

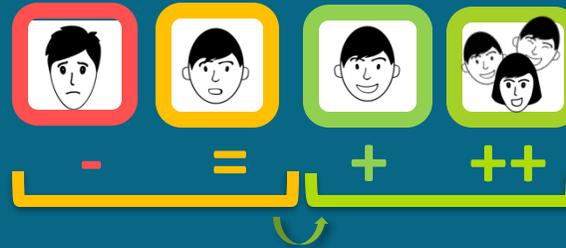


## LE FLIP (exercice pratique)

animée par

Bernard Tollec & Gilles Hauvette

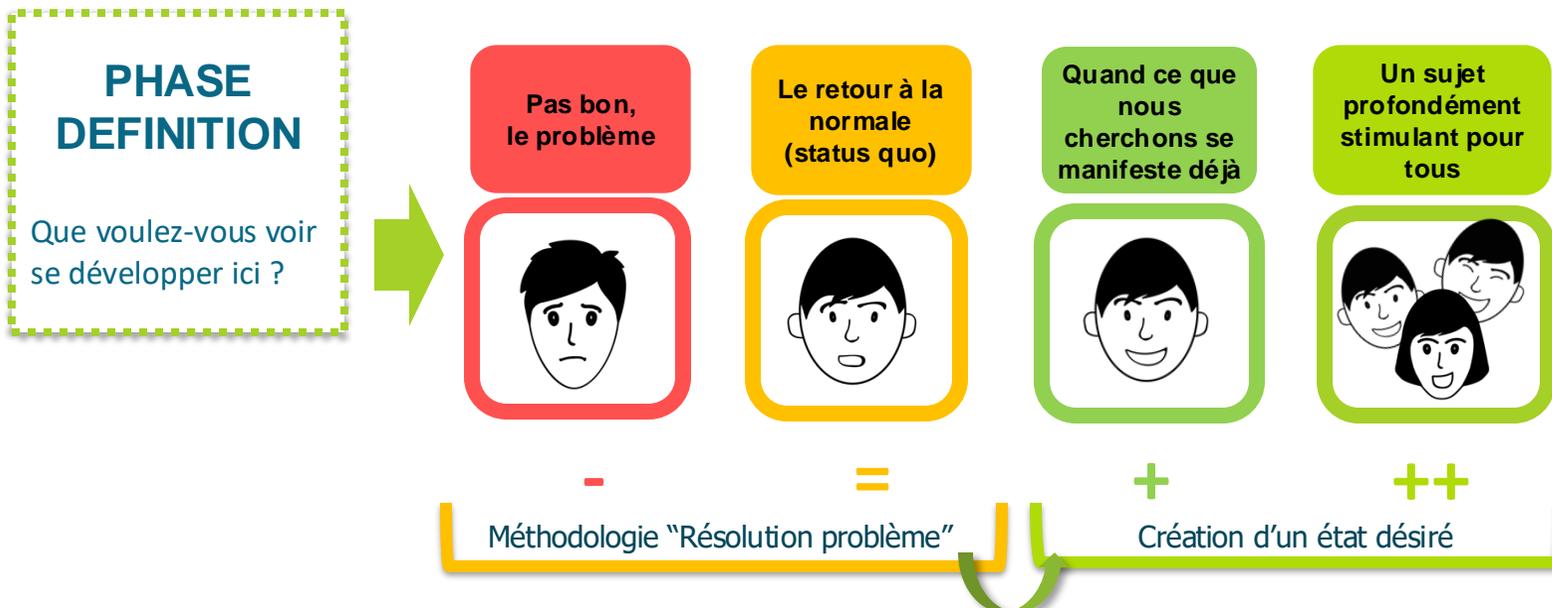
# LE FLIP



*"LE MEILLEUR SERVICE QUE L'ON PUISSE OFFRIR À QUELQU'UN N'EST PAS DE LUI POSER DES QUESTIONS SUR SON PROBLÈME MAIS DE L'AIDER À TROUVER UN SUJET SUFFISAMMENT STIMULANT ET ACCESSIBLE POUR LUI ET SON ENVIRONNEMENT AFIN QU'IL AIT L'ÉNERGIE DE S'ENGAGER SUR LA VOIE DE LA TRANSFORMATION"*



# Le FLIP : Que veut-on vraiment voir se développer ?



Faire le flip c'est  
**déplacer le curseur** du problème à ce qui est  
**profondément désirable pour tous.**



Une vidéo pour comprendre les différentes étapes pour passer du problème à l'expérience désirée avec l'Appreciative Inquiry

<https://www.appreciative-inquiry.fr/post/le-flip-un-outil-puissant-pour-aider-une-personne-ou-une-organisation-a-se-mettre-en-mouvement>



# CRITERES ESSENTIELS D'UN SUJET STIMULANT

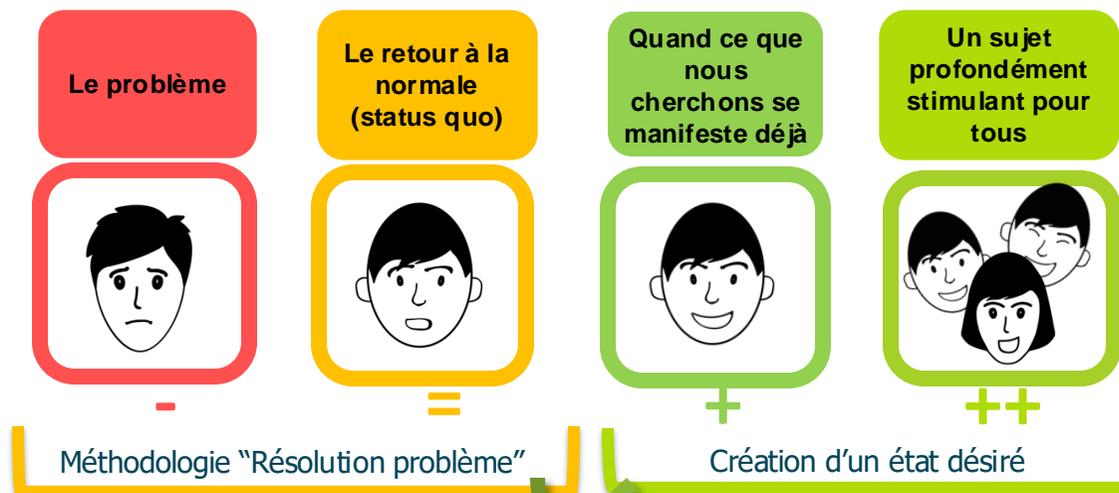
Un sujet  
profondément  
stimulant pour  
tous



- Répond aux enjeux les plus importants de notre réalité
  - Offre une image inspirante du futur construite sur des expériences positives du présent et/ou du passé
  - Représente quelque chose d'enthousiasmant et de profondément désirable pour tous
  - Procure des sentiments « positifs » de joie, de plaisir, fierté, d'accomplissement, ...
  - Donne immédiatement envie aux personnes concernées de se mettre en mouvement
- 
- ✓ Est formulé en termes positifs et au présent
  - ✓ Implique toutes les **parties prenantes** (JE+NOUS)
  - ✓ Choisit le ET plutôt que le OU
  - ✓ S'inscrit dans sa « zone de pouvoir et/ou d'influence »

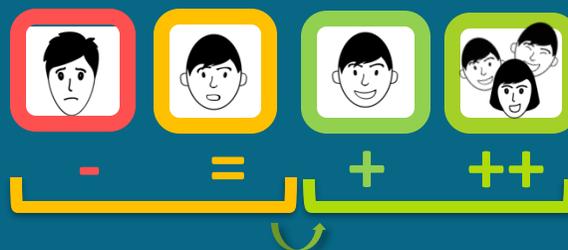


# Le FLIP : Que veut-on vraiment voir se développer ?



Le problème	La norme	Situations ressources	Le sujet Stimulant
Souvent les conversations qui visent à une amélioration commence par le problème, les irritants, les dysfonctionnements. C'est souvent cela qui est de toute façon mesuré et fait l'objet d'un indicateur de suivi	La norme c'est ce qui est indiqué comme « ce qui est normal », le standard. Un retour à la norme serait déjà super ! Ceci n'est toutefois pas toujours super stimulant, car focalise l'attention des personnes sur le fait qu'elles ne sont pas aux normes et que souvent c'est leur faute de ne pas y être !	L'exception positive où le problème est moins présent  Les expériences où ce que l'on aimerait voir se dérouler plus souvent se manifeste déjà  La dernière fois que cela fonctionnait bien, voir même très bien	En prenant appui sur ce qui fait que cela fonctionne quand cela fonctionne, imaginer que tout se passe à merveille pour tous les protagonistes.
Cet espace de conversation reste un espace de discussion autour du problème. Ce qu'il faudrait faire pour résoudre l'écart entre l'état normal et l'état problématique. C'est un espace qui vise à s'éloigner du problème, mais le problème reste le point central de la discussion		Cet espace de conversation est un espace qui recherche les aspirations, (non pas les solutions), ce qui est désirable, ce qui est profondément stimulant pour toutes les parties prenantes.	
<b>Sujet vs objectif :</b>			
Le sujet englobe l'objectif, il élargit le sujet et permet de stimuler plus les possibilités. L'objectif s'il est fort utile pourrait réduire le sujet à une mesure			
Atteindre 90% de taux de satisfaction client		être une équipe qui enchante et surprend le client	
Diminuer le taux d'absentéisme de moitié		Un environnement hyper stimulant de travail qui permette aux personnes de donner le meilleur d'elles-mêmes	

# EINTAÎNEMENT AU FLIP



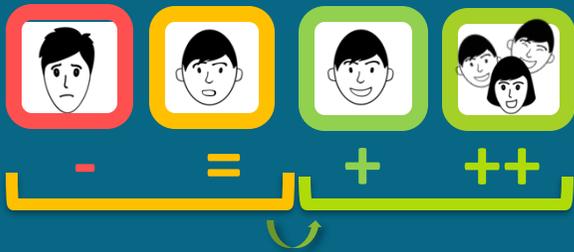
Par rapport à ton projet issu du 1<sup>er</sup> jour de la formation, ou tout autre sujet qui te tient à cœur et pour lequel tu sens qu'il y a un problème à résoudre, un blocage à dépasser, ...  
(Le développement de ta pratique, un projet de développement professionnel, un enjeu avec un client, un challenge personnel, ...)

**QUEL EST CE CHALLENGE QUE TU AIMERAIS « CRACKER »  
OU SUR LEQUEL TU AIMERAIS PROGRESSER ?**

**Assurez-vous que ce sujet est dans votre marge de manœuvre**  
(vous avez le pouvoir d'agir sur et/ou d'influencer le résultat)

# Entraînement au FLIP

(25' par exercice)



## Dispositif

- 1 client, 1 facilitateur, un observateur (option)

## Processus

- Entretien : 20'

Le facilitateur réalise un entretien d'exploration d'un sujet important pour la personne qui sera dans la posture de client

- Vous pouvez vous inspirer des questions sur le document et surtout, essayez-vous à vos propres questions
- Vous vous arrêtez maximum au bout de 20'. Là où vous êtes arrivés, c'est le bon endroit

- Débrief : 5'

3' de réflexion personnelle

- la personne accompagnée note par écrit ses prises de conscience et ce qui lui donne le plus d'énergie pour son sujet (éventuellement un petit pas pour la suite...)
- Le facilitateur AI note :
  - 3 moments les moments où il se sentait le plus présent, curieux et « connecté » au client et à son sujet.
  - le moment où il a la perception d'avoir le plus fait progressé le client
- L'observateur (si vous êtes en trinômes) note
  - 3 moments de l'accompagnement qu'il a particulièrement appréciés et pourquoi (quel moment, ce qu'il se passe, ce qu'il observe comme résultat)
  - 1 proposition d'amplification pour le facilitateur en partant de ces moments
  - En option : une proposition d'ajout/audace pour le facilitateur

2' partagez vos perceptions respectives sans commentaire



PLACE  
DU  
PROBLÈME



## Clarifier la situation et les enjeux pour savoir sur quoi focaliser son attention (plutôt que de creuser le problème avec des « pourquoi »)

- Quel est le problème ? Que se passe-t-il ? De quoi ne voulez-vous plus ?
- QQQQCP/C : Qui (est concerné), Quoi (ce qui se passe, le contexte, les enjeux), Où, Quand, Comment (cela se passe/se déroule, ...), Pourquoi (c'est un problème, c'est important, ...), Combien (des chiffres) ?
- Par rapport à vos enjeux, qu'est ce qui est le plus important pour vous dans ce contexte (expérience, valeurs, CA, ...)?
- Quel est le problème sur lequel vous voulez vraiment avancer/trouver une solution ?
- S'il y avait une seule chose sur laquelle agir qui ferait que tous les autres problèmes disparaîtraient ou seraient moins importants, ce serait quoi ?

PLACE  
DE LA  
CONFORMITÉ



## Ouvrir le champ des possibles sur ce qui est désirable (au-delà de la norme, des problèmes, des écarts, des manques, des frustrations)

- A quoi vous aspirez à la place de tout cela ? Pourquoi ? Qu'est-ce qui vous stimule le plus (ou même un peu) dans cette situation ?
- Nous sommes dans x mois, à quoi voyez-vous que ce problème est réglé (ou que vous avez avancé) ? De quoi êtes-vous le plus fier ?
- Au regard de ce que vous vivez, quelle est l'opportunité pour vous d'avoir ce problème aujourd'hui ? Ce que cela vous amène à explorer, développer d'important ?
- De tous les sujets, lequel est le plus important / vous tient le plus à cœur ?
- Qu'est-ce que ce benchmark/audit/diagnostic vous donne envie de créer plutôt que de résoudre ?

PLACE  
DE  
L'EXCEPTION



## Explorer les situations ressources où quand ce que nous recherchons se manifeste déjà

Par rapport à votre contexte, vos enjeux, vos désirs :

- Racontez-moi ces moments qui vous disent que ça marche bien voire même particulièrement bien (ou moins mal que d'habitude)
- Quand vous êtes assez, même plutôt content.e, c'est quand ? Pourquoi ?
  - Qu'y vivez-vous de si particulier que vous aimeriez vivre plus souvent, plus intensément ?
  - Quelles sont les clefs, quels sont les ingrédients qui vous montrent que cette expérience va dans la direction de ce que vous souhaitez ?
  - Qu'est-ce que cela dit de ce que vous désirez vraiment vivre/expérimenter/obtenir pour vous et avec vos interlocuteurs ? Au fond, vous voulez plus de quoi ?

PLACE  
DE LA  
TRANSFORMATION

## Faire émerger un sujet profondément stimulant pour tous

- En prenant appui sur ces clefs, quelle nouvelle expérience désirez-vous créer, vivre, expérimenter entre vous et avec vos parties prenantes ?
- Imaginez, vous êtes de retour après un long voyage pendant et tous ces ingrédients sont présents à un niveau élevé. Ce que vous voyez pour vous, vos équipes et vos partenaires vous ravi, vous donne une super énergie? Comment c'est ? Qu'entendez-vous autour de vous, que disent les parties prenantes à votre sujet, quels sont les résultats que vous obtenez, ... ? Qu'êtes-vous devenu(s), qu'incarnerez-vous ? A quoi êtes-vous le/la plus fier-e d'avoir contribué pour vous et vos parties prenantes ?
- Et... qu'est-ce qui serait même encore meilleur, plus stimulant (ce qui se passe, ce que vous voyez, entendez, ressentez, avec qui, ...)?

## Formulez votre sujet

Avec cela, au meilleur de ce que vous pouvez imaginer, comment formulez-vous ce que vous souhaitez profondément créer/vivre/incarné/obtenir pour vous, entre vous et avec les différentes parties prenantes (qui leur donnerait aussi envie de coopérer, supporter activement votre projet en retour) ?



# Explorer Les situations ressources



- Nous avons tous des histoires, des expériences où ce que nous désirons apparaît déjà, au moins partiellement, et dont nous pouvons nous inspirer pour trouver nos solutions

## Une expérience

- Où ce que l'on aimerait voir se dérouler plus souvent se manifeste déjà, de manière récurrente ou de temps en temps ?
- Où cela fonctionne bien, même très bien ou simplement mieux ou moins mal que d'habitude ?
- Où le problème est moins présent ?

### a) Racontez cette expérience en lien avec ce sujet

Quelle était cette histoire ? Quel était le contexte ? Qui étaient les acteurs ? Quel était votre rôle ? Qu'avez-vous fait ? Pour quels résultats ?

**Pourquoi cette histoire en particulier ? Qu'est-ce qui était stimulant ? Pourquoi ?**

### b) Les ingrédients clefs de cette réussite

Qu'est-ce qui a contribué à la réussite de cette histoire ?

Qu'est-ce qui était le plus stimulant, motivant, énergisant ?

Quels sont les facteurs clés de succès que vous-pouvez en retirer ?

### c) Votre contribution à ce succès

Qu'avez-vous fait de particulier qui a contribué à cette réussite ? De quoi êtes-vous le plus fier ? Quels talents, quelles valeurs avez-vous fait preuve ?

### d) Aspirations

Qu'est-ce que cette expérience avec ces ingrédients vous donne envie de vivre, expérimenter dans votre contexte ?