

### Objectifs:

Analyser la demande pour traiter le "vrai" problème

### Attention particulière:

l'annexe ne doit pas être remise à l'agent et sera conservée par le CMC

Pré requis: Aucun

Durée: entretien d'une heure maximum

### Nombre de participants:

2 (relation inter-personnelle)

### Modalité:

Entretien individuel, de préférence en présentiel pour "créer le lien"

### Ressources nécessaires:

Papier  
Dossier préparatoire de l'agent (le cas échéant)  
Bureau individuel ou petite salle de réunion

**En situation:** lors de l'accompagnement, afin de définir clairement le sujet "réel" de l'entretien ainsi que les modalités d'accompagnement

### Source:

Formation "accompagnement sous l'angle du coaching" (Eric Mercier - coach)  
Grille RPBDC (élaborée par Vincent Lenhardt - coach)

Référent-e outil : Frédérique Barbiéro

Fiche créée le: 3 juin 2020

Rédacteur fiche: Frédérique Barbiéro

### Présentation de l'activité:

Un agent-e qui sollicite un conseiller en évolution professionnelle arrive avec une demande, qui peut émaner de lui (il est volontaire), de son supérieur hiérarchique ou du service RH (est-il volontaire ?, sera-t-il partie prenante ?).

L'accompagnement s'apparente à une forme de coaching, où l'intéressé doit être acteur de son projet.

Le conseiller va « tenir conseil », cela signifie qu'il ne va pas « persuader », « faire accepter par autrui une décision prise sans lui », etc. Au contraire, il doit faciliter les interactions pour pousser l'accompagné à agir.

L'agent-e doit exprimer une demande et faire au minimum 50 % du chemin, du travail.

Au départ, le conseiller devra construire une alliance de travail :

- mettre en place un lien (coresponsabilité et confiance mutuelle) ;
- définir un ou des buts poursuivis ;
- définir des tâches (agir) et les rôles respectifs.

Afin de donner du sens à une situation, un problème, l'étape de l'analyse de la demande est fondamentale.

En effet, la personne arrive avec un problème (parfois mal défini), ou un besoin (appui CV par ex.) ou une demande précise (mais est-ce la bonne demande ?, y a-t-il une « demande cachée » ? etc).

Le conseiller, par le questionnement, veillera à remonter au « vrai problème », au réel, à la « réalité » de l'intéressé. Seule l'analyse poussée du problème, permettra d'offrir des réponses efficaces.

Enfin, le conseiller prendra soin d'exprimer ou formaliser un « contrat » : rôles respectifs, objectifs, indicateurs, déontologie, cadre, coûts, etc.

### Déroulement de l'activité:

La grille RPBDC vous permet cette analyse de la demande.

### Sage précaution:

"Prenez soin de vous pour prendre soin des autres".

ANNEXE Grille RPBDC

			Qui ?	
			Quoi ?	
			Où ?	
			Quand ?	
			Comment ?	
			Combien ?	
			Pourquoi ? (cause)	
			Pour quoi ? (finalité)	
<b>R</b>	<b>Réel</b>	Remonter au réel : questionner, faire alliance, comprendre, Voir « sa réalité »		
<b>P</b>	<b>Problème</b>	Quel est-il ? Est-ce le « vrai » problème ?		
<b>B</b>	<b>Besoin</b>	Le besoin est individuel Et peut être à redéfinir		
<b>D</b>	<b>Demande</b>	La demande est relationnelle, appui		
<b>C</b>	<b>Contrat</b>	Rôles respectifs, objectifs, indicateurs, déontologie, cadre, coûts		