



IDENTIFIER LES ACTEURS ET LEURS RELATIONS

LES ACTEURS DU SYSTEME-CLIENT

Demandeur : Personne (ou groupe de personnes) qui initie le premier contact.

Promoteur : Personne (ou groupe de personnes) qui :

- recommande ou suggère le recours aux services d'un intervenant externe,
- peut influencer de façon déterminante le processus de consultation,
- s'intéresse fortement aux résultats de l'intervention,
- a un statut hiérarchique généralement plus élevé que celui du client.

Client : Personne (ou groupe de personnes) qui :

- ressent le besoin de modifier une situation initiale et désire s'impliquer avec un intervenant externe pour faire évoluer cette situation,
- a le pouvoir de négocier, au nom du système, des modalités d'intervention avec l'intervenant,
- prend la responsabilité de s'engager dans l'intervention,
- décide avec l'intervenant de modifier ou de briser l'entente,
- recevra le compte rendu de l'intervenant.

Commanditaire : Personne qui valide la proposition de formation

Bénéficiaire : Personne qui bénéficie de l'action de formation

Dans certains cas, notamment lorsque l'on intervient auprès de petites structures, une même personne peut être à la fois client, promoteur et demandeur de l'intervention.

L'ensemble des personnes ou des groupes qui est impliqué dans le projet d'intervention ou qui sera directement affecté par le projet constitue le système client.

Source : D'après R. LESCARBEAU, M. PAYETTE, Y. SAINT ARNAUD, Devenir Consultant, Editions de l'Université de Sherbrooke



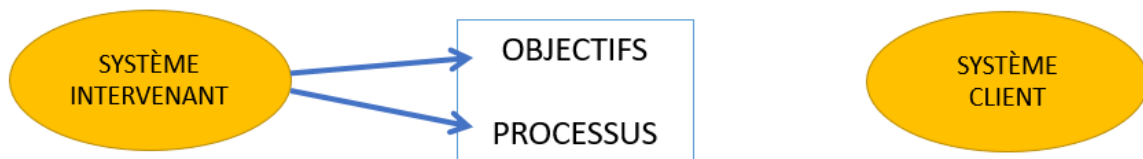


LES RELATIONS ENTRE DEMANDEUR ET PRESTATAIRE DE FORMATION

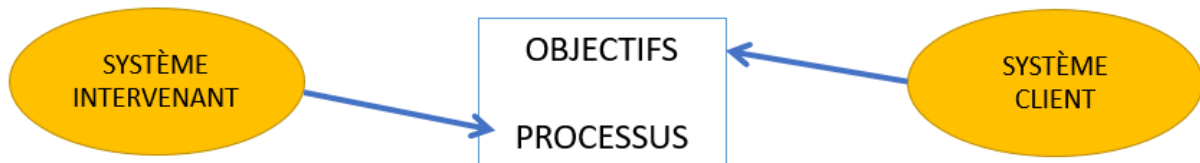
La nature de la relation instaurée entre le demandeur (le système-client) et la personne consultée (le système-intervenant) influe sur la réponse qui lui sera faite.

Yves Saint-Arnaud, psychologue, professeur à l'Université de Sherbrooke au Québec, a développé la recherche sur les interactions professionnelles. Il modélise la structure d'une relation client-intervenant par le rapport qui s'établit entre eux autour des objectifs et du processus.

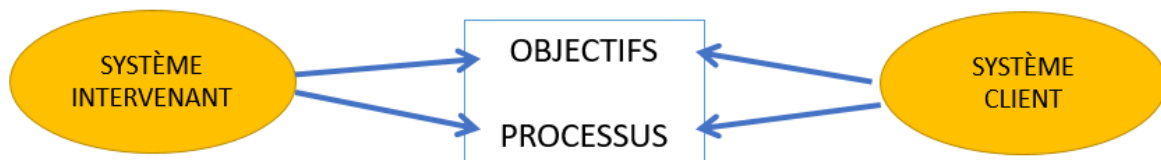
Dans la relation de pression, c'est le système intervenant qui définit les objectifs à atteindre et les processus pour y parvenir. L'exemple typique de cette relation est l'offre standard sur catalogue. Face à la pression du système intervenant, le client est placé dans une posture d'acheteur de formation. Cette relation est parfois adaptée à la situation et aux attendus du demandeur.



Dans la relation de service, inscrite dans une logique client - fournisseur, le système client formalise des objectifs de formation (par exemple dans un cahier des charges de la demande) et le système intervenant, qui fonctionne comme un prestataire de service, propose et contrôle le processus pour les atteindre.



Dans la relation de coopération, les deux systèmes (intervenant et client) participent à la définition des objectifs et s'engagent conjointement dans la maîtrise du processus.



Source : Y. Saint Arnaud, L'interaction professionnelle : efficacité et coopération, PUM, 1995, et Le changement assisté, Gaétan Morin, 1999.





10 recommandations pour établir et maintenir une relation constructive

1. Définir les objectifs et les rôles
2. Etablir une méthode de travail structurée pour sécuriser le client
3. Tenir le client informé de façon régulière, en respectant les niveaux hiérarchiques
4. Permettre au client de prendre des décisions éclairées
5. Tenir compte des contraintes, des préoccupations et des besoins de chacun
6. Impliquer les personnes concernées dans la recherche de solution
7. Etablir un dialogue respectueux mais non complaisant
8. S'adapter au style du client. Par exemple, certains souhaiteront une approche plus chaleureuse et d'autres préféreront plutôt sentir la rigueur
9. Respecter les gens, leurs compétences et leur intelligence, valoriser leur expérience et leur savoir-faire pour établir une relation de confiance
10. Donner sans nécessairement facturer

Source : D'après Roy, Francine, et André Savoie. « La consultation en psychologie du travail : une question de relation... constructive », *Le Journal des psychologues*, vol. 249, no. 6, 2007, pp. 53-57. URL : <https://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2007-6-page-53.htm>

