OUTIL 1 – LA GRILLE DE L'APPROCHE INTÉGRALE

Individuel

Intérieur

« MOI »

« CA »

Extérieur

« NOUS »

« EUX »

Collectif

Pourquoi utiliser cet outil ?

Phase, enjeux, valeur ajoutée par rapport à d'autres méthodes …

Phase de **découverte** de la structure (à cheval entre la prise de contact téléphonique et le 1° rdv présentiel). **Structure l'entretien semi-directif en organisant la récolte des informations et la prise de notes.** L'outil peut aussi être utilisé en phase de **bilan (logique avant – après).**

Principaux apports :

1. Lutter contre **l'infobésité** en classant les données au fur et à mesure de leur récolte
2. **Piloter** l'entretien en posant des questions pour obtenir des compléments d'informations sur les angles morts ou les flous de la présentation
3. Disposer d'un état des lieux complet, en restant bien **centré sur l'association et ses différentes composantes**

Valeur ajoutée par rapport à d'autres méthodes :

- Par rapport à la « page blanche » : **évite de prendre les infos « en vrac »** et de créer du travail de synthèse de retour au bureau
- Par rapport à l'entretien strictement libre : **évite de se laisser emporter par** le discours de l'interlocuteur
- Par rapport à la présentation classique des interlocuteurs : **rester concentré sur le besoin**, la demande, les attentes, en limitant la phase « historique ».

Quelles sont les limites de cet outil ?

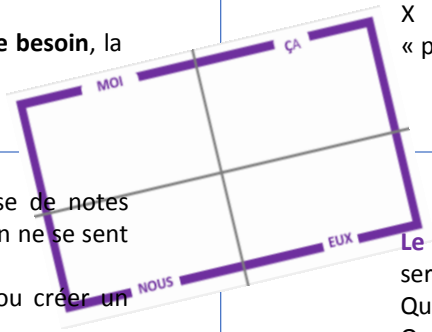
Inadéquation phase, inadaptation enjeux, points de vigilance, …

L'outil n'est pas adapté pour

- **approfondir le diagnostic** de la structure (voir Business Model Canvas)
- recueillir les **informations administratives** (proposition : faire tourner un questionnaire numérique pour que l'association remplisse les informations seule)
- recueillir les **informations historiques** (proposition : éviter dans un premier temps de se concentrer sur le passé, puis poser des questions d'explicitation : Qu'avez-vous déjà tenté ? Depuis quand cette situation perdure ? Quel est le déclencheur d'après vous ?)

Points de vigilance :

Les intitulés sous-jacents de « je », « nous », « ça », et « eux » varient suivant la situation. La première étape peut d'ailleurs consister à remplacer ces termes génériques par sa traduction réelle pour l'association : ex : « je » devient « directeur », « président » (**l'interlocuteur direct**), « nous » devient « équipe » (**le collectif de travail**), « ça » devient « l'association », ou « l'activité X » (**la structure en termes administratif et en termes projet**) , « eux » devient les « partenaires », les « financeurs », les « usagers » (**les parties prenantes**).



L'outil est utilisable **1. en direct avec la structure** (prise de notes papier ou prise de notes numérique), **2. en back-office** pour reprendre les informations, si le chargé de mission ne se sent pas encore de le faire en direct.

1° étape : tracer une croix sur une feuille blanche pour **délimiter les 4 espaces** ou créer un tableau sur word ou excel

2° étape : à partir de la question « quelle est votre demande ? » **Laisser l'interlocuteur libre de commencer par le quadrant qui lui est le plus naturel** (ce point de démarrage sera signifiant sur ses priorités et sa « lecture » de la situation).

3° étape : **prendre des notes par mots clés en les classant directement** dans les cases correspondantes.

4° étape : **identifier la ou les cases sur lesquelles il manque des informations** (il y a souvent au moins une case qui n'est pas du tout appréhendée spontanément par l'interlocuteur) et poser directement la question « et quelle est la demande de l'équipe ? » (NOUS), « comment se positionnent les financeurs ? » (EUX), etc …

5° étape : **proposer des reformulations** : « si je comprends bien, à ce stade l'association (CA) a besoin de …, dans un contexte où les financeurs et les usagers (EUX) …, à titre individuel, voici la manière dont vous le vivez (JE), et dont l'équipe le vit (NOUS) ….).

Au cours de la prise de contact, le CM DLA est en **écoute active**, **questionne** et **reformule**.

Comment mettre en œuvre cette méthode ?

Étapes, posture du CM DLA, supports, « sens » de lecture

Le plus simple consiste à poser 4 fois la même question en précisant l'acteur dont il s'agit. Ce sera la manière la plus rapide d'obtenir une information homogène et complète.

Quelles sont les attentes de vous / de l'équipe / de la structure / des usagers / des financeurs ?

Quels sont les besoins de vous / de l'équipe / de la structure / des usagers / des financeurs ?

Que constatez-vous/l'équipe/la structure/les usagers / les financeurs comme besoins non couverts ?

Comment saurez-vous vous que l'accompagnement DLA a réussi : quels changements pour vous / pour l'équipe / pour la structure / pour les usagers / pour les financeurs ?

Quelle est la situation initiale et quelle est la situation souhaitée (pour vous, pour l'équipe, pour la structure, pour les usagers, pour les financeurs) ?

Il existe ensuite des manières d'interroger spécifiquement un quadrant :

- Le JE : Qu'en pensez-vous ?
- Le CA : Comment ça se traduit concrètement ? Par quoi le voyez-vous ?
- Le NOUS : quelle **culture organisationnelle** ? Qu'en pense le collectif ?
- Le EUX : Que disent les acteurs extérieurs ? Comment se positionnent-ils ?

Quelles questions pour interagir avec l'association ?

Questions clés à retenir pour augmenter l'efficience en peu de temps