



Le questionnement est un art qui nécessite de la pratique pour passer d'un exercice de récolte d'informations à un échange qui pose les jalons d'une réelle relation de collaboration.

Un entretien de cadrage pose les bases d'une collaboration de confiance et d'un partenariat durable (avec le commanditaire, les apprenants ou toute autre partie prenante au processus d'apprentissage). Cette fiche propose des principes essentiels pour structurer le questionnement, favoriser un dialogue ouvert et co-construire un projet de formation aligné avec les enjeux de l'organisation.

Principe n°1 - Créer un climat de confiance

Débuter par une discussion informelle pour mettre à l'aise votre interlocuteur et encourager un échange **ouvert et authentique**. Après une rapide présentation et un rappel de l'objet de l'échange pour apporter de la clarté, initier dans ce sens une discussion assez libre.

Principe n°2 - Débuter par des questions factuelles

Commencer par des questions objectives, concrètes et non ambiguës, permettant de recueillir des informations essentielles sur le **quotidien des apprenants**, l'**écosystème** dans lequel ils évoluent, etc.

Principe n°3 - Utiliser des questions exploratoires ("comment" et "pourquoi")

Une fois la confiance installée et les bases posées, explorer en profondeur les sujets importants pour l'interlocuteur en posant des **questions ouvertes** qui creusent les attentes, motivations et besoins.

Principe n°4 - Laisser le temps de répondre pleinement et respecter les silences

Donner à l'interlocuteur le temps de développer sa pensée **sans interruption**. En cas de question ou remarque complémentaire, la noter pour y revenir plus tard plutôt que la poser en interrompant la personne. Laisser aussi les **silences**, qui permettent une **réflexion plus profonde** et amènent souvent des informations supplémentaires.



Pratiques pour conduire un entretien de cadrage

Principe n°5 - Questionner l'évidence

Par exemple, après une phrase “nous souhaitons former nos managers au leadership”, plusieurs questions complémentaires peuvent alors être posées, comme : “Qu'est-ce que ça veut dire pour vous le leadership dans ce contexte ?”, “Quels managers ?” “Pourquoi est-ce important dans le contexte de votre organisation ?”. Les **termes de temporalité** tels que “souvent” ou “régulièrement” ou les **éléments de jargon** spécifiques à l'organisation ou à l'apprenant demandent également à être questionnés.

Principe n°6 - Prendre des notes

La prise de notes montre l'importance de l'échange. Ces notes seront précieuses pour **structurer le cahier des charges** et rappeler les attentes formulées.

Principe n° 7 - Valider les attentes au fil de l'entretien

Reformuler les propos et valider au fur et à mesure les attentes exprimées pour s'assurer d'une **compréhension partagée**.

Principe n°8 - Synthétiser les prochaines étapes

En fin d'entretien, résumer les points clés pour confirmer une compréhension partagée et fixer les **étapes suivantes** (ex. : autres rencontres ou échanges complémentaires).

