

# Appreciative inquiry adapté à l'identification des compétences

À quoi sert-il ?	Quand l'utiliser ?	Quel format ?
Identifier les besoins en compétences	Intelligence collective	Méthode

Méthode qui permet d'appréhender les points forts d'une organisation ou d'un projet à partir d'expériences positives, de réussites et de compétences mobilisées.

Pour quoi	S'appuyer sur les points forts, les talents, les compétences présentes dans l'organisation pour les élargir, reproduire des modes de fonctionnement efficaces, alimenter le plan de formation
Pour qui	Tou-te-s les travailleur-euse-s
Quand l'utiliser	Méthode utile dans l'identification des besoins en compétences et donc mobilisable dans la construction d'un plan de formation

## Comment l'utiliser ?

L'*appreciative inquiry* est un outil à utiliser collectivement. Il s'agit d'explorer ensemble ce qui a permis la réussite d'un projet ou d'une activité en se focalisant sur les ressources disponibles. Parmi les facteurs de réussite, il est particulièrement porteur de s'intéresser aux compétences qui ont été mobilisées. En effet, une compétence s'apprend, se développe et se transmet. Dans un contexte d'organisation d'activités similaires qui se succèdent et/ou de plusieurs travailleur-euse-s amené-e-s à faire la même chose, formaliser une compétence comme facteur de succès permet d'outiller tout le monde et de « reproduire » les conditions favorables.

Le nombre de participant-e-s et la durée sont variables en fonction des cas traités.

## **Il existe une procédure à suivre pour que la méthodologie soit porteuse.**

1. Déterminer un cadre d'interaction porteur pour tou-te-s les participant-e-s
2. Identifier différentes situations professionnelles couronnées de succès et ayant un cadre délimité dans l'espace et le temps
3. Choisir l'une d'entre-elles sur base de sa pertinence par rapport à la démarche entamée :
  - » un évènement qui se reproduira ou pas ;
  - » vécu par les personnes réalisant l'analyse, pas un fait rapporté par d'autres.
4. Collecter et synthétiser les données

Pour réaliser l'étape 4 et ainsi repérer les compétences, il vous est proposé de faire un brainstorming en 2 phases.

### **1ère phase : identification et relevé de la situation**

L'objectif de cette étape est clarifier la une situation professionnelle durant laquelle les travailleur-euse-s ont réussi à accomplir quelque chose (parfois malgré les difficultés).

#### **Il est demandé de préciser :**

- › Date, heure, lieu, activité
- › Description de l'évènement brève et concrète
- › Réactions immédiates verbales et non verbales
- › Résultats à court et moyen termes
- › Réflexions personnelles de l'observateur·rice

## 2ème phase : analyse en groupe

L'événement est analysé en groupe.

Les participant·e·s échangent à partir des questions suivantes.

- › Que s'est-il passé ?
- › Qu'a fait la personne ou qu'ont fait les personnes pour apporter un dénouement positif à la situation?
- › Qu'a (ont)-t-elle(s) dit ?
- › Comment les personnes impliquées se sont-elles senties ?
- › À quoi ont-elles pensé ?
- › Quelles compétences ont-été détectées dans cette situation ?

## 3ème phase : proposer des pistes d'actions

Le but est de découvrir comment généraliser et démultiplier ces bonnes solutions et ces ressources. Cette étape peut être réalisée quelques jours après le brainstorming. Elle peut se faire en groupe complet, ou en sous-groupes en se posant les questions suivantes.

### Repensez à l'événement révélateur :

- › Comment transférer les compétences détectées dans cette situation aux autres membres de l'équipe ?
- › Quelles sont toutes les solutions proposées ?
- › Quelles sont les pour et les contre de chaque solution ?
- › Quelles autres solutions choisirions-nous ?
- › Sont-elles applicables ?
- › Que devons-nous mettre en place pour y parvenir ?
- › Ces compétences peuvent-elles être acquises par de la formation ?
- › Ces formations peuvent-elles être dispensées par les personnes déjà compétentes dans l'institution ?

## Les trucs pour réussir ?

- › Comme dans tout exercice d'intelligence collective, veillez à instaurer un climat de confiance et de bienveillance, à gérer le temps de parole et faire respecter le cadre préalablement établi et validé par tous et toutes.
- › Amenez les participant·e·s à être précis·e·s et concrèt·e·s dans l'énoncé des ressources et compétences mobilisées dans le succès d'un évènement.
- › D'autres membres de l'association n'ont peut-être pas eu l'occasion de réfléchir à ce problème, pensez à diffuser le résultat des réflexions.

## Et après ?

- › Faites un lien avec le plan de formation afin de pérenniser les compétences auprès des personnes les ayant déjà utilisées et pour les diffuser auprès d'autres pour qui ces compétences pourraient être utiles.
- › Des liens sont donc à créer avec les entretiens de fonctionnement ou les réunions d'équipe et pourront servir à l'élaboration de plans d'action ou du plan de formation individuel ou collectif.
- › Certaines compétences peuvent alimenter les descriptions de fonction, les outils de gestion de projets, le projet pédagogique...

## Outil associé :

- › L'incident critique