



**giz**

# **Paroles, paroles...**



**Conception Isabelle Ortlieb**



Auteure : Isabelle Ortlieb

Conseil : Marion von der Bruck, Catherine Stettner

Photos : <https://de.wikipedia.org/wiki/Torodi>

© Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

AIZ Akademie für Internationale Zusammenarbeit, Bad Honnef

OE 0B30 - Handlungskompetenzen IZ

Bad Honnef, mai 2016

Mise à jour juin 2020 (Ajout Activité de conseil)

## Sommaire

<b>Participer au débat, négocier .....</b>	<b>p. 4</b>
<b>Conduire une réunion .....</b>	<b>p. 8</b>
<b>Faire une présentation .....</b>	<b>p. 12</b>
<b>Prononcer un discours .....</b>	<b>p. 18</b>
<b>Animer une séance de médiation.....</b>	<b>p. 24</b>
<b>Animer un atelier participatif .....</b>	<b>p. 32</b>
<b>Activité de conseil .....</b>	<b>p. 38</b>

# Participer au débat

## Négociier



---

## Prendre la parole

---

- J'aimerais dire que...
- J'ai plusieurs remarques à faire...
- Je dirai en premier lieu... en deuxième lieu...
- Un point me préoccupe particulièrement...
- Je voudrais évoquer 3 points : ...
- J'aimerais aborder 2 différents aspects : ...
- Deux réflexions me viennent à l'esprit : ...
- J'aimerais faire une remarque sur...
- Merci de me donner la parole.

---

## Interrompre

---

- Pardonnez-moi de vous interrompre, mais...
- Pardon, vous permettez, ...
- Juste un mot / une remarque si vous permettez...
- Je peux dire quelque chose à propos de...
- Permettez-moi de dire un mot sur...
- Pourrais-je / puis-je...
- Je souhaiterais faire remarquer que...
- J'aimerais intervenir sur ce point...

---

## Donner son avis

---

- À mon avis...
- D'après moi / selon moi...
- Pour ma part...
- Je crois que...
- Je pense que...
- J'ai l'impression que...
- Je suis persuadé(e) que...
- Je voudrais dire que, et je termine par là...

---

## Demander l'avis de quelqu'un

---

- À votre avis est-ce que... ?
  - D'après vous, ... ?
  - Pensez-vous que... ?
  - Qu'est-ce que vous pensez de... ?
  - Quel est votre avis / point de vue sur... ?
  - Pouvez-vous nous donner votre opinion sur... ?
  - Comment trouvez-vous... ?
- 

## Exprimer son accord

---

⇒ **sans réserves**

- Bien sûr.
- Bien entendu.
- Sans aucun doute.
- Je suis (totalement) d'accord avec vous.
- Vous avez raison.
- C'est aussi mon point de vue.

⇒ **avec réserves**

- C'est possible.
  - Sans doute.
  - Si vous voulez.
  - Vous avez probablement raison, mais...
- 

## Exprimer son désaccord

---

- Excusez-moi mais je ne suis pas d'accord avec vous.
- Désolé(e) !
- Je ne suis pas tout à fait de votre avis.
- Je suis contre cette proposition.
- Je ne partage pas vraiment votre point de vue.
- Je ne partage pas du tout votre avis sur ce point.

---

## Demander des précisions

---

- Qu'est-ce que vous voulez dire ?
- Je n'ai pas compris votre remarque, pouvez-vous préciser votre pensée ?
- Je n'ai pas compris votre proposition, pourriez-vous donner des précisions ?
- (Juste) une question si vous permettez.
- Si j'ai bien compris, vous pensez que...

---

## Donner des précisions, s'expliquer

---

- Je voudrais souligner...
- Je voulais préciser que...
- J'aimerais dire...
- Il faut ajouter...
- Je veux dire que...
- Cela signifie que...
- Cela veut dire...
- En d'autres termes, ...
- Pour être plus exact, ...

---

## Insister

---

- Je suis sûr(e) que...
- Je suis convaincu(e) que...
- Je suis persuadé(e) de...
- Je voudrais souligner que...
- J'aimerais mentionner l'importance de cette question.
- Il ne faut pas oublier que...

# Conduire une réunion



---

## Accueillir, souhaiter la bienvenue

---

- Je vous remercie de votre présence / d'être venus...
- Au nom de... permettez-moi de vous souhaiter la bienvenue.
- Je suis heureux(se) de vous accueillir à...
- Je suis ravi(e) de vous accueillir pour...
- C'est un grand plaisir...

---

## Présenter une autre personne

---

- J'ai le plaisir de vous présenter...
- C'est un grand honneur d'accueillir aujourd'hui ...

---

## Ouvrir la réunion

---

- Je crois que vous vous connaissez tous.
- Je pense que vous ne vous connaissez pas tous.
- Je propose de faire un tour de table / que chacun se présente
- Cette réunion a pour objet / objectif...
- Cette réunion a été organisée pour examiner / avoir un échange de vue sur... / discuter...
- Vous avez pris connaissance de l'ordre du jour...
- Passons à l'ordre du jour.
- Je voudrais vous présenter l'ordre du jour : ...
- Mesdames et Messieurs, je déclare la séance / la réunion ouverte.

---

## Donner et distribuer la parole

---

- Madame... , vous avez la parole.
- D'abord Monsieur... , ensuite Madame... .
- Quelqu'un souhaite intervenir ?
- Quelqu'un souhaite ajouter quelque chose?
- Pas d'autre question? Remarques?
- Pas d'objection?
- La parole est à Madame...

---

## Intervenir, rappeler à l'ordre

---

- S'il vous plaît, laissez Monsieur... terminer son propos / continuer !
- Votre remarque est intéressante, mais je propose de revenir au sujet.
- Ne parlez pas tous en même temps !
- Je regrette de vous interrompre, mais ce n'est pas à l'ordre du jour.
- Revenons à notre sujet, vous vous écarterez de l'ordre du jour.

---

## Clore la séance

---

- Je vous remercie de votre participation !
- J'aimerais remercier chacun d'entre vous pour sa contribution.
- La réunion est close / terminée.
- La prochaine réunion aura lieu...

---

## Mes notes

---

# Faire une présentation



---

## Saluer

---

### **Saluer les personnes présentes en respectant l'ordre hiérarchique**

- Madame la Ministre, ...
- Madame l'Ambassadeur, ...
- Monsieur le Préfet etc...
- Mesdames, Messieurs, chers collègues, ...

### **Présenter une autre personne**

- Permettez-moi de vous présenter Monsieur X...
- J'ai le plaisir de vous présenter...

---

## Se présenter

---

- Si vous le permettez, je voudrais avant tout me présenter.
- Pour commencer, je voudrais me présenter.
- Je m'appelle...
- Permettez-moi de me présenter : ...

---

## Exprimer sa satisfaction

---

- C'est un grand honneur / plaisir pour moi de...
- Permettez-moi d'exprimer le plaisir que j'éprouve à me trouver aujourd'hui parmi vous.
- Permettez-moi de vous dire combien je suis heureux(se) de...
- Je vous remercie d'être venus si nombreux. Cela marque l'intérêt que vous accordez à...
- Je suis ravi(e) / heureux(se) d'avoir été invité(e) à participer à...

---

## Présenter le thème

---

- (Thème de l'exposé), tel est le thème / la question que je voudrais traiter avec vous aujourd'hui.
- Nous nous sommes réunis aujourd'hui pour...

---

## Commencer

---

- Entrons dans le vif du sujet.
- Commençons.

---

## Présenter le plan

---

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Au cours de mon exposé</li><li>• (Tout) d'abord</li><li>• En premier lieu</li><li>• Pour commencer</li><li>• Premièrement</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>je parlerai...</li><li>je traiterai...</li><li>je voudrais parler des problèmes suivants.</li></ul> |
|---|---|

- Voici les grandes lignes de ma présentation.
- Je commencerai par 

aborder	l'aspect...
traiter	le point...

 la question...  
le problème...
- Ensuite, ...
- Puis, ...
- En second lieu, ...
- Deuxièmement, ...
- Enfin, ...
- Pour 

conclure,	je dirais que...
terminer,	

 finir,

---

## Annoncer les différentes parties

---

- Commençons (si vous le voulez bien,) par...
- Je commencerai (donc) par...
- Venons-en maintenant à...
- J'en viens à...
- Quelques mots sur...
- En ce qui concerne...
- J'en viens maintenant | à la deuxième partie...  
| au second point...
- Cela nous amène au point suivant...
- Ceci dit, examinons maintenant le dernier point de mon exposé.
- Cela dit, voyons maintenant...
- Ces remarques faites, j'en arrive maintenant à...
- Ces remarques faites, passons maintenant à...

---

## Faire référence aux supports visuels

---

- Au cours de mon intervention j'utiliserai quelques schémas.
- Regardons rapidement ce diagramme...
- Si vous comparez... , vous constatez que...
- Comme vous pouvez le voir sur cette diapositive...

---

## Donner un exemple

---

- À titre d'exemple...
- Permettez-moi de vous citer un exemple, ...
- Je voudrais vous donner un exemple : ...
- Pour illustrer ce point, prenons le cas de...
- Si l'on considère... par exemple, ...
- Cet exemple illustre bien...

---

## Faire une digression

---

- Il faut signaler que...
  - Notons au passage que...
  - Remarquons...
  - Je voudrais ajouter quelque chose...
  - À ce propos, j'aimerais mentionner que...
  - Comme vous le savez...
  - D'ailleurs, ...
- 

## Continuer

---

- Passons maintenant à...
  - Voyons maintenant...
  - Cette remarque étant faite, je poursuis...
  - Ceci étant dit je continue...
  - Ceci dit, j'en reviens à...
  - Je disais donc...
- 

## Résumer

---

- Pour résumer, je dirai que...
  - En somme, ...
  - Bref, ...
  - Ce qu'il faut retenir, c'est que...
- 

## Conclure

---

- J'en arrive maintenant à ma conclusion / à la fin de mon exposé.
- Pour conclure je dirai que...
- En conclusion disons...
- Je conclurai en disant que...

---

## Exprimer un vœu

---

- Je vous demanderais d'attendre la fin de mon exposé pour poser des questions.
- J'espère que mon exposé vous a donné les éclaircissements nécessaires.
- J'espère que nous pourrons à l'avenir développer notre collaboration.
- J'espère avoir retenu votre attention.

---

## Remercier

---

- Je vous remercie (de votre attention).
- Merci de m'avoir écouté(e).

# Prononcer un discours



---

## Saluer et commencer un discours

---

- Monsieur le Président, Madame la Présidente, ...  
Mesdames et Messieurs, ...  
Chers invités, ...  
Chers collègues, ...
- J'ai l'honneur et le plaisir de...
- Permettez-moi de débiter cette brève allocution par des mots personnels pour vous exprimer l'honneur et le plaisir que j'éprouve à me trouver aujourd'hui parmi vous.
- Il m'est très agréable d'être aujourd'hui parmi vous à l'occasion de...
- Je tiens à vous saluer et à vous remercier d'être venus si nombreux(ses).
- Je m'en voudrais de vous imposer un long discours, surtout après un repas si délicieux et dans une atmosphère aussi agréable et aussi amicale !
- Je suis heureux(se) de l'occasion qui m'est donnée de...
- J'ai le grand plaisir de prendre la parole pour...

---

## Souhaiter la bienvenue et accueillir

---

- Je suis heureux(se) de vous accueillir...
- J'ai l'agréable mission de vous souhaiter la bienvenue au nom de...
- Au nom de... je vous souhaite la bienvenue.
- J'adresse la bienvenue à tous les participants et les invite à...
- Nous avons l'honneur et le plaisir d'accueillir aujourd'hui...
- Monsieur ... permettez-moi de vous dire combien je suis heureux(se) de vous accueillir aujourd'hui (*lieu*).

---

## Présenter quelqu'un

---

- Est-il besoin de présenter..., grand(e) spécialiste de...
- C'est un grand plaisir et un grand honneur pour moi de vous présenter...
- Je suis très heureux de vous présenter notre nouvelle collaboratrice... / notre nouveau collaborateur...

---

## Remercier et exprimer sa satisfaction

---

- Avant toute chose, je voudrais vous remercier pour l'accueil que vous m'avez réservé.
- J'adresse mes très sincères remerciements à... pour l'accueil chaleureux qui nous a été réservé ainsi que pour...
- C'est un grand honneur pour moi de participer à cette conférence.
- Tout d'abord je voudrais vous remercier d'être venus aussi nombreux.
- Je tiens à remercier tout particulièrement... qui a permis...
- Je suis très honoré(e)...
- Je vous remercie pour votre engagement.
- Je suis très sensible à la gentillesse avec laquelle vous m'avez accueilli(e).
- Je vous remercie pour la confiance que vous m'avez accordée.

---

## Féliciter

---

- Je tiens à vous présenter mes félicitations les plus chaleureuses pour...
- J'ai l'agréable devoir d'adresser ici mes chaleureuses félicitations à... pour...
- Permettez-moi, pour commencer, de féliciter... pour... .
- Je lui adresse tous mes vœux de succès dans l'accomplissement de sa tâche, et je crois pouvoir affirmer que son expérience et sa compétence remarquables contribueront à...
- Nous tenons également à remercier... pour son accueil chaleureux et pour l'excellente organisation de cette conférence.

---

## Regretter

---

- J'ai beaucoup regretté de n'avoir pas pu...
- Je suis désolé(e) de... / que...
- Comme vous l'avez remarqué mon français n'est pas parfait mais...
- Je n'ai qu'un seul regret, c'est que...
- C'est avec tristesse que nous avons appris le décès de...
- Il est dommage que...
- Je ne suis pas sûr(e) que...

---

## Exprimer un souhait, formuler un espoir

---

- C'est très sincèrement que je vous souhaite...
- Mes collègues se joignent à moi pour vous souhaiter...
- Je vous présente mes meilleurs vœux de bonheur et de santé.
- Je forme des vœux pour la bonne marche du projet.
- Pour conclure, je forme l'espoir que...
- Nous souhaitons que la présente conférence soit couronnée de succès.
- Je souhaite plein succès à notre projet.
- J'espère que le projet sera une réussite et que tout sera mis en œuvre pour atteindre les objectifs.
- Je suis persuadé(e) que...
- J'espère (de tout cœur) que...
- Je souhaite que...
- Souhaitons que...

---

## Terminer

---

- Avant de vous souhaiter le plus grand succès dans vos travaux, permettez-moi d'ajouter que...
- Pour conclure, je...
- Un dernier point avant de m'arrêter...
- Je voudrais terminer en disant que...
- Je ne serai pas long / longue, je cède la parole à...
- Avant de céder la parole à..., permettez-moi ces derniers mots.
- Je vous remercie de votre attention.
- J'ouvre maintenant la discussion...

---

## Porter un toast

---

- Je bois à la santé de XY.
- Je lève mon verre en l'honneur de XY.
- Je vous invite à boire à la santé / au bonheur / au succès, de XY...
- C'est sur cette note d'espoir que je vous invite à lever votre verre et à boire à...

---

## Mes notes

---

# Animer une séance de médiation



---

## Souhaiter la bienvenue, se présenter

---

- Bonjour Madame / Mesdames, bonjour Monsieur / Messieurs...
- Je vous souhaite la bienvenue.
- Soyez les bienvenus pour cette séance de médiation.
- Je vous remercie d'être venus.
- Je me présente, je m'appelle...
- Je suis votre médiateur / médiatrice.

---

## Ouvrir la séance

---

(Si le chef du village est présent, c'est à lui que revient l'honneur d'ouvrir la séance)

- La séance est ouverte.
- Je pense que nous pouvons commencer.
- Est-ce que nous pouvons commencer ?
- Je crois que vous vous connaissez tous.
- Je suppose que vous ne vous connaissez pas tous.
- Je propose | que chacun se présente.  
de faire un tour de table.

---

## L'objectif d'une réunion et des différentes séances

---

- À votre demande, nous sommes réuni(e)s afin que vous
- À la demande générale, puissiez trouver une solution à votre conflit
- Après vous avoir entendu individuellement, nous allons essayer de formuler un objectif commun pour la séance d'aujourd'hui.
- Je vais résumer les objectifs qui ont été retenus lors des rencontres bilatérales.
- Je vais récapituler la réunion précédente.
- Je vais faire le point de la réunion précédente.

---

## La bonne tenue d'une rencontre

---

- J'aimerais vous présenter certaines règles, très importantes pour le bon déroulement des séances :
- Écoutons-nous attentivement.
- Ne nous interrompons pas.
- Ne nous faisons pas de reproches, ni d'offenses ou d'injures ni de gestes provocateurs.
- Témoignons-nous du respect.
- Êtes-vous prêts à respecter ces règles ?

(par un geste symbolique le médiateur invite les parties à venir apposer leur signature sous ces règles)

---

## L'attitude du médiateur / de la médiatrice pendant les séances

---

- Je m'engage en tant que médiateur / médiatrice à garder le secret sur ce qui a été dit.
- Tout ce qui sera raconté ici sera maintenu dans la confidentialité (sous le sceau du secret).
- Chaque partie doit également respecter le secret des discussions.
- Aucune partie ne doit répéter ce qui sera raconté ici.
- Mon rôle est de vous assister dans le processus afin de trouver des solutions.
- J'arrêterai la séance si les règles du contrat ne sont pas respectées.
- Je prendrai des notes pour ne rien oublier et après la médiation si vous le souhaitez je déchirerai ces papiers devant vous.
- À la fin de chaque séance je noterai les termes de l'accord que vous aurez trouvés.
- Vous aurez chacun un exemplaire de l'accord conclu.
- Ce papier sera conservé par (personne)... au (lieu)... afin que vous puissiez le consulter si cela était nécessaire.

---

## Responsabiliser les protagonistes

---

- Quels que soient les résultats vous en êtes entièrement responsables.
- La solution doit venir de vous, car c'est vous seuls qui devrez vivre à l'avenir avec les conséquences de votre accord.

---

## Le temps

---

- Chaque partie aura exactement la même durée de temps de parole.
- Si vous dépassez le temps défini, j'aurai le droit de vous interrompre.

---

## Les outils de travail

---

Pendant la séance j'utiliserai le matériel suivant :

• le feutre	• le crayon noir
• le tableau de conférence	• la punaise
• l'épingle	• le METAPLAN®
• le stylo à bille	• le tableau
• le magnétoscope	• la vidéo
• la carte régionale	• la mallette du modérateur

---

## Donner la parole

---

Le médiateur / la médiatrice doit décider à qui il /elle donne la parole en premier (le chef du village, la personne qui a proposé la médiation ou par ordre alphabétique).

- Monsieur Mamadou, vous avez la parole.
- La parole est à vous Monsieur Mamadou.
- À vous maintenant Madame Kigoussou.
- C'est à vous de commencer.

---

## Intervenir (lorsqu'il y a non-respect des règles de bonne tenue)

---

- Désolé(e) de vous interrompre mais votre temps de parole est terminé.
- Je regrette de vous interrompre mais la parole est maintenant à Monsieur Mamadou.
- S'il vous plaît, laissez Madame Kigoussou terminer son propos.
- Je vous demande de ne pas vous couper la parole s'il vous plaît.
- Je vous demande de retrouver votre calme s'il vous plaît.
- Nous allons faire une pause, nous reprendrons la séance dans 5 minutes.
- Je m'excuse mais je suis obligé(e) d'interrompre la séance pour aujourd'hui.
- Je vous donne une journée de réflexion concernant ce problème, nous reprendrons la séance... (jour et heure).
- Je vous demanderais de revenir à la prochaine séance avec des propositions concrètes.

---

## Aider, inciter à exprimer sa pensée

---

- Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par...
- Que voulez-vous dire par...
- Pourriez-vous donner plus de détails sur ce point.
- Précisez le fond de votre pensée s'il vous plaît.
- Exprimez-vous plus clairement s'il vous plaît.
- Donnez des exemples concrets s'il vous plaît.

---

## S'assurer de la bonne compréhension

---

- Je résume ce que Monsieur Mamadou vient de dire.
- Je reprends ce que Madame Kigoussou vient de dire.
- Est-ce que j'ai bien résumé votre propos ?
- Est-ce que c'est bien ce que vous vouliez exprimer ?
- Est-ce que je vous ai bien compris ?

---

## Remercier et féliciter

---

- Je vous félicite d'avoir su trouver un accord qui vous permettra de vivre en paix.
- Je vous félicite de cette réconciliation qui vous a permis de ramener la paix dans vos cœurs.
- Je tiens à vous remercier pour votre bonne collaboration et votre bonne conduite.
- Je vous remercie pour le bon déroulement de la séance.
- Je vous remercie pour votre bonne coopération lors des rencontres bilatérales.
- Je vous remercie pour la confiance que vous m'avez donnée.

---

## Mes notes

---

# Animer un atelier participatif



---

## Demander des précisions

---

- Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par...?
- Je souhaiterais en savoir davantage au sujet de...
- Je voudrais revenir sur le point soulevé par Monsieur...
- Pourriez-vous préciser votre point de vue?

---

## Demander l'avis de quelqu'un

---

- Qu'est-ce que vous en dites / en pensez?
- Selon vous...
- Pourriez-vous m'expliquer pourquoi...?
- Je vois que Monsieur... a quelque chose à ajouter.
- Monsieur... a demandé la parole, ensuite ce sera le tour de Madame...

---

## Interrompre

---

- Le temps passe et je voudrais qu'on revienne sur...
- Avant de passer au point suivant, je voudrais qu'on revienne sur...
- Avant de poursuivre, juste une remarque sur...

---

## Réagir à l'interruption

---

- Un peu de patience, je reviendrai sur ce point.
- Je note votre remarque, j'y reviendrai plus tard.
- S'il vous plaît, laissez Madame... terminer sa phrase / développer son idée.

---

## Structurer

---

- Je proposerais que nous discussions d'abord de..., ensuite de...
- Nous avons résolu le deuxième point, venons-en maintenant au troisième, à savoir...
- J'aimerais que nous revenions au point XY.
- Le point dont nous discussions avant notre digression était...
- Les derniers commentaires avant notre digression étaient...

---

## Reformuler

---

- C'est bien ce que vous avez dit / demandé?
- Si j'ai bonne mémoire, vous avez proposé que...
- Je ne suis pas sûr(e) d'avoir bien compris. Pouvez-vous reformuler votre phrase?
- Pouvez-vous répéter votre 1ère / dernière phrase?
- Vous avez dit : ... . Qu'entendez-vous par là?
- Est-ce que vous soutenez que...?
- Reprenez-moi si je me trompe mais j'ai compris que...
- Si je comprends bien...
- Ainsi selon vous...
- À votre avis donc...
- Vous voulez dire...
- Ce que vous dites...
- En ce qui concerne ce que vous avez dit précédemment, ...

---

## Faire une synthèse

---

- Je voudrais récapituler ce qui a été dit jusqu'à présent : ...
- Je voudrais résumer ce que vous avez décidé : ...
- Je résume en quelques mots : ...
- Me basant sur ce que vous venez de dire, nous pouvons retenir que...
- Avant de poursuivre la discussion, j'aimerais faire un résumé de ce qui a été dit jusqu'à présent.
- Nous pouvons retenir des différentes interventions qu'il y a un consensus sur le point XY, mais qu'il y a divergence sur le point Z.
- Nous sommes d'accord sur l'importance à accorder aux points 1, 2 et 3. Cependant, il existe des divergences en ce qui concerne...

---

## Limiter le temps pour chaque point

---

- Nous avons trois heures à notre disposition. Vu le nombre et l'importance des points à traiter, il serait souhaitable de limiter les interventions dans le temps. Je propose de consacrer 15 minutes à chaque point.
- Étant donné l'heure... / Compte tenu de l'heure, je vous demanderais d'être brefs / brèves.

---

## Inciter les participants à intervenir dans un ordre donné

---

- Qu'en pensez-vous ? / Auriez-vous d'autres idées ?
- Respectons la liste chronologique. Madame... a demandé la parole en premier. Ensuite ce sera le tour de Monsieur...

---

## Réagir à un problème

---

- Je vous rappelle les règles de comportement que nous avons établies au début de l'atelier.
- S'il vous plaît, laissez Madame... terminer sa phrase / développer son idée.
- Corrigez-moi si je me trompe. Est-ce que vous êtes d'avis que...?
- Je vois qu'il y a des opinions divergentes. Est-ce que vous pouvez expliquer vos motivations respectives ?

---

## Diriger la discussion

---

- Il y a toute une série de facteurs qui ont été cités. Je propose qu'on commence par...
- Vu le temps dont nous disposons, il serait souhaitable que nous ne sortions pas du cadre du sujet.
- C'est un autre sujet. Vu son importance, je propose d'en reporter la discussion à plus tard.
- Nous avons parlé de la formation de... Venons-en maintenant à...

---

## Tirer des conclusions

---

- Je voudrais résumer notre atelier de la façon suivante...
- Nous avons trouvé deux problèmes prioritaires. Nous avons analysé les causes, les effets. Nous avons identifié les groupes touchés. Des solutions ont été trouvées. L'estimation des ressources internes et externes a été faite.
- Nous avons convenu de...
- Je crois que notre atelier a montré qu'il faut que...

---

## Mes notes

---

## Activité de conseil



## Phase 1 : contact, cadre

---

### Présentations en évoquant son expérience de consultant.e

---

- J'ai effectué des activités de conseil en/au (pays) pour l'organisation/l'institution XYZ sur le thème de ... J'ai accompagné un processus de changement où il s'agissait de ...
  - Ce qui me fascine toujours dans les processus de changement c'est : ...
- 

### Exploration de l'expérience du/de la client.e

---

- Quand on me conseille, j'accorde beaucoup d'importance à ce que ... Et pour vous, qu'est-ce qui serait important?
  - Qu'est-ce qu' a particulièrement bien réussi mon.ma prédécesseur.e? Qu'est-ce qui a fait ses preuves? Qu'est-ce que nous devrions changer? Et comment concrètement?
  - Où et comment avez-vous, ou votre organisation, été conseillé.e par d'autres acteurs? Qu'est-ce que vous en avez retiré?
  - Quelle image l'organisation (GIZ, AGIAMONDO, Pain pour le Monde...) a-t-elle chez vous, dans votre pays?
  - Quelles personnes, quels groupes, ici dans le pays, ont ou avaient traditionnellement des fonctions de conseil et comment en profitez-vous? En tirez-vous parti ?
- 

### Montrer empathie, compréhension, intérêt, apprécier

---

- Ça a l'air intéressant ! Pourriez-vous m'en dire plus ?
- Tout à fait, ce n'est pas facile.

## Phase 2 : orientation

---

### Exploration du contexte du projet de changement (parties prenantes, comment vont les différents acteurs, actions antérieures, rapports entre les acteurs...)

---

- Qu'est-ce qui a bien marché pour l'instant?
- Où surgissaient les questions ?
- Où voyez-vous un besoin de changement ? Quelle est votre préoccupation/demande/but/objectif ?
- Avec quelle organisation avez-vous le plus de contacts?
- Qu'est-ce qui influence le plus la situation? Votre équipe?
- Comment l'idée de mettre en place cette mesure vous est-elle venue? (conseil, formation, promotion de l'esprit d'équipe...)
- Qui étaient les protagonistes?
- Qui a une position plutôt sceptique?
- Qui décide - selon quels critères - des succès et échecs?
- Que se passerait-il si le dispositif échoue?
- Que devrait-il se passer pour que le dispositif soit un succès?
- Qui parmi les personnes/acteur.trice.s est gagnant en cas de réussite du projet?

### Exploration du thème, du motif, du problème (le mot problème peut ne pas exister dans certaines cultures) :

- Comment le problème se manifeste-t-il actuellement ?
- Comment expliquez-vous cette situation ? Ce problème ?
- Y a-t-il des situations où ce problème n'apparaît pas? Dans ce cas, qu'est-ce qui est différent?
- Pour un problème du type "*Je n'arrive pas à ...*" : y a-t-il des situations où vous y arrivez?
- Quel bénéfice peut-on tirer de ce problème/situation ? Pour qui?

## Phase 3 : clarification des enjeux, cadrage

---

### Recherche de l'objectif du/de la client.e

---

- Qu'aimeriez-vous avoir à la place de la dite situation/du problème à l'avenir?
  - Supposons que tout se déroule de façon idéale, à quoi le remarqueriez-vous par la suite?
  - Si on enregistrerait le tout avec une caméra, qu'est-ce qu'on verrait?
- 

### Attentes du/de la client.e

---

- Quelle est la meilleure façon pour moi de vous soutenir ?
- 

### Mode de travail de la GIZ/AGIAMONDO..., ce qui est faisable, ce qui ne l'est pas

---

- La GIZ est une organisation qui met surtout à disposition des savoir-faire. La GIZ veut surtout contribuer au développement des capacités (DC). Le DC signifie par exemple... La GIZ travaille sur mission du gouvernement. Notre projet est financé par le BMZ/BMU/l'UE... Dans la coopération internationale, il existe d'autres acteurs pour le financement (KFW).
- AGIAMONDO/Pain pour le Monde est une organisation qui voit notre collaboration comme un partenariat : ce qui veut dire que nous travaillons ensemble à la réalisation de vos projets de changements. Je me réjouis de pouvoir en tirer profit/de pouvoir profiter de vos connaissances et de votre savoir-faire.

---

## Évaluation des attentes du.de la client.e

---

- D'après vous, en quoi cette demande est-elle liée aux objectifs/à la planification de l'opération/aux accords de mise en œuvre que nous avons déjà définis?
- Je comprends très bien que c'est ce que vous désirez de la part de mon organisation/de ma part. Je ne peux cependant pas prendre de décision sans en référer à mon.ma supérieur.e .

---

## Conventions concernant la méthode, la procédure et la gestion de perturbations

---

- Que faisons-nous si, au cours du processus, nous nous rendons compte que tout ne se déroule pas comme nous le souhaiterions ?
- Comment pouvons-nous créer une bonne atmosphère de travail, si possible sans perturbations ?
- Quand prévoyons-nous du temps pour des boucles de réflexion et des feedbacks ?
- Comment aimeriez-vous procéder ?
- Seriez-vous d'accord si nous examinions ce à quoi vous avez déjà réfléchi ? Qu'avez-vous déjà expérimenté ? Entrepris ? Puis-je vous poser quelques questions à ce sujet ?

## Phase 4 : phase d'exploration et de changement

---

### Exploration avec les client.e.s de leurs tentatives de solutions

---

- Qu'est-ce qui a été fait jusqu'à présent pour changer cette situation ? Pour résoudre ce problème ?
  - Quelle expérience avez-vous faite concrètement ?
  - Qu'est-ce qui a déjà marché ?
  - Comment expliquez-vous que cette tentative ait échoué ?
- 

### Tentative avec le.la client.e à faire émerger ses propres solutions

---

- Quelles bonnes idées sommeillent en vos collègues ?
- Si vous pouviez prendre des décisions en toute liberté et en toute indépendance, quelle serait alors votre solution favorite ?
- Imaginez que nous sommes en 2022 et que vous ayez atteint tout ce que vous vouliez. Comment y êtes-vous arrivé.e ?
- Y a-t-il déjà des signes qui montrent que vous allez dans la bonne direction ?
- Dans la situation difficile, quelles exceptions apparaissent ? Qu'est-ce qui rend possible ces exceptions ?
- Quels seraient les premiers petits pas que vous pourriez faire ?

---

## Réflexion avec les client.e.s sur des solutions utopiques et des pistes provenant de tierces personnes

---

- Si nous posions la question aux collègues de l'autre ministère/à vos client.e.s/à vos concurrent.e.s, que vous proposeraient-ils.elles?
- Que proposerait la génération future en se retournant vers le passé?
- Et si un miracle avait lieu cette nuit et faisait disparaître le problème, à quoi reconnaîtriez-vous demain qu'il a eu lieu?

---

## Propres propositions sous forme de questions hypothétiques

---

- Supposons que vous fassiez ....., qu'en penseriez-vous?
- Et si, pour le moment, vous ne faisiez rien. Qui désapprouverait en premier?

---

## Motivation du.de la partenaire à examiner si les propositions de solutions développées sont réalisables

---

- Que dirait le.la collègue / supérieur.e hiérarchique / partenaire si vous lui faisiez cette proposition?
- À quelles réactions d'opposition devez-vous vous attendre?
- Quelle est la disponibilité des acteur.trice.s à cette période / cette saison?
- Qu'arriverait-il si ce poste n'était pas occupé d'ici le jour X?
- Quel sera le plan B si le plan A ne fonctionne pas?

---

## Planification avec les client.e.s de la réalisation des idées de solution, démarches à suivre

---

- Quelles pourraient être les prochaines étapes?
- Qui doit absolument être impliqué? De quelle manière voulez-vous impliquer les personnes concernées?
- Comment pourrait-on faire avancer le sujet lors des réunions hebdomadaires?

## Phase 5 : bouclage, phase finale

---

### Questions sur les découvertes et décisions

---

- Quels sont les résultats les plus importants qui découlent de notre entretien?
- Où vous situez-vous par rapport à votre question et votre objectif du début de notre entretien?

---

### Examen rétrospectif, évaluation du processus, feedback

---

- Qu'est-ce qui a été utile? Y a-t-il encore quelque chose que vous auriez souhaité?
- Comme nous venons de plusieurs cultures, nous abordons les choses différemment. Je vous serais reconnaissant.e de me dire si ce que je propose ne vous convient pas.

---

## Feedback au.à la partenaire

---

- Je trouve remarquable que vous ..... malgré les conditions difficiles. Je trouve que nous avons été très créatif.ve.s aujourd'hui.

---

## Comprendre pourquoi le.la partenaire se comporte de telle façon (démotivé.e, contradictoire...)

---

- Je trouve que notre conversation n'avance pas. Comment percevez-vous cela?
- Sans le vouloir, je crains vous avoir pris au dépourvu. Y a-t-il quelque chose dont je devrais tenir compte?

---

## Discussion sur les perturbations dans la collaboration et formulation de ses propres souhaits

---

- J'ai l'impression que nous n'avancions pas vraiment. Avons-nous (ou moi) oublié quelque chose?
- Excusez-moi, là, il y avait vraiment beaucoup d'informations, puis-je faire un résumé de ce que j'ai compris ?

---

## Poursuite du travail sur le thème

---

- De quoi avez-vous encore besoin pour faire avancer le changement?
- Reste-t-il des questions auxquelles nous n'avons pas encore répondu?

---

## Mes notes

---