



LE CO-DÉVELOPPEMENT : SON DÉROULEMENT

L'un des participants prend le rôle de «client», les autres étant ses «consultants». Ces derniers ont pour objectif central et unique d'aider le client. La démarche, très structurée, s'articule autour de 6 étapes limitées dans le temps.

Étape 1 : Exposé de la problématique

La séance commence par la présentation d'une situation actuelle sur laquelle le client s'interroge. Le client a 2 finalités, à la fois résoudre son problème, mais aussi améliorer sa pratique. Présenter une problématique est un aspect essentiel en co-développement car ce processus favorise à lui seul la prise de recul et la propre compréhension du client.

Étape 2 : Clarification

Elle doit permettre aux consultants de se faire une idée claire de la demande du client. Ils sont donc amenés à le questionner pour lui faire préciser certains points. L'intérêt de cette étape est aussi de faciliter l'objectivation du client.

Étape 3 : Contrat de consultation

Une fois que le client a présenté le plus clairement possible sa situation et que les consultants ont tous les éléments objectifs, il est très important que le client reformule son attente précise vis à vis des consultants, sous la forme d'une question précise. Les consultants doivent à ce moment là avoir une vision claire et commune de l'attente du client. Le contrat constitue la base de la consultation.

Étape 4 : Consultation

Les consultants livrent ici leurs impressions, questions, suggestions pratiques ou partages d'expériences. Ils sont centrés sur le client et lui offre tout ce qui peut l'aider à penser et agir. La phrase clé pour le consultant lors de cette étape est «Comment puis-je aider ce client». Le client ne répond pas. Il écoute et prend des notes.

Étape 5 : Synthèse et plan d'action

A partir de toutes les informations reçues par le client, celui-ci va tout d'abord dégager une synthèse des principaux éléments qu'il a retenus pour arriver ensuite à un 1er plan d'action, réalisable à court terme. Lors de la séance suivante, le client sera amené à faire un point sur son plan d'action et les résultats atteints, ou non.

Étape 6 : Partage des apprentissages de chacun

Il s'agit là pour chacun de réfléchir à sa propre pratique et de s'approprier la démarche. Ce faisant, les participants apprennent à objectiver leur situation, à prendre le recul nécessaire. Souvent, les participants font ce constat « Je ne me suis jamais vraiment arrêté pour faire le point sur ce que je fais ».

LE CO-DÉVELOPPEMENT : DANS QUEL CONTEXTE ?

Généralement, les participants à un groupe de co-développement poursuivent plusieurs des objectifs suivants :

- Apprendre à être plus efficace en s'exerçant à de nouvelles façons de penser, d'agir, dans sa pratique actuelle,

- S'obliger à prendre systématiquement un temps de réflexion sur sa pratique professionnelle – rappelons que le groupe se réunit une fois par mois sur une durée de 6 mois à 1 an,
- Avoir un groupe d'appartenance professionnelle où règnent confiance et entraide,
- Consolider son identité professionnelle en comparant sa pratique à celle des autres,
- Apprendre à aider et à être aidé.

Il peut être intéressant de demander aux participants de lister les enjeux majeurs dans leur pratique actuelle, de dresser une sorte de cartographie globale.

Cette première réflexion d'ensemble peut rendre encore plus efficace un groupe de codéveloppement dans la mesure où les sujets de consultation ne sont plus choisis seulement selon les circonstances du moment, mais en lien avec la vision plus globale et stratégique de la pratique professionnelle de chacun.

LE CODÉVELOPPEMENT ÉPATE PAR SA PERTINENCE ET SON EFFICIENCE, POURQUOI ?

- Apprendre une pratique professionnelle, c'est apprendre à agir
- Bénéficier d'autres angles de vue de professionnels permet plus rapidement de passer l'action, le client se sent rassuré
- La subjectivité du client est aussi importante que l'objectivité de la situation
- Le travail sur l'identité professionnelle est au coeur du co-développement
- Pour apprendre, il ne faut pas avoir peur d'être incompetent.

Au-delà de ces principes, l'étonnement et l'impression d'assister à un exercice vraiment nouveau s'expliquent aussi par le fait d'être acteur tout de suite, dans un processus où les règles du jeu sont simples et vite assimilées, sans rapport de force au sein du groupe.

Chacun peut prendre sa place, se faire entendre, exprimer un argument.

Chacun produit les idées qu'il pense utiles au client. L'enjeu n'est pas de convaincre à tous prix ou d'obtenir un consensus. Au contraire, même les divergences sont les bienvenues puisqu'elles sont un moyen d'enrichir la réflexion du client et de l'aider à regarder les choses autrement.

Chacun puise dans ses ressources, son expérience, son parcours, et s'efforce de se mettre véritablement au service du client.

Ce qui relie les personnes en co développement, c'est leur besoin de parler, tout simplement, de parler entre eux, d'échanger sur leur réalité quotidienne, sur ce qui se passe sur le terrain, d'écouter et consulter les autres sur les situations qu'ils vivent.

Enfin, le client lui aussi est souvent surpris et parle de «puissance» de la démarche. Il reçoit beaucoup, sans commentaire, sans justification, perçoit d'autres angles de réflexion, découvre des aspects qu'il n'avait pas vus. Tout ceci l'amène à élaborer naturellement les 2 ou 3 actions qu'il envisage par rapport à sa problématique de départ.

La mise en place du co-développement dans l'entreprise suppose un degré d'ouverture et d'être capable de parler en toute simplicité de sa pratique professionnelle.

Il demande également une certaine humilité, à la fois de la part des participants (oser demander de l'aide) et de la part de l'animateur, qui n'est pas là pour éblouir le groupe de ses connaissances mais plutôt pour l'accompagner de manière discrète et efficace vers des objectifs concrets.