

LA MISE EN SYNERGIE ET LE DIALOGUE STRUCTURE



Coach territoriale certifiée AMINA LAARIBI





Qu'est-ce qu'un dialogue structuré ?

- Le dialogue structuré a pour objectif d'impliquer « des parties prenantes » dans la construction des thématiques et des décisions les concernant.
- C'est aussi une manière de responsabiliser les acteurs et installer une responsabilité sociale et sociétale
- Pour cet effet, les différents acteurs et organismes, font appel à un médiateur externe, censé gérer les négociations et assurer une synergie, sans parti pris, en vue de sa neutralité
- le dialogue structuré est une phase préparatoire des différentes conventions et des différents protocoles d'entente

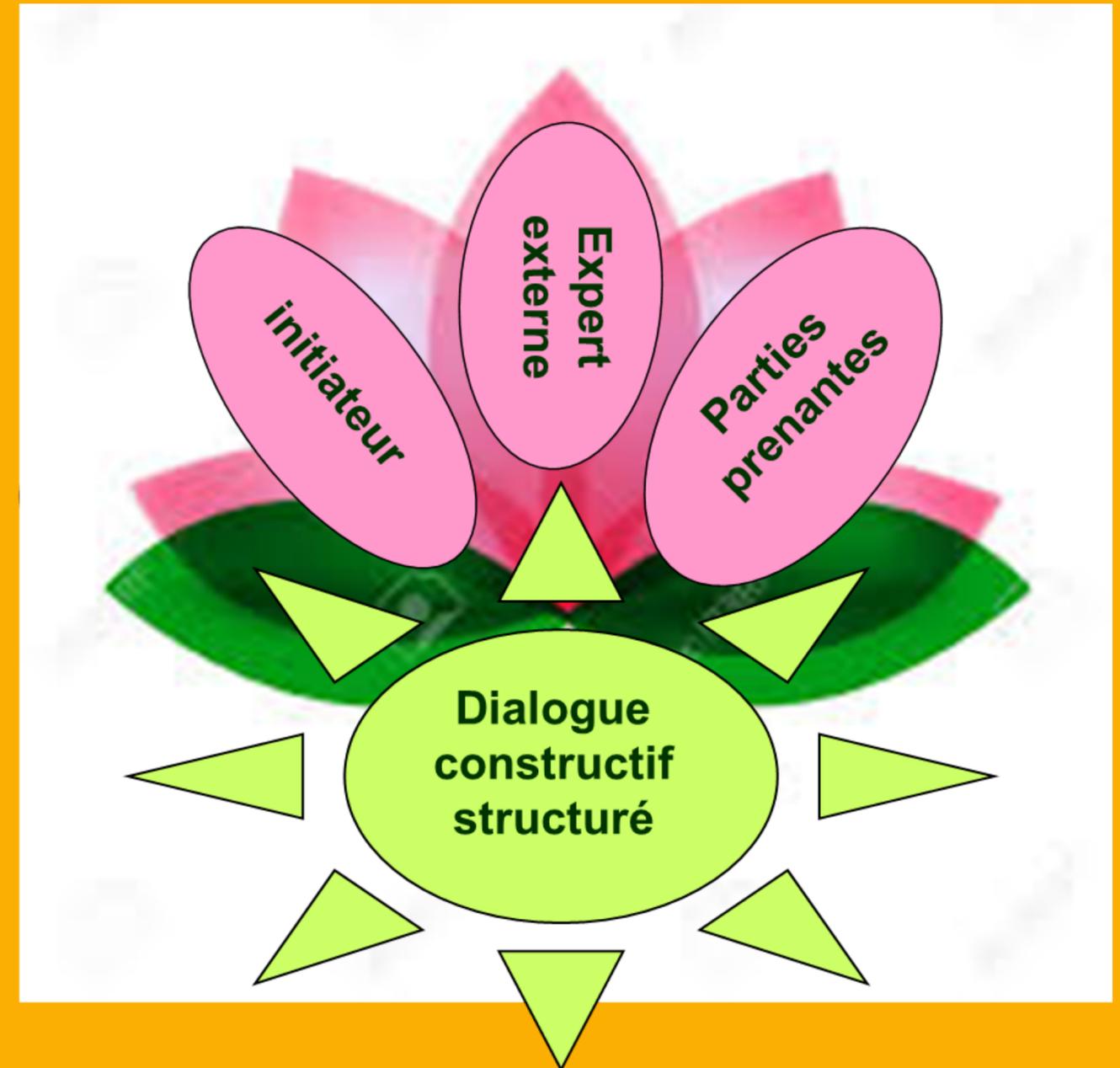
Qu'est-ce qu'un dialogue structuré ?

- Le dialogue structuré a pour objectif d'impliquer « des parties prenantes » dans la construction des thématiques et des décisions les concernant.
- C'est aussi une manière de responsabiliser les acteurs et installer une responsabilité sociale et sociétale.
- Pour cet effet, les différents acteurs et organismes, font appel à un médiateur externe, censé gérer les négociations et assurer une synergie, sans parti pris, en vue de sa neutralité
- le dialogue structuré est une phase préparatoire des différentes conventions et des différents protocoles d'entente

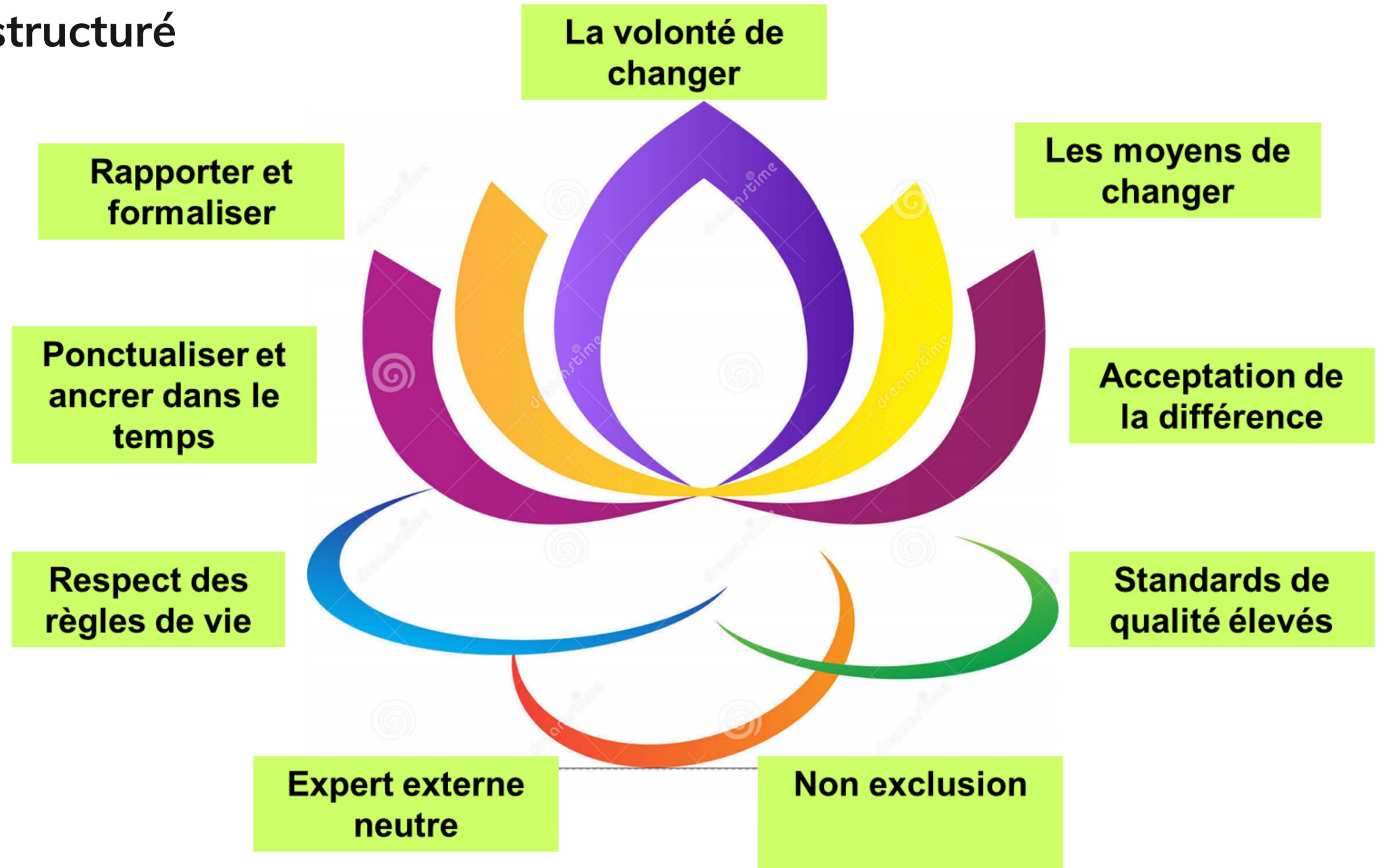


Les bases d'un dialogue structuré

- Un organisme initiateur de dialogue, qui présente une demande (une thématique: santé, enfance, branchement eau électricité de douars...)
- Des parties prenantes engagées et impliquées dans la démarche (ouverts au dialogue)
- Un expert externe neutre (médiateur, coach agile, facilitateur, coach territorial...) qui accompagne la démarche



Les 9 principes essentiels du dialogue structuré



Les 9 principes essentiels du dialogue structuré

La volonté de changer

Les parties prenantes et les organismes initiateurs ont réellement l'intention d'opérer à un changement

Les moyens de changer

Les parties prenantes et les organismes initiateurs ont réellement l'intention de collaborer et de se mettre en mode ouverture

Acceptation de la différence

Les participants prennent en considération les divers intérêts, parfois divergents (c'est légitime)

Standards de qualité élevés

Bien cibler les participants, les thématiques, et les enjeux

Non exclusion

Veiller à impliquer toutes les parties prenantes et les acteurs concernés

**Expert externe
neutre**

Désigner un expert externe, neutre, formé à la facilitation, et lui accorder un champ de liberté

**Respect des
règles de vie**

Installer des règles de vie dans le groupe et les respecter (contrat et engagement moral)

**Ponctualiser et
ancrer dans le
temps**

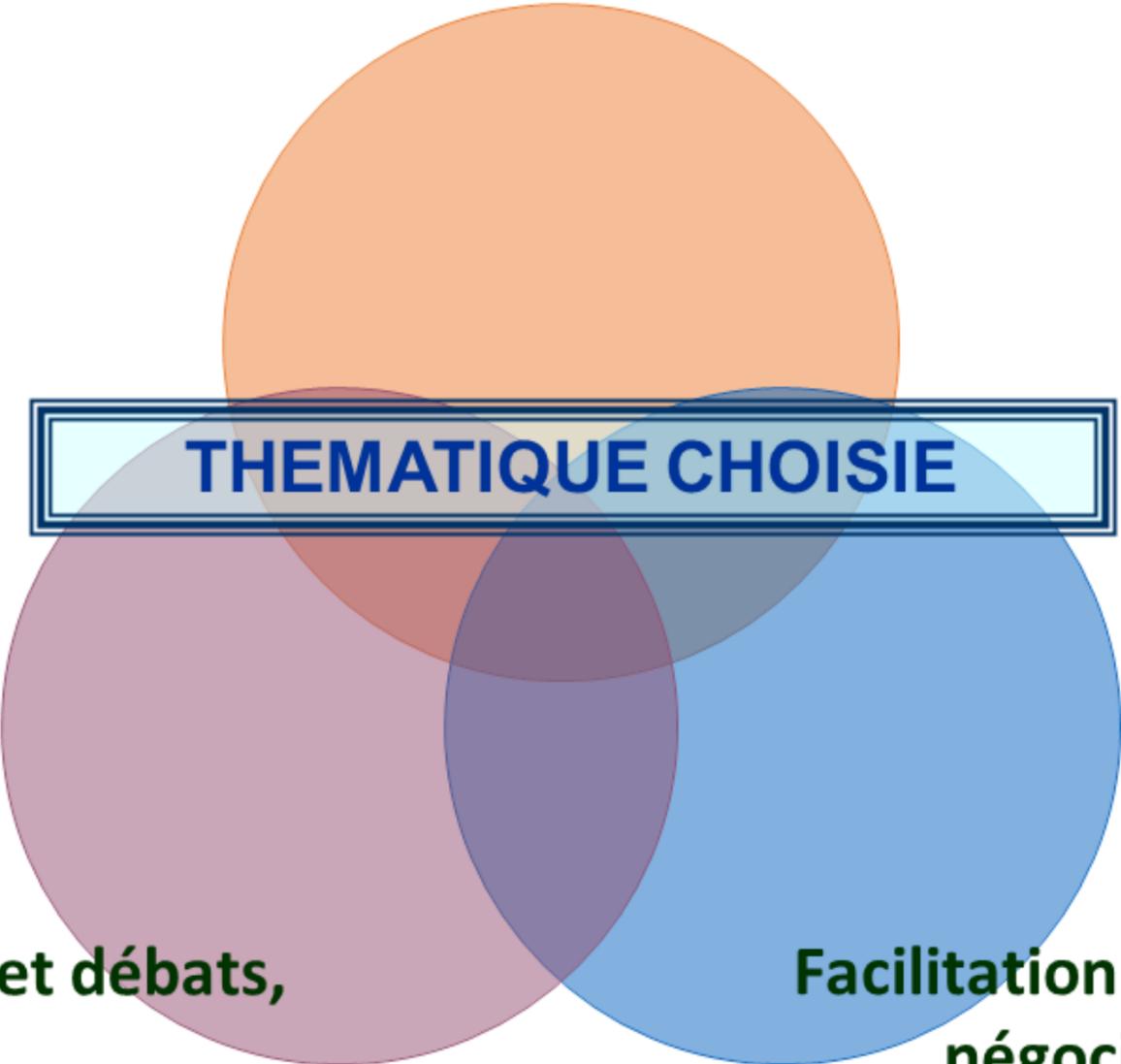
Sortir avec des documents datés, bornés dans le temps et la durée

**Rapporter et
formaliser**

Récapituler dans des rapports livrables partagés avec tous, et formaliser tous les accords par écrit

Les formes du dialogue

Consultation (questionnaire, entretiens,
collecte des avis)



THEMATIQUE CHOISIE

Concertation (dialogue et débats,
orientations)

Facilitation (débats contradictoires,
négociations, divergence)

Qui sont les parties prenantes ?

- Ce sont des personnes ou des organismes, qui ont un intérêt joint, à un axe (thématique), ou plusieurs axes du développement territorial.
- Soit en tant qu'individus, personnes physiques ou morales, ou représentants d'un groupe ou d'une institution.



Qui sont les parties prenantes?

Ce sont des personnes
qui influencent les
décisions



Qui sont les parties prenantes?

- Ce sont des personnes ou organismes clés, acteurs directs ou indirects impliqués dans la démarche du développement territorial



Qui sont les parties prenantes?

- Ce sont des personnes ou organismes affectées et impactées par le développement territorial, ou par la thématique débattue, positivement ou négativement.



**LES ENJEUX
DU
DIALOGUE
STRUCTURE**



Entre les parties prenantes

Le rôle du facilitateur est d'installer une synergie et une coopération, entre les différentes parties prenantes, dans le cadre d'un processus de changement complexe, qui implique souvent des groupes, avec des intérêts différents et souvent divergents, afin d'assurer la contribution efficace de tous, dans un projet commun de développement durable



Le facilitateur, engage un dialogue structuré et constructif, au tour de thématiques spécifiques, identifiées à travers :

- Différents secteurs de développement.
- Différentes perspectives et visions.
- Différentes priorités.
- Différents intérêts.

Dans le but de réaliser un projet/ objectif commun, résoudre une problématique, ou trouver des solutions créatives et novatrices .



- Le facilitateur, n'apporte pas de solutions, il les fait émerger à travers le dialogue structuré et le jeu du questionnement, sans intervenir. L'appropriation des thématiques, des problématiques, des objectifs, et des plans d'action, reste le garant de la réussite de la démarche.
- Le dialogue entre parties prenantes, installe un climat de confiance, d'engagement, de co-création, de leadership collectif, et d'intelligence collective ;
- Il renforce le sens de l'appartenance à travers l'appropriation, et le sens de la responsabilité sociale à travers l'empowerment ;
- Il bâtit les fondements de la « durabilité » .



Les vertus de l'approche « dialogue entre parties prenantes »



Décisions de qualité

La variété des approches, des visions, des expertises, des perspectives... mènent à une vision globale qui enrichissent les décisions



Gestion de conflits

Les règles de vie installées, et l'exercice des débats, transforment les divergences en richesse et en ouverture



Mise en action

L'appropriation et l'implication de tous, renforcent l'engagement et facilitent la mise en action du changement



Collaboration

L'exercice de l'assertivité, les résultats du travail collectif et de la co-création, renforcent les liens et inscrivent la culture de collaboration dans la durabilité

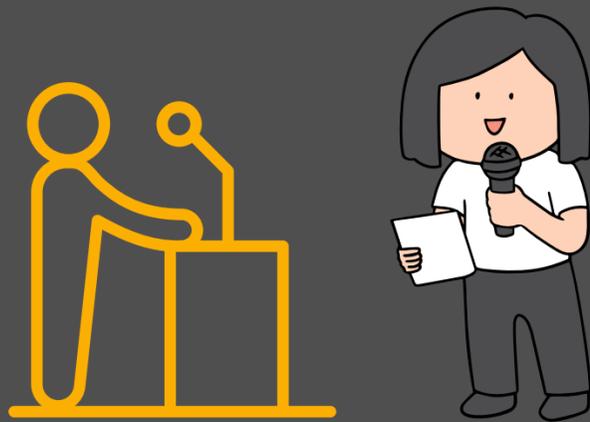


innovation

La diversité des parties prenantes, permet de développer la créativité, et l'innovation, pour trouver des solutions ou de nouveaux modes de fonctionnement

Exercice pratique

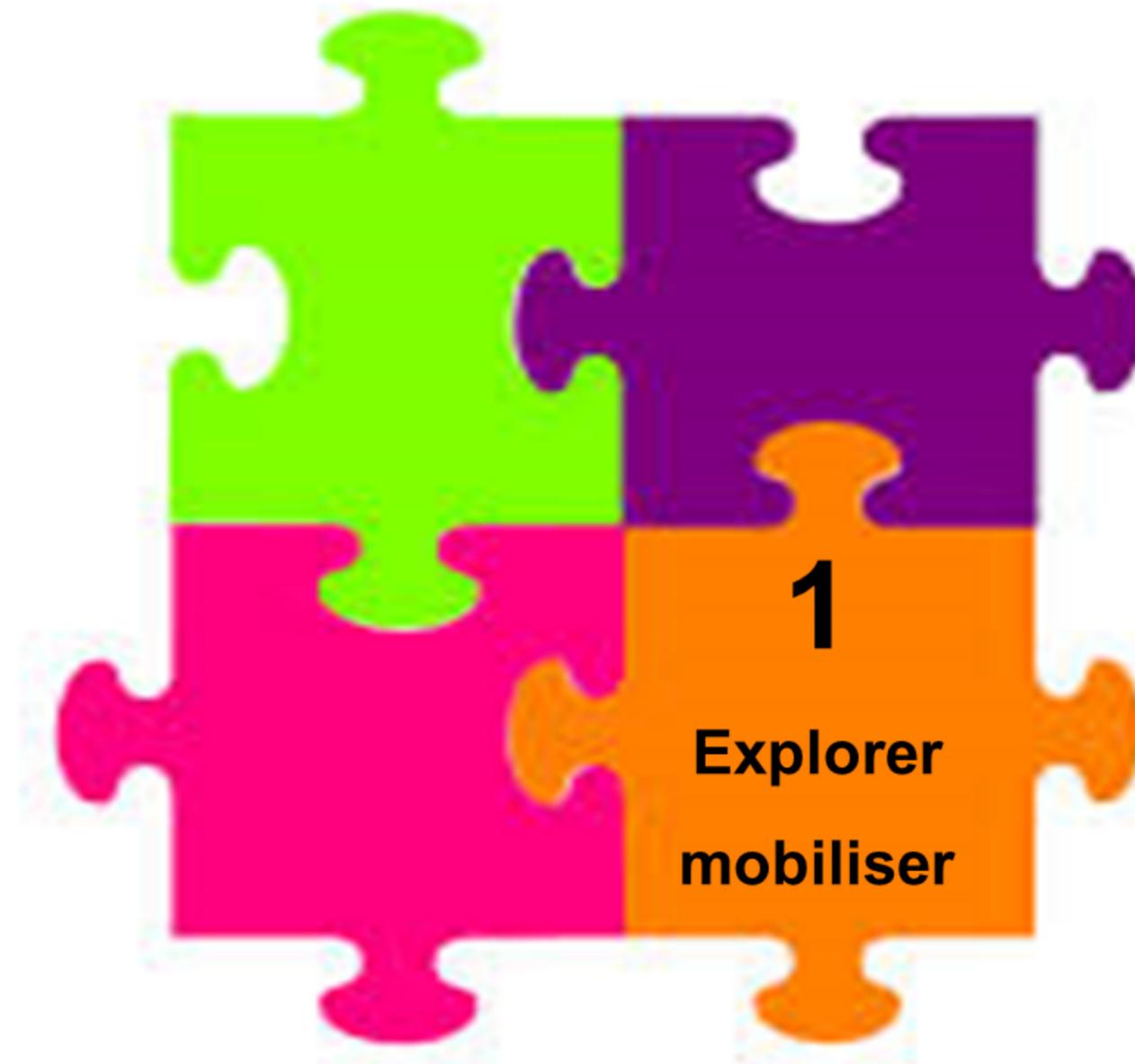
À quoi faire attention et quoi améliorer



20 mn de concertation
2 mn de présentation

- Choisissez un modérateur et un porte-parole dans votre groupe
- Discutez les points suivants en groupe, selon vos expériences en débats, tables rondes, réunions...:
 - Le territoire a-t-il besoin de dialogue structuré consultatif ou plutôt collaboratif?
 - Quel mode pour quelles styles de mission?
 - Rassemblez toutes les réponses et présentez une seule réponse

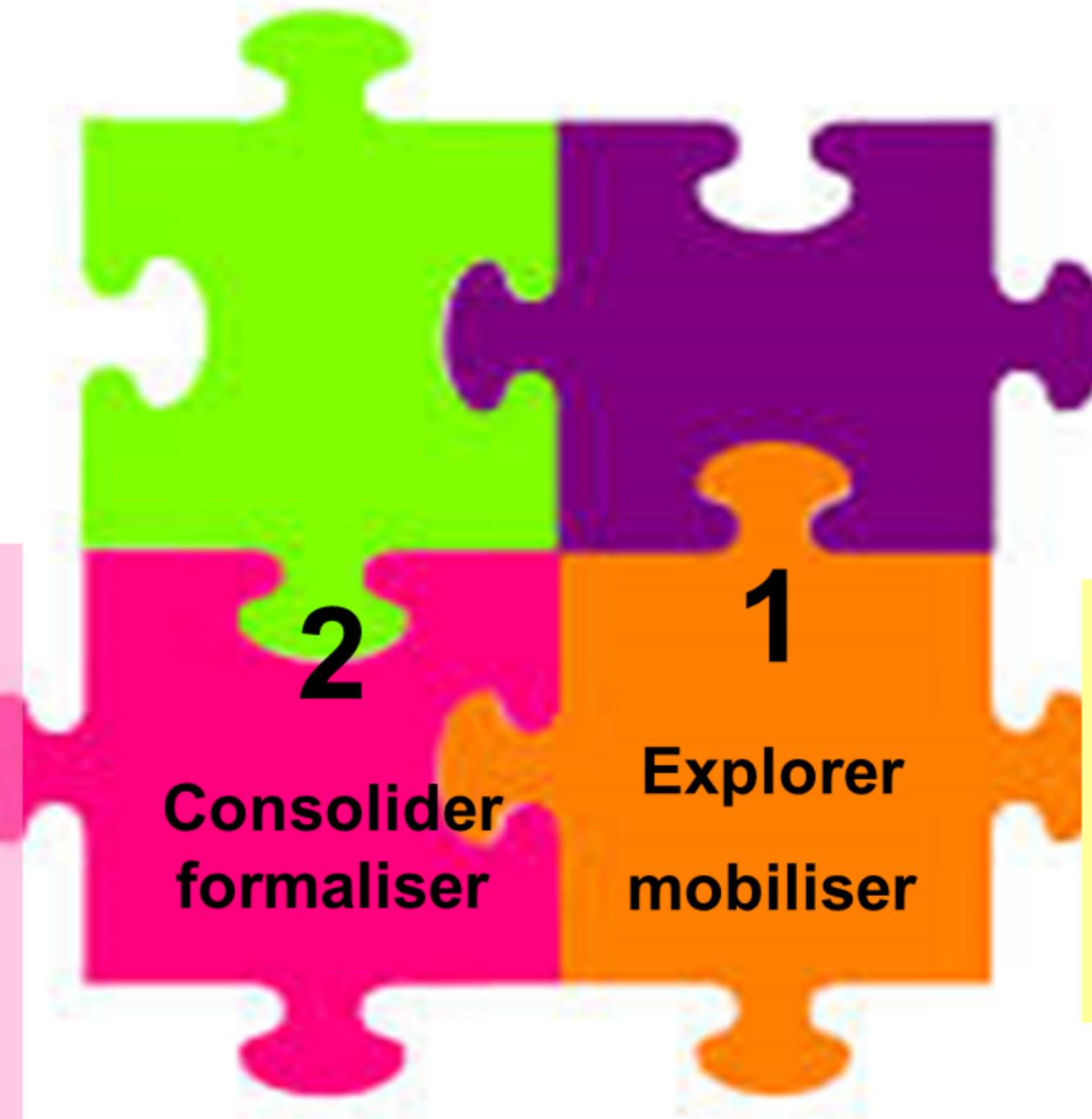
Les 4 phases du changement dialogique dans le Coaching Territorial



- Explorer le cadre et contexte
- communiquer le changement
- créer la synergie

Les 4 phases du changement dialogique dans le Coaching Territorial

- clarifier les objectifs en commun
- définir les obstacles et les ressources
- valider un plan d'action et formaliser les engagements



- Explorer le cadre et contexte
- communiquer le changement
- créer la synergie

Les 4 phases du changement dialogique dans le Coaching Territorial

- évaluer les actions sur le terrain

- communiquer les résultats et célébrer les victoires

- modéliser les outils et pérenniser le processus

- clarifier les objectifs en commun

- définir les obstacles et les ressources

- valider un plan d'action et formaliser les engagements

3

Agir et évaluer

2

Consolider formaliser

1

Explorer mobiliser

- Explorer le cadre et contexte

- communiquer le changement

- créer la synergie

Les 4 phases du changement dialogique dans le Coaching Territorial

- évaluer les actions sur le terrain
- communiquer les résultats et célébrer les victoires
- modéliser les outils

3
Agir et évaluer

- clarifier les objectifs en commun
- définir les obstacles et les ressources
- valider un plan d'action et formaliser les engagements

2
Consolider formaliser

- signer des partenariats durables
- établir des systèmes de formation durable et de bonne gouvernance
- organiser des événements ponctuels

4
Pérenniser

- Explorer le cadre et contexte
- communiquer le changement
- créer la synergie

1
Explorer mobiliser

Les 4 phases du changement dialogique

Phase 1: Explorer mobiliser



Objectifs: définir le cadre et contexte, explorer les différentes visions des parties prenantes, les mobiliser pour le dialogue préparatoire, créer la synergie et transmettre la motivation, préparation au changement

Attentes: instaurer un climat de confiance, créer une résonance chez les parties prenantes pour le processus de changement et pour l'approche du dialogue structuré, définir les facteurs d'influence, identifier les parties prenantes impliquées, identifier les obstacles au dialogue et à l'action

Les 4 phases du changement dialogique

Phase 1: Explorer mobiliser



À retenir :

- promouvoir le programme et son processus
- investir le terrain pour explorer les prédispositions
- installer la confiance
- créer de la résonance
- identifier les attentes et les objectifs en communs
- **écouter**

Les 4 phases du changement dialogique

Phase 1: Explorer mobiliser



Questions repères pour une thématique :

- qui partage le même objectif?
- quelle partie prenante a le pouvoir de soutenir les décisions et les actions?
- qu'est ce qui pourrait mobiliser tous les acteurs pour cette cause?
- qui sont les parties les plus motivées et les plus volontaires pour la cause?
- par qui commencer pour générer du soutien et de la mobilisation?
- quelles parties prenantes impliquer dans le dialogue?
- quels partenaires pour assurer la bonne marche du dialogue?
- avec qui discuter pour compléter ma vision du problème (objectif) et du contexte?
- quels sont les obstacles éventuels?

Exercice: complétez par une question chacun

Phase 1: mobiliser, comment ça marche?

À retenir :

- clarifier le bénéfice caché du changement
- offrir un espace de parole, et de Co-création
- focaliser sur l'objectif et sur les « ressemblances »
- couper les flux d'émotions négatives pour l'objectif, et pour les autres parties prenantes (perspectives, croyances)
- **écouter** : impliquer les gens, les inviter à s'exprimer
- impliquer les parties dans l'action (motivation et estime de soi, conscience de leur impact)
- centrer l'objectif au tour d'un idéal, donner du sens



Les 4 phases du changement dialogique

Phase 2: consolider formaliser



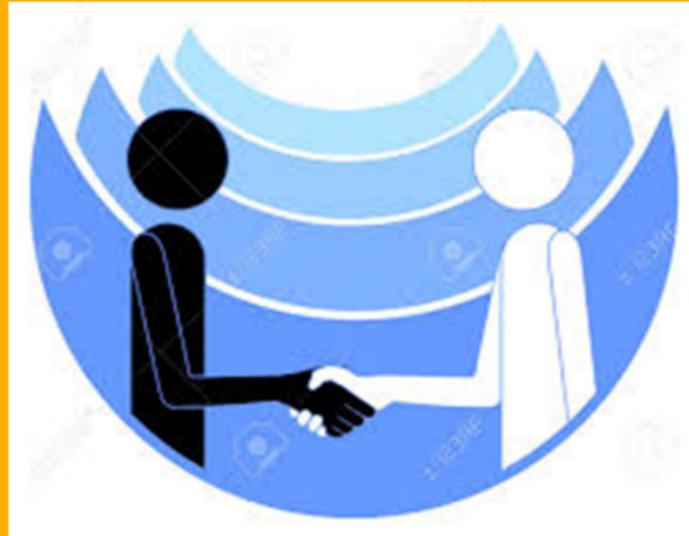
Objectifs: mener des dialogues, consolider ce qui a été bâti à la phase 1, créer un espace d'échange, formaliser les échanges en plans d'actions et en accords officiels et engagements concrets

Attentes: maintenir l'engagement de manière formelle, motiver pour poser des actions concrètes, dépasser les divergences et les obstacles, obtenir le soutien nécessaire, mobilisation des ressources au service d'un objet commun

Phase 2: consolider formaliser



L'objectif commun



Objectif commun visible:

- Accords faciles
- rapport gagnant-gagnant
- focalisation sur le résultat et l'intérêt commun
- plus de collaboration moins de positionnement

Objectif commun invisible:

- Accords difficiles
- focalisation sur les intérêts personnels
- plus de positionnement et moins de collaboration
- jeu de pouvoir « sur »



Phase 2: consolider formaliser, processus d'implication

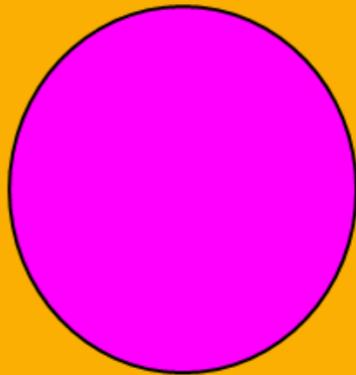


Rencontres et
réunions

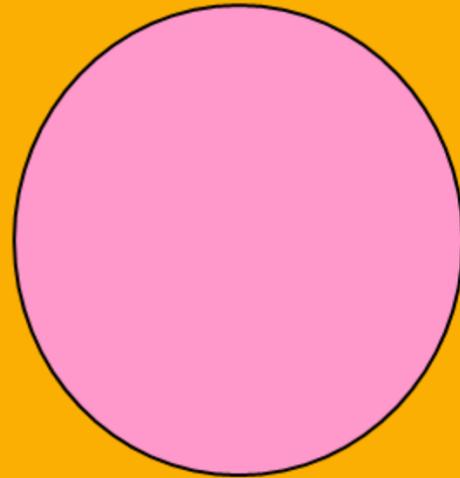
Espace
d'échange et de
parole

Ateliers de
synergie, forums

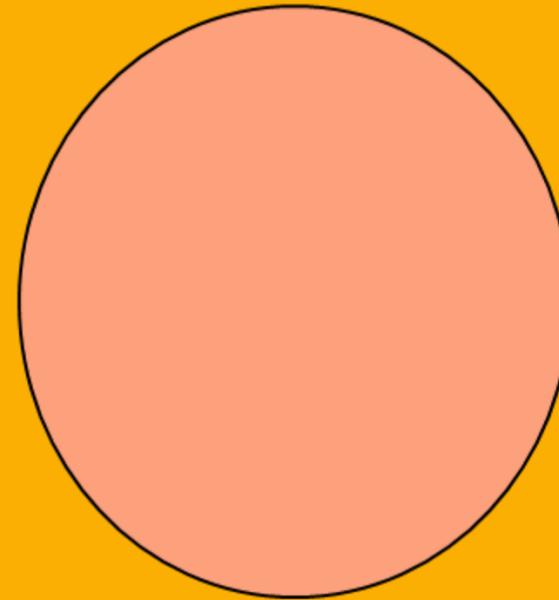
Communication
des résultats et
accords



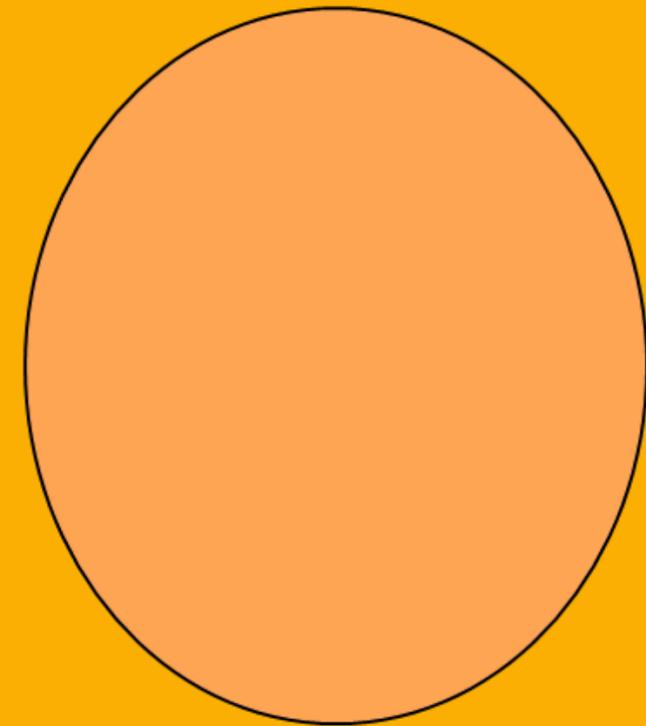
initiation



Implication
négociation

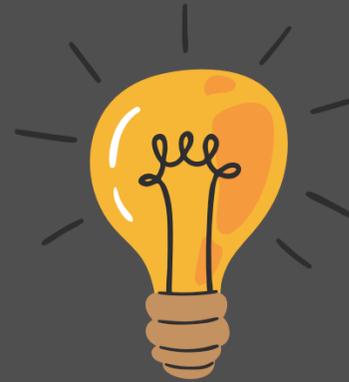
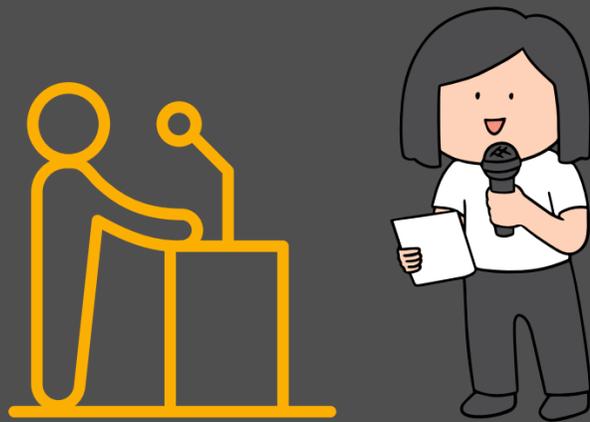


consolidation



formalisation

Exercice pratique



30 mn de concertation
5 mn de présentation

- Choisissez un porte-parole dans votre groupe
- Discutez l'événement que vous souhaitez organiser pour les parties prenantes

- Un objet, un déroulé en bref, et feuille de préparation
- Les éléments majeurs, objectif, et attentes par rapport à l'événement



DEBRIEFING
ESPACE DE PAROLE



Merçi

