Co-développement (ou conseil mutuel) 1/2

Principe

Un groupe de 4 à 8 « pairs » + 1 animateur

Un travail autour de situations vécues:

- Un participant, "Client", présente un problème (une préoccupation, un projet...)
- Les autres participants, "Consultants", l'aident, en s'appuyant sur leurs expériences et expertises
- Puis tous partagent leurs apprentissages

Formuler le problème sous forme de question dans ma zone d'action :
« Comment puis-je… ?»,
« Comment faire pour…? »

Qui ?

Toute personne de l'entreprise : inter ou intra-service avec ou sans hiérarchie, groupe de pairs.

Bonnes pratiques

Se mettre d'accord sur des principes de fonctionnement, notamment : **Écoute, Bienveillance, Confidentialité**

Chercher à comprendre le « client »: son environnement, sa position par rapport au problème, les solutions déjà tentées, ses attentes…?

En tant que « consultant », assoir ses propos sur son expérience personnelle.

En tant que « client », agir à partir des informations reçues : identifier au moins 1 action concrète. Quels que soient les résultats de l'essai, ils seront source d'apprentissage et d'une nouvelle réflexion.

Si la démarche est respectée, 2 à 3 problématiques peuvent être abordées en une demi-journée.

Points d'attention

Éviter les projections et interprétations

Mettre un terme aux échanges qui dérivent en débats d'opinion

Fonder l'explication du problème (« client ») et/ou le questionnement pour clarifier le problème (« consultants ») sur des FAITS et non du ressenti

Co-développement (ou conseil mutuel) 1/2

La démarche de co-développement

EXPOSER LA PROBLÉMATIQUE – 5'
- Le « client » expose ce qui lui pose problème, il présente sa réalité
- Les pairs « consultants » écoutent

CLARIFIER LA PROBLÉMATIQUE – 15'
- Les pairs posent des questions pour préciser leur compréhension de la problématique du « client »
- Les pairs reformulent tour à tour leur compréhension du problème et de l'objectif

RÉAGIR, PROPOSER, FAIRE DES SUGGESTIONS PRATIQUES – 25' ou plus
- Les pairs réfléchissent individuellement pendant un temps donné
- Puis les pairs s'expriment dans l'idée d'aider le « client » à avancer sur sa situation (expériences personnelles, suggestions, références à d'autres situations similaires…)
- Le « client » est invité à réagir le moins possible et à s'en tenir à des questions de clarification.

S'ENGAGER – 5'
- Le « client » fait une synthèse de ce qu'il a entendu / retenu, et sélectionne 2 ou 3 actions qu'il s'engage à entreprendre

CONCLURE COLLECTIVEMENT LA SÉANCE – 5'
- Demander au « client » puis aux « consultants » leurs impressions: quels enseignements pour le « client » ? Pour l'ensemble du groupe ? Sur le contenu ? le processus ?

Chez Sodebo, les managers sont invités à rejoindre 1 à 2 sessions de co-développement par an. Ils y retrouvent d'autres managers, de services et ateliers variés, et un animateur, qui facilite le **déroulement** de la démarche.