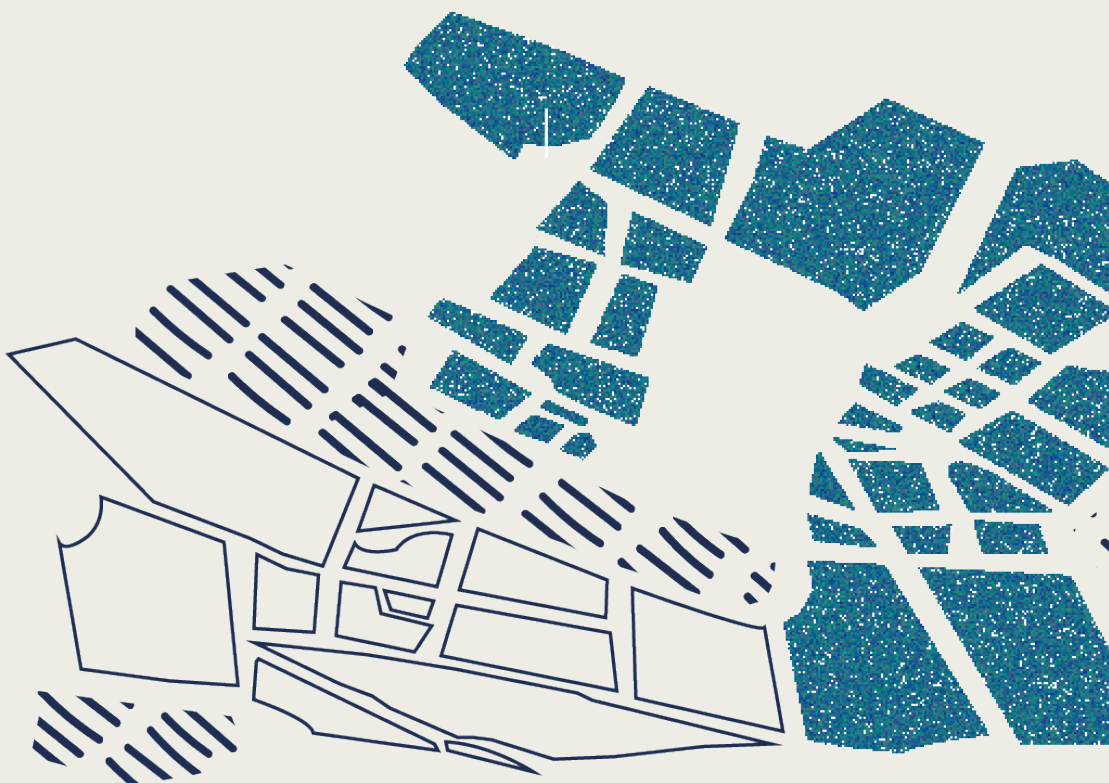




CONSTRUIRE SON CADRE DE QUALIFICATION PAS À PAS **QUARTIER DE LA QUALIFICATION**





Bonjour,

Nous avons construit ce canevas dans le but de faciliter la construction de votre cadre de qualification.

C'est au cours de cette étape de la qualification que vous construirez les fondations d'une relation de confiance avec votre commanditaire, que vous l'aidez à définir les objectifs et les livrables attendus et que vous collecterez les informations d'entrée nécessaires au succès des trois étapes suivantes (conception, animation et suivi) !

Cette méthodologie s'inspire grandement de celle que nous suivons nous-mêmes au quotidien.

Elle n'a pas vocation à être universelle : nous vous invitons grandement à la tester et à l'adapter à votre propre mode de fonctionnement.

Bonnes conceptions !

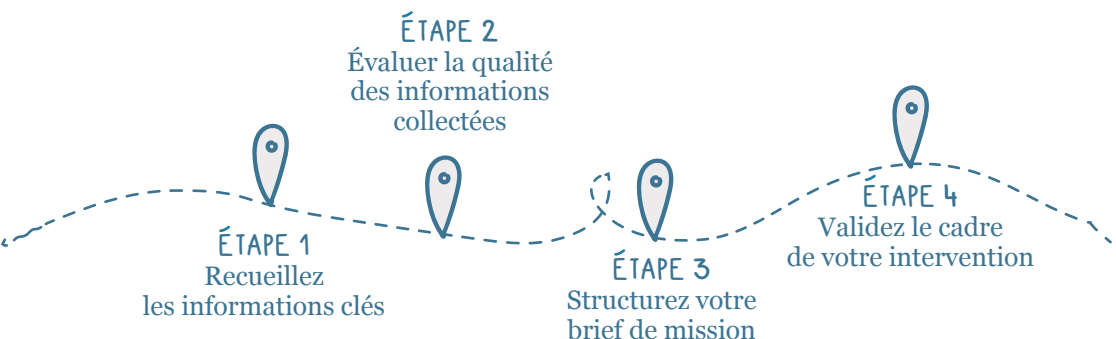
L'équipe YA+K



YA+K

LA PHASE DE QUALIFICATION PAS À PAS

À présent que vous avez développé vos capacités de questionnement et d'écoute, nous vous invitons à plonger dans les étapes concrètes de la phase de qualification :



ÉTAPE 1

RECUEILLENZ LES INFORMATIONS CLÉS

Vous allez explorer ici les différents types d'informations à collecter au cours de vos échanges avec le commanditaire et, le cas échéant, avec d'autres parties prenantes.

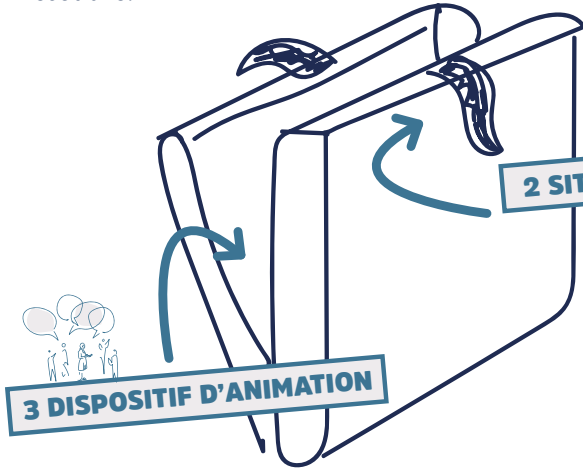
Des éléments de contexte au dispositif d'animation, vous serez amené à rassembler une quantité importante d'informations et données utiles à la conception de votre dispositif. Il est utile de structurer leur collecte, pour plusieurs raisons :

- faciliter leur incubation à la suite de la rencontre
- vous assurer de laisser le moins d'angles morts possible
- vous sécuriser dans la conduite des échanges avec le commanditaire et les participants.

Nous vous proposons ainsi de structurer votre questionnement en trois grandes étapes :

1 SITUATION ACTUELLE

Souvent vous appréhendez au début, de l'échange le contexte collectez des éléments d'historique, et entrevoyez la problématique à résoudre.



2 SITUATION DÉSIRÉE

vous collectez les objectifs précis, et leur traduction en termes de résultats. Vous y explorez les enjeux opérationnels et humains. Une bonne compréhension du contexte vous sera indispensable pour mener cette étape du questionnement avec succès.

3 DISPOSITIF D'ANIMATION

vous traduisez concrètement les objectifs en modalités d'intervention. Le dispositif vous permet notamment de rentrer dans le détail de la logistique, du profil des participants, des dynamiques interpersonnelles et des éventuels risques à pallier.

1 Situation actuelle

CONTEXTE

- Quel est le contexte de l'équipe / collectif / organisation : chiffres clés, historique, métiers ?
- Quel est son mode de fonctionnement au quotidien ?
- Avec quel environnement / écosystème l'équipe interagit-elle ?
- L'équipe / le collectif / l'organisation a-t-elle déjà pris part à des démarches participatives / collaboratives ? Si oui, lesquelles ?

PROBLÉMATIQUE

- Pourquoi se rencontre-t-on aujourd'hui ? Qu'est-ce qui a déclenché votre demande ?
- Quels enjeux le collectif rencontre-t-il actuellement ? En quoi ces enjeux sont-ils importants pour vous ?
- Pour quelles raisons ces enjeux méritent-ils d'être traités collectivement ? Pour quelles raisons souhaitez vous faire appel à un facilitateur ?
- Qu'est-ce qui a déjà été tenté ou envisagé pour adresser ces enjeux ? Qu'avez-vous déjà entrepris ?
- Si on ne fait rien, quelles en seront les conséquences ?

2 Situation désirée

OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

- À quels objectifs (humains et opérationnels) la rencontre doit-elle répondre ?
- En quoi ces objectifs concernent-ils directement le collectif engagé dans la rencontre ?

LIVRABLES PRODUITS (AU COURS DE LA RENCONTRE)

- Avec quel livrable concret souhaitez-vous ressortir de la rencontre ? Une liste d'idées, un proto, un fichier rempli, un mail envoyé, une décision prise, etc. ?
- D'où part-on : quelle sera la matière disponible en début de rencontre ?
- Que sera-t-il fait des livrables produits au cours de la rencontre / de l'accompagnement ?
- Comment et par qui les décisions sur les suites à donner à la rencontre seront-elles prises à l'issue de la rencontre ?
- Comment envisagez-vous l'organisation du suivi de la rencontre ?

RÉSULTATS ATTENDUS (A L'ISSUE DE LA RENCONTRE)

- Quel est l'impact visé à terme ? Sur l'équipe ? Sur d'autres parties prenantes ?
- Quels seront les indicateurs visibles de l'atteinte des résultats escomptés ? À quoi constaterez-vous que l'objectif final est atteint ?
- À quelle échéance pourrez-vous valider ou infirmer l'atteinte de ces résultats ?



3

Dispositif d'animation

PARTIES PRENANTES

● Les participants :

Qui sont-ils ? Quels sont leurs profils ? Leurs métiers ? Se connaissent-ils ? Sont-ils aguerris / initiés aux approches participatives et/ou collaboratives ? Certains d'entre eux peuvent-ils se rendre disponibles en amont de la rencontre ? Y a-t-il des équipes dispersées géographiquement ?

● Les autres parties prenantes :

Qui est le commanditaire ? Y a-t-il un sponsor différent du commanditaire ? S'il y a plusieurs sponsors / commanditaires, sont-ils alignés dans leurs demandes ? Qui doit être présent ? Quel rôle le commanditaire jouera-t-il au cours de la rencontre ? Quelles personnes ou groupes de personnes seront impactés par la démarche ? Quels individus externes à l'équipe pourraient apporter de la valeur à la démarche et pourquoi ?

FOCUS - Facilitation À distance

- Quelle est la "maturité digitale" des participants ? Quel est leur niveau de maîtrise des outils digitaux de collaboration (Teams, Mural, Klaxoon, etc.) ?
- Quel est l'emplacement géographique des participants ?
- Y a-t-il un décalage horaire à prendre en compte ?
- Les participants sont-ils équipés (ordinateur, casque, webcam, etc.) pour une rencontre à distance ?
- Y a-t-il un décalage horaire à prendre en compte ?
- Les participants sont-ils équipés (ordinateur, casque, webcam, etc.) pour une rencontre à distance ?

LOGISTIQUE

- Temps : Quel temps le commanditaire est-il prêt à accorder à la rencontre collaborative ? Quel temps peut être alloué à la préparation (réunions, rencontres) ? Quel suivi peut être envisagé (nature et fréquence) ?
- Lieu : Où la rencontre se tiendra-t-elle ? Quels seront les espaces disponibles ? Quel matériel est disponible sur place ?
- Budget : Une enveloppe budgétaire a-t-elle été prévue pour cet accompagnement ?
- Communication : Comment les participants seront-ils engagés en amont de la rencontre ?

FOCUS - Facilitation À distance

- Quels sont les outils digitaux (visio, collaboratif, etc.) dont nous disposons ?
- Est-ce que tous les participants peuvent bien accéder à ces outils ?
- Existe-t-il des contraintes matérielles ou logicielles pouvant affecter l'expérience d'un ou de plusieurs participants (qualité de connexion, performance de l'ordinateur, etc.) ?

POINTS D'ATTENTION

- Les participants sont-ils volontaires ?
- Quelles relations les participants entretiennent-ils entre eux ?
- Sur quels risques (humains, matériels, organisationnels) aimeriez-vous attirer notre attention ?
- Qu'est-ce qui à votre sens pourrait faire échouer le projet ?
- Quel rôle souhaitez-vous jouer lors de la rencontre ? (intervention en démarrage, posture de questionnement au cours de la rencontre, participation active, etc.)

ÉTAPE 2

ÉVALUEZ LA QUALITÉ DES INFORMATIONS COLLECTÉES

Après un ou plusieurs échanges de qualification, vous disposerez de nombreuses informations précieuses. Certaines pourraient pourtant encore manquer, pour différentes raisons :

- Certains sujets ont été insuffisamment creusés ;
- Le commanditaire a omis de partager certaines informations clés ;
- La discussion a principalement porté sur l'événement et moins sur les suites qui y seront données ;
- etc.

Les questions qui suivent vous aideront à évaluer la qualité et l'exhaustivité des informations collectées;

□ **La problématique identifiée est-elle bien réelle, propre au collectif et prioritaire ?**

Une rencontre collaborative exige la présence et l'engagement d'un groupe d'individus autour d'un enjeu commun. Assurez-vous que tous les membres du collectif se sentent personnellement concernés par la problématique du jour. Si ce n'est pas le cas, challengez, affinez la problématique au contact du commanditaire du projet.

□ **Les objectifs opérationnels et humains / managériaux sont-ils spécifiques ?**

Demandez-vous en particulier si les objectifs sont ou non sujets à interprétation. Si c'est le cas, précisez les objectifs avec le commanditaire.

□ **Les livrables attendus sont-ils spécifiques ?**

Qu'est-il attendu du groupe dans la démarche ? Comment les livrables produits au cours de la rencontre seront-ils utilisés par la suite, et par qui ? Les réponses à ces questions doivent être claires pour vous à ce stade. À défaut, nous vous invitons à questionner à nouveau le commanditaire du projet.

□ **Le mode décisionnel privilégié est-il clair ?**

Quelle sera la posture du commanditaire suite aux rencontres que vous animerez ? Comment les participants seront-ils responsabilisés à la suite des ateliers ?

□ **Les suites de la rencontre collaborative sont-elles précisées ?**

Que sera-t-il fait des livrables produits au cours du ou des ateliers que vous aurez animés ? Il est fondamental que vous puissiez répondre clairement à cette question : elle conditionnera la façon dont vous et, le cas échéant, le commanditaire communiquerez sur le sens de la démarche.

En fonction des réponses à ces questions, vous pourrez si besoin solliciter un nouvel échange avec le commanditaire et/ou les participants.

En complément de ces questions, nous vous invitons vivement à présenter le brief de votre mission à un collègue facilitateur : par les questions de clarification qui vous seront alors posées, vous identifierez aisément les informations manquantes.

ÉTAPE 3

STRUCTUREZ VOTRE BRIEF DE MISSION

Une fois un niveau satisfaisant d'information atteint, et avant de valider votre intervention avec le commanditaire si vous êtes externe au collectif accompagné, structurez les informations pour les rendre intelligibles et vous assurer une fois de plus de ne pas avoir de "trou dans la raquette". C'est ce que l'on appelle couramment un brief de mission, c'est-à-dire une représentation structurée des informations nécessaires à la réalisation de votre mission de facilitation.

Vous pouvez formaliser le brief de votre mission à venir de différentes façons. Nous vous proposons un format "canavas" dans la double page suivante.

1 SITUATION ACTUELLE



contexte



problématique

2 SITUATION DÉSIRÉE



objectifs

résultats attendus

livrables



3 DISPOSITIF D'ANIMATION

parties prenantes

logistique

NOTES

À MOI-MÊME

risques

ÉTAPE 4

VALIDEZ LE CADRE DE VOTRE INTERVENTION

Vous arrivez presque à la fin de la phase de qualification. Pour pouvoir initier la conception de la rencontre collaborative, il vous faudra valider certains éléments clés avec le commanditaire de la mission.

Nous vous invitons en particulier à valider les éléments suivants :

- **La problématique**
- **Les objectifs opérationnels et managériaux**
- **Les livrables attendus**
- **Le mode décisionnel privilégié**
- **Les suites de la rencontre collaborative**
- **Les éléments logistiques**



A series of horizontal blue lines spanning the width of the page, providing a template for writing. The lines are evenly spaced and extend from the left margin to the right margin.

www.yaplusk.fr

Venez nous rencontrer :

📍 Ile-de-France : 11 rue Raspail, 94800 Villejuif

📍 Bretagne : Base Expore, 1 rue des Senneurs, 29900
Concarneau.

✉ Inscription à notre newsletter
(outils, ressources et articles pour faire progresser
votre jeu collectif) :



 [@ya.plus.k](https://www.instagram.com/ya.plus.k)

 [YA+K](https://www.linkedin.com/company/ya+k)

