

Fiche de l'animateur

Client : _____ Titre : _____

(1) Présentation de la problématique (5-10 min.)

Accueille et situe son rôle
 Rappelle les étapes de la démarche,
 Invite le client à exposer son sujet de consultation,
 Qu'est-ce que tu attends de nous? Sur quoi devrait porter notre attention?
 La parole est au client seulement
 Rappelle les droits du client, i.e. influencer le rythme de la démarche
 Retient les réactions
 Invite les consultants à une écoute attentive du client (centré client)
 Vérifie comment le client se sent
 Gardien du temps et du processus

Le client nous honore de sa confiance, alors je vous invite à en être digne !

Comment pouvons-nous aider ce client?

Qu'est-ce que tu attends de nous?

Sur quoi devrait-on porter notre attention?

Alors, ce que tu nous demandes, c'est...tes attentes par rapport à cette consultation sont...

(2) Clarification de la problématique (15-20min.)

Gère le droit et le temps de parole
 Met de l'emphase sur les questionnements/réponses pertinentes
 Suggère les prises de notes
 Reformule, questionne pour clarifier, mieux comprendre
 Assure un climat de respect et de confiance
 S'assure que les réponses aux questions sont fournies ou Si question trop difficile, je t'invite à le dire
 Assure le respect du rythme du client
 S'assure que l'on questionne

Gardons en tête les 3 volets

Posons des questions tant pour explorer et mieux comprendre que pour l'aider à voir plus clair

Objectivons : des faits

Est-ce qu'avec cette période de clarification, on a l'impression qu'on a fait le tour?

Est-ce qu'on peut passer à l'étape du mandat ?

Est-ce qu'on comprend ce que le client nous amène comme

Fiche de l'animateur

<p>les 3 volets : problème, personne, environnement Retient les réactions Lorsque les questions vont vers des commentaires, passer à l'autre étape</p>	<p>problématique? Est-ce qu'il y a des volets que l'on n'a pas couverts?</p>
<p>(3) Contrat de consultation S'assure que la demande du client soit clairement exprimée, aide à clarifier Vérifie auprès des consultants si la demande est claire Vérifie la disposition du client à recevoir les perceptions des consultants</p>	<p>Prends le temps d'y réfléchir quelques instants, de l'écrire si tu veux : Alors, tu aimerais qu'on t'aide à quoi ?</p> <p>Plusieurs aspects à la demande?</p> <p>Est-ce que la demande est claire? Avons-nous une compréhension commune de ses attentes?</p>
<p>(4) Réactions commentaires et suggestions (15 min.) Invite les consultants à partager leurs impressions, suggestions ou pistes de réflexion en lien avec la demande du client Pas de discussion ni d'argumentaires, ce n'est pas un échange Pas une recherche de consensus, au contraire Rappel la richesse des points de vue différents Invite le client à être à l'écoute, à se laisser imprégner des informations, à accueillir sans réagir Laisse le temps au client pour la prise de notes Ralentit les consultants au besoin Invite les consultants à être brefs en étant centrés sur les besoins du client et en tenant</p>	<p>Livrons nos impressions, réaction émotives, perceptions, évaluations, interprétations, associations, suggestions, conseils, actions à entreprendre ou à éviter, diagnostics, références, outils, textes,</p> <p>Comment pouvons-nous aider ce client?</p> <p>On s'adresse au client, pas d'échanges entre consultants, et vive les opinions différentes!</p> <p>Il ne faut pas se gêner de donner des propositions différentes, plus les points de vue sont diversifiés, plus la consultation sera riche,</p> <p>Ce n'est pas un échange ni entre nous ni entre nous et le client, on ne réagit pas aux commentaires des autres, on n'argumente pas,</p> <p>Pop corn</p> <p>Client, tu peux accueillir les propos sans réagir et noter ce qui te</p>

Fiche de l'animateur

<p>compte de sa capacité à les recevoir Gère le temps et le droit de parole Résume et reformule certaines informations Vigie p/r consultants qui élaborent trop, car pression.</p>	<p>semble intéressant,</p> <p>Nous répondons au mandat, ce que nous demande le client c'est :</p> <p>Avez-vous autres choses à ajouter?</p>
<p>(5) Synthèse et plan d'action (5 min)</p> <p>Que retiens-tu des suggestions reçues et qu'est-ce que ça te tente de mettre en pratique dans les prochains jours? Tu peux relire tes notes et retenir 3-4 aspects qui te semblent le plus important.</p> <p>Clarifier que ce qui n'est pas retenu ne veut pas dire que ce n'est pas une bonne idée, comme client, il ne faut pas avoir peur de blesser si l'on ne retient pas, comme consultant, ne pas s'offusquer Le client est l'expert de sa situation Les apprentissages seront plus importants que les résultats</p>	<p>Tu as reçu beaucoup, tu as pris plusieurs notes, prends le temps de réfléchir à ce que tu souhaites retenir.</p> <p>Comment ça résonne ce qui a été mentionné et proposé, Qu'est-ce que tu as envie de mettre en pratique dans les prochaines semaines?</p>

Fiche de l'animateur

<p>(6) Retour sur la consultation (5-10min) Invite le client et les consultants à écrire leurs commentaires / apprentissages sur la session Valorise les attitudes aidantes du client et la participation des consultants Ne pas réagir aux commentaires Apprentissages sur le sujet de consultation Apprentissages sur le processus ou le groupe</p>	<p>Quels sont vos apprentissages :</p> <p>Ce qui a bien marché?</p> <p>Ce qui a moins bien marché?</p> <p>Sur le sujet?</p> <p>Sur le processus?</p> <p>Sur moi?</p>
--	--