

Formation au Cadrage de la Demande

Pourquoi ?

La clef de la réussite de tout projet / proposition se situe au démarrage de l'intervention : la bonne compréhension de la demande et la récolte de tous les éléments à prendre en compte pour élaborer une réponse vraiment adaptée.

La cadrage systémique est la méthode de cadrage à la fois la plus simple et la plus complète. Elle est utilisable aussi bien pour les demandes de tous les jours que pour les briefings de projets complexes.

Pour qui ?

L'outil indispensable pour tout manager / responsable de projets de changement / consultant interne / consultant externe.

Objectifs de la formation

Apprendre à mener une démarche systémique d'**exploration de la demande**

Apprendre à **s'accorder avec un demandeur** sur la nature profonde de sa demande et le besoin réel du système

Savoir **recueillir tous les éléments d'informations nécessaires** pour ensuite

- apporter une réponse vraiment adaptée
- dépasser éventuellement la solution initialement envisagée par le demandeur pour répondre au véritable besoin
- élaborer une stratégie de changement pertinente



En tant que demandeur, apprendre à formuler des demandes à ses collaborateurs en leur donnant de façon concise, tous les éléments pour leur permettre de réussir.

Bénéfices

Diminution des coûts et des pertes de temps / Meilleure réussite des projets / Suppression des projets aux résultats insatisfaisants liées à des demandes mal comprises/ Suppression des solutions inefficaces qui consistent à faire plus de la même chose en laissant intact le problème de fond.

Evolution de la culture managériale : du commandement vers le management par le sens.

Sources

La formation est basée sur l'approche systémique du changement mise au point par Dominique Bériot. Le cadrage de la demande est la première étape de cette approche. Dominique Bériot est l'auteur de nombreux ouvrages dont *Manager par l'Approche Systémique*, Eyrolles 2006 et *Du Microscope au Macroscopie*, l'Approche Systémique du Changement dans l'Entreprise, ESF 1992.

Modalités

La formation a lieu en trois temps. (Même s'il est possible de ne suivre que la première journée, l'intégration dans la pratique ne peut se faire qu'avec le cursus complet)

1. les fondamentaux du cadrage (1j)

Les participants repartent avec une compréhension et un apprentissage des points suivants :

- les différents types de demandes (solution/ problème /objectif)
- la hiérarchie logique d'objectifs
- le système à considérer
- les dix composants fondamentaux de toute demande
- les questions de décryptage
- le déroulement d'un entretien de cadrage (posture / modalités relationnelles/ étapes)
- les situations de cadrage particulière (cadrage minute / cadrage collectif, cadrage ascensionnel)

La pédagogie repose sur des apports de concepts et de modèles structurants, des exercices et jeux de rôles à partir de cas tirés de situations d'entreprise et de cas réels apportés par les participants; les participants travaillent alternativement individuellement et en petits groupes.

Les participants repartent avec une grille d'analyse de la demande (G.A.D.), les composants fondamentaux de toute demande – utilisable dans tout contexte. Cette grille peut servir de langage commun à une équipe et une organisation.

2. Mise en pratique sur terrain

Un mois de mise en pratique individuelle et par deux, dans les situations de travail pour garantir l'intégration réelle des connaissances.

3. REX et approfondissement sur les cas réels (1j)

Les participants apportent les exemples de cadrages réalisés pendant leur mois de mise en pratique

Travail en groupe sur les difficultés rencontrées et ses points de progrès personnels

Cadrages collectifs de demandes réelles

Utilisation du cadrage pour la communication

Travail sur les pièges, les demandes floues , « les patates chaudes », etc...

Pré-requis

Etre récepteur et/ou émetteur de demandes

Accepter de travailler en groupe sur ses propres demandes

Le formateur

Pierre Goirand est un consultant et coach international. Il accompagne des transformations complexes, il favorise l'intelligence collective dans les organisations et propose depuis 18 ans une approche intégrale du leadership. Il intervient pour de nombreuses entreprises et collectivités (SNCF, Orange, Mac Donald's, Hp, ONU ...). De formation initiale H.E.C., ses recherches l'ont amené à développer des pratiques au croisement de nombreuses disciplines. Pierre a été formé à la systémique par Dominique Bériot en 1994 et a donc presque 20 ans d'expérience dans l'utilisation de l'approche systémique.

www.pierregoirand.com



Information pratiques formation inter-entreprises

Dates	26 septembre et 8 novembre 2013		
Lieu	Institut Repère 78, avenue du Général Bizot 75012 Paris		
Durée Horaires	2 jours Accueil 9h00 – Formation 9h30/17h30		
Tarifs		26/9 seul	26/9 et 8/11
	Entreprise	425 €HT	695,00 € HT
	Pro-indépendant (coach, consultant, formateur,...)	295€ HT	495,00 € HT
	Association caritative ou sociale	220€ HT	366,00 € TTC
	Particulier (non professionnel de l'accompagnement)	220€ HT	366,00 € TTC
Inscription et informations administratives		Christine Barreto ou Marine Le Coguiec contact@efh.fr	

Informations pédagogiques		Pierre Goirand contact@pierregoirand.com
------------------------------	--	---

Témoignages

« En tant que dirigeant d'entreprise j'ai eu l'opportunité à maintes reprises d'utiliser la méthode du cadrage pour clarifier une situation avant d'engager un projet. Il m'est apparu que ce type d'approche était particulièrement efficace mais aussi très apprécié par les personnes concernées que ce soit dans le cadre d'une nouvelle aventure stratégique ou de démarches de changement au sein des organisations. Sa pertinence se démontre également pour aider un collaborateur en difficulté ou tout simplement en demande d'évolution.

La méthode du cadrage permet d'appréhender l'ensemble des composantes d'une situation quelle que soit sa complexité. L'importance donnée aux objectifs que l'on cherche à atteindre, la représentation du système d'acteurs concernés et de leurs interactions, l'identification des leviers et des contraintes permettent de construire une vision globale et systémique avant de s'engager éventuellement dans un processus de changement.

Le cadrage et sa représentation sont des méthodes qui permettent également de partager très aisément la « vision » d'un projet permettant ainsi d'impliquer l'ensemble des acteurs concernés et de les rendre ainsi « acteurs des solutions ». C'est un levier très puissant pour dépasser les craintes des uns et des autres et donc lever les résistances au changement.

Méthode rapide, très facile à partager avec ses collaborateurs, basée sur un bon sens mettant l'homme au cœur des problématiques, mais méthode aussi très rigoureuse dans l'analyse qu'elle permet de faire, le cadrage se révèle être aujourd'hui parmi les méthodes les plus efficaces pour « décrypter » les situations de plus en plus complexes que nous avons à gérer. »

Serge Dassonville, ancien Cadre Dirigeant de la RATP, Consultant en stratégie

“En quoi le cadrage change la vie professionnelle? Rien de plus évident pourtant que les questions qui sont derrière cet outil. Et pourtant, c'est en utilisant ce questionnement de bon sens que j'ai pu à la fois clarifier les demandes émanant de ma hiérarchie ou de mes clients, éviter de me précipiter dans des solutions sans en interroger le sens et la finalité, retrouver créativité dans mes propositions, gagner en efficacité en arrêtant de refaire plus de la même chose par l'interrogation de ce qui avait déjà été fait, faciliter l'alignement entre les objectifs et les moyens. Le questionnement du cadrage favorise la responsabilisation et la délégation, il est à la fois un outil pour le manager et pour le collaborateur et en favorisant un dialogue entre adultes, il fait évoluer la culture du système et sortir d'une relation top down et dérange les modèles des organisations basées sur la soumission. Il permet aussi d'élaborer des cahiers des charges cohérents et de vérifier le bien fondé des

intentions et de qualifier les résultats visés.

Devenu axe de progrès prioritaire, porté par la direction dans une organisation dans laquelle j'ai accompagné le changement, ce questionnement systémique a favorisé l'évolution des relations managériales, facilité les priorisations, permis de s'assurer de la pertinence des actions, une fois celles-ci cadrées.

Il arrive que celui qui pose des questions soit perçu par celui qui les reçoit, notamment dans des cultures très hiérarchiques comme un impertinent qui ose réinterroger une demande ou un ordre... Le cadrage peut donc sembler subversif ou être mal vécu par celui auquel il s'adresse et qui peut être mis face à son incapacité à donner des réponses. Mais il est aussi souvent perçu comme une occasion de clarifier sa propre demande, une occasion de réaliser le chemin qu'il reste à parcourir pour permettre de travailler utilement. Les questions simples mais potentiellement déstabilisantes doivent être maniées en douceur pour être acceptées par ceux qui ont l'habitude d'être dans une posture de sachant ou de donneur d'ordre

Cette formation est indispensable pour être à l'aise avec la cohérence globale, pour découvrir la puissance de ce questionnement, pour repérer la logique d'ensemble. Je recommande vivement de la faire sur des cas réels et d'encourager l'ensemble de la ligne hiérarchique y compris les comités de direction à consacrer au moins une journée à cette formation."

Sylvie Caruso Cahn

Responsable du Développement des Dirigeants de la SNCF