

	Animateur	Consultants	Client	TIMING
Inclusion	1. Expliquer le fonctionnement de l'outil et du bâton de parole 2. Recueillir l'humeur des participants et laisser chacun se présenter et partager son humeur du jour 3. Co-construire les règles de fonctionnement du groupe et les faire valider par chacun			Entre 10 à 15 minutes
Choix du sujet		1. Laisser quelques minutes aux participants pour rédiger avec le crayon bleu sous la main un sujet sur lequel ils souhaitent être aidés par le groupe, une situation réelle, actuelle, sous marge de manœuvre et non technique 2. Laisser chacun partager son sujet et l'expliquer à voix haute de façon générale, sans trop rentrer dans les détails pour que chacun comprenne de quoi il s'agit 3. Chacun se positionne sur un sujet (le sien ou celui d'un autre), qu'il aimerait traiter aujourd'hui en fonction de l'appétence, du degré d'urgence ou d'importance perçue 4. Le groupe guidé par l'animateur choisit un client qui est d'accord et partant pour être aidé.		Entre 15 à 20 minutes
Exposé de la situation		Les consultants écoutent et prennent des notes dans leur espace de notes pour bien questionner le client par la suite à partir de ses formulations, son vocabulaire.	Le client expose son sujet sans être interrompu pour partager au groupe toutes les informations qui lui paraissent nécessaires à la bonne compréhension de son sujet. Il termine son exposé par une première demande : "J'aimerais que vous m'aidiez à ..."	Entre 5 à 7 minutes
Clarification	L'animateur aide le groupe à monter en compétences sur le questionnement : questions ouvertes, investigation de champs non explorés. Il est garant du cadre (pas de solutions déguisées, pas de jugement, une bonne régulation de la parole)	Les consultants posent des questions ouvertes (pas de questions en "est-ce que") pour élargir leur compréhension de la situation, à tour de rôle et sans apporter de solution.	Le client répond aux questions de façon brève pour pouvoir prendre le plus de questions possibles.	Entre 20 à 25 minutes
Demande	L'animateur et les consultants écrivent ce qu'ils ont compris de la situation sous la forme : "ce que je comprends de ton besoin, c'est comment faire pour ..." avant de le partager au client. Il s'agit de leur compréhension subjective, ni vraie, ni fautive. Cela permet au client de voir où le groupe en est de la compréhension de son sujet et de formaliser sa demande de la façon la plus précise possible.		Le client écoute sans réagir la compréhension de chacun de sa situation puis prend le temps d'écrire sa demande en s'inspirant ou pas de ce qu'il a entendu. Il s'agit du besoin auquel il veut que le groupe l'aide à répondre.	Entre 10 à 15 minutes
Contrat	L'animateur demande aux consultants si ils se sentent en mesure de contribuer à la demande du client, s'ils la comprennent, si ils ont besoin de clarifier certains points. L'animateur peut aussi échanger en direct avec le client pour l'aider à mettre en avant son besoin : "à quoi verras tu que cela a fonctionné ? Qu'est-ce que tu en attends ? Pour aider le client à poser une question qui l'aide dans son besoin et non pas sur des modalités. Il peut s'inspirer du modèle : "aidez moi à ... dans le but de ... compte tenu du fait que ..."	Les consultants posent d'éventuelles questions de clarification, sans jugement sur la demande, pour s'assurer de bien la comprendre et de pouvoir y contribuer	Le client répond et clarifie, au besoin, reprend sa demande pour la rendre la plus claire possible.	10 minutes
Consultation	L'animateur et les consultants partagent des retours d'expérience, des idées, des réflexions, des feedbacks en fonction de ce qu'attend le client sous la forme "si j'étais dans cette situation, je" ou "j'ai vécu"		Le client écoute sans réagir et prend des notes, il peut demander de clarifier une proposition s'il ne l'a pas bien entendue ou plus de temps entre les propositions pour prendre des notes.	15 à 20 minutes
Engagements		Les consultants écoutent sans réagir	Le client formalise par écrit les actions qu'il retient et qu'il veut mettre en place puis les partage au groupe. Il ne se justifie pas sur ce qu'il ne garde pas.	10 minutes
Apprentissages		Les consultants partagent leurs apprentissages, ce qu'ils retiennent pour eux même par rapport à la séance et à son contenu.		10 minutes
Feedbacks	Chacun partage en commençant par le client comment il a vécu la séance, ce qu'il a apprécié, si d'éventuels points doivent être soulevés/partagés. Puis chacun partage l'humeur avec laquelle il repart de la séance.			10 minutes