



ANALYSER UNE DEMANDE FORMATION CLARIFIER UNE DEMANDE DE FORMATION

Le processus de clarification



Etape 1 : Analyser la demande initiale

- Exploiter les informations clés fournies dans la demande initiale
- Relever les informations imprécises, ou ambiguës
- Identifier les points clés manquants

Etape 2 : Concevoir la trame de l'entretien

- S'approprier une grille de questionnaire et concevoir la trame de l'entretien adaptée en ciblant les questions pertinentes
- Envisager les modalités d'entretien les plus adaptées à la situation : échange téléphonique, face à face, visioconférence, durée

Etape 3 : Conduire l'entretien avec le demandeur

- Reformuler la demande initiale
- Demander des précisions pour lever toutes ambiguïtés
- Reformuler les réponses apportées par votre interlocuteur afin de lui faire préciser ses pensées
- Formuler les premières hypothèses réalistes pour amorcer une vision partagée de l'intervention
- Mettre en confiance son interlocuteur pour faciliter l'échange et soulever les non-dits
- Conclure par une reformulation globale de la demande

Etape 4 : Analyser les informations recueillies

- Compléter la demande initiale avec les informations recueillies. Il est possible d'établir une version enrichie du cahier des charges de la demande
- Après l'entretien, exploiter rapidement les informations pour élaborer votre proposition



Une grille de questionnement pour préparer l'entretien de clarification

Cerner le contexte	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle est la situation à l'origine de la demande (dysfonctionnement, problème, projet, ...) ? • Qui est le demandeur ? Qui est le commanditaire ? Qui a été associé, consulté, lors de l'élaboration de cette demande ? • Quels sont les enjeux des uns et des autres ? Qui risque de s'opposer à l'action ?
Repérer les changements visés	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les résultats attendus à terme ? Quelles sont les modifications attendues dans : <ul style="list-style-type: none"> - le travail, - le fonctionnement des structures, - le comportement des personnes ? • D'autres moyens que la formation sont-ils prévus ?
Identifier les objectifs de la formation	<ul style="list-style-type: none"> • En quels termes sont-ils formulés ? • Sont-ils suffisamment : <ul style="list-style-type: none"> - précis pour éviter les ambiguïtés, - et ouverts pour laisser place au travail d'élaboration du formateur ?
Connaître le demandeur et les acteurs concernés projet (hors public cible)	<p>Le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quel est son poste ? • Quel est son degré de pouvoir ? • Quels liens a-t-il avec la situation initiale ? • Sera-t-il directement impliqué dans l'action ? <p>Les acteurs du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les services concernés ? • Quelles sont les personnes concernées (manager des bénéficiaires, service administratif...) ? • Quel est leur type d'organisation de la structure (à qui diffuser l'information...) ? • Quelle ouverture à collaborer avec le consultant ?
Repérer le public cible	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les acquis des participants en termes de pratiques et de savoirs ? • Quelles sont leurs motivations et leurs attentes ? • Quelles sont les ressources potentielles dans le groupe ? • Quels sont les autres acteurs associés ? Comment les informer, les impliquer ?
Formuler les modalités et les contraintes	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les attentes du demandeur concernant la mise en œuvre ? • Y a-t-il cohérence entre les objectifs, les moyens, la durée demandée ? • Quelles actions périphériques engager auprès des autres acteurs (encadrement, ...) ?
Caractériser la démarche attendue du formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Dans quelle logique se situe le demandeur : « faire passer un message », donner des connaissances théoriques, faire réfléchir les participants sur leur pratique, ... ? • Quel est le rôle assigné au formateur ? • D'autres modalités de formation peuvent-elles être imaginées ?
Identifier l'évaluation attendue	<ul style="list-style-type: none"> • Est-elle prévue ? • Qui en sera responsable ? • Quels sont les indicateurs de réussite pour le commanditaire ?

