieu de " Tu es bordélique, c'est insupportable"
- Rappeler que l'objectif est de trouver une solution au problème et non de « gagner » ou de faire « perdre l'autre ».
- Parler de ses émotions, dire ce que l'on ressent. Parler du "JE"
- Coopérer et trouver ensemble des solutions pour atteindre l'objectif.

### METHODE DE PRESENTATION

L'outil peut être présenté lors de réunions sur le sujet de la délégation et de la gestion de la main d'œuvre. La méthode peut être distribué à chacun par écrit. Attention, en cas d'exemple concret de conflit lors de réunions, l'animateur ne doit pas prendre parti.

# 5 Critères d'une demande claire

**Catégorie :**  
**Communication**

## Donner des consignes

### BUT

cette méthode permet d'améliorer le management des salariés en donnant des consignes claires

### SITUATION

Utilisable dans la vie quotidienne pour donner les consignes de la journée

### LES 5 CRITÈRES

1. **Spécifique et clair** : Ce qui est demandé ne doit pas être ambiguë
2. **Mesurable** : Donner au salarié des critères pour évaluer où il se situe par rapport à son objectif. Critère temporel (en 15 minutes), spatial (toute la salle de traite), critères technico-économiques (tableaux, graphiques) "Mettre 10 ml de caillots dans le lait"
3. **Temporellement défini** : Les résultats demandés doivent intervenir dans un délai à déterminer. "Tu as toute la journée pour faire ça"
4. **Réalisable** : Si c'est irréalisable l'employé sera découragé. Nécessité d'adapter ce qui est demandé à la personne.
5. **Accepté** : La demande doit être acceptée par la personne qui doit l'atteindre. "Ca te convient de faire ça?"

### METHODE DE PRESENTATION

L'outil peut être présenté lors de réunions sur le sujet de la délégation et de la gestion de la main d'œuvre. La méthode peut être distribué à chacun par écrit.

### A NOTER:

Il est conseillé de mettre les consignes par écrit par exemple sur un tableau dans un lieu de passage visible de tous que ce soit lors des réunions ou au sein des exploitations.