ATTITUDE ET POSITIONNEMENT DU CHARGÉ DE MISSION DLA

La posture du chargé-e de mission DLA est importante pour la réussite de l'accompagnement, c'est un facteur clef de succès.

1 La posture, un élément important pour la réussite du diagnostic

Les éléments qui entrent dans la production du diagnostic ne sont pas seulement des donnés, des chiffres, des processus des organisations etc…, ce sont aussi des acteurs, des institutions, des mentalités, des cultures, des comportements, des représentations, des opinions, des stratégies d'acteurs qu'il faut savoir décrypter.

Le chargé de mission doit faire face à des situations parfois complexes, floues ou ambiguës, empruntes d'enjeux territoriaux parfois forts. Cela nécessite de sa part de garder une certaine distance, et de s'octroyer le temps nécessaire à la prise de recul afin de ne pas arriver à des conclusions hâtives.

La première plus-value du diagnostic DLA, qui ne suffit toutefois pas à elle-même, est qu'il est effectué par un acteur extérieur à la structure. Extériorité qui permet d'apporter de nouvelles questions, analyses et propositions. La posture de diagnostic et d'accompagnement du chargé-e de mission l'amène à réinterroger des sujets fondamentaux que la routine a occultés. Son approche globale et systémique amène à décloisonner les problématiques. Il peut poser certaines questions qui se veulent naïves ou impertinentes mais dont les réponses feront parfois apparaître le socle de l'analyse.

La posture permet et invite les acteurs à se mobiliser autour des enjeux de la structure et à s'investir dans une démarche active de résolution de problèmes.

2 Les facteurs clefs d'une posture réussie

→ **Affirmer la démarche du diagnostic** : une partie des structures sollicitent le DLA avec une demande d'accompagnement. Sans évacuer implicitement cette demande, qu'il convient d'analyser, il est nécessaire d'affirmer l'intérêt du diagnostic, son étendue dans le temps, ses parties prenantes etc…

Pour en savoir plus
→ Argumentaire sur l'intérêt du diagnostic et présentation de la démarche (Boîte à outils Diagnostic)

→ **Positionner le diagnostic** au regard des démarches réalisées par ailleurs par la structure ;

→ **Bien identifier les acteurs de la structure** avec lesquels sera conduit, puis partagé, le diagnostic ;

→ La valeur ajoutée du diagnostic tient à la manière dont le chargé-e de mission va chercher à **reformuler, hiérarchiser ou présenter différemment les informations collectées** ;

→ **La valeur ajoutée** tient à la manière dont le chargé de mission va chercher à reformuler, hiérarchiser ou présenter différemment les informations collectées ;

→ **La posture pédagogique** : le chargé-e de mission doit être en capacité de rendre compréhensibles et abordables les éléments présentés. Cette approche peut nécessiter de prendre du temps ;

- → **Ne pas vouloir tout en même temps** : présenter à la fois les résultats du diagnostic et le plan d'accompagnement ;
- → Le chargé-e de mission doit faire preuve d'une certaine **curiosité et créativité**, voire de provocation. Il doit chercher à comprendre ;
- → **Rechercher la bonne manière** de formuler ou d'aborder certaines thématiques ou problématiques sensibles, soit en utilisant la forme interrogative (« cela vous dérange si on utilise le terme client. »), soit par l'humour ;
- → **Choisir les bons moments** pour aborder certains sujets ;
- → **Adapter son langage et sa posture** aux personnes et aux situations ;
- → **Savoir écouter**, conduire un entretien exploratoire ;
- → **Croiser les regards, les points de vue** (bénéficiaire, partenaire, dirigeant salarié ou bénévole) et le cas échéant, mettre en évidence les écarts ;
- → **Savoir conduire une réunion collective** ;
- → **Se positionner dans un esprit de bienveillance et d'empathie**, tout en étant le garant d'une objectivation, même si elle peut être réalisée à un autre moment ;
- → Faire comprendre que le chargé-e de mission DLA est là **pour aider la structure dans la réussite de son projet ;**
- → **Développer l'interconnaissance et la confiance réciproque ;**
- → **Avoir le temps** de mener la démarche diagnostic, et en particulier, les entretiens ;
- → **Préciser les personnes rencontrées** (et quand)

3 Les risques et écueils à éviter

- → **Les 2 extrêmes que peuvent être une totale naïveté, totale ignorance** du sujet d'une part (par exemple, méconnaître une chose évidente, comme le fonctionnement associatif) et d'autre part, **une position d'expertise** où le chargé-e de mission donne l'impression de tout savoir (ton professoral, donner le sentiment d'être un donneur de leçon) ;
- → Tout attitude qui conduirait à **prendre des décisions à la place de la structure ou la contraindre à en prendre, à juger ;**
- → **Etre partisan** au risque de ne plus être objectif

4 Règles et déontologie

- → **Posture d'accompagnant la plus objective :** ne pas être « acquis » à la cause de l'association ou d'un partenaire (financeur) ;
- → **Avoir la liberté de faire part de son analyse** (quitte à être en désaccord avec l'association) et parvenir à faire consensus avec les dirigeants de la structure ;
- → **On ne demande pas au chargé-e de mission de répondre aux questions qu'il soulève, mais en revanche, d'aider l'association à identifier les pistes ;**
- → **Citer ses source d'informations** (orales et écrites) ;
- → **Etre clair sur la destination des informations** : ce qui sera partagé uniquement avec les interlocuteurs, ce qui le sera avec la structure, le prestataire, les membres du comité d'appui le cas échéant ;
- → **Respecter la confidentialité** lorsqu'elle est demandée par la structure ou affirmée par le DLA

© DLA Tous droits réservés - Février 2014