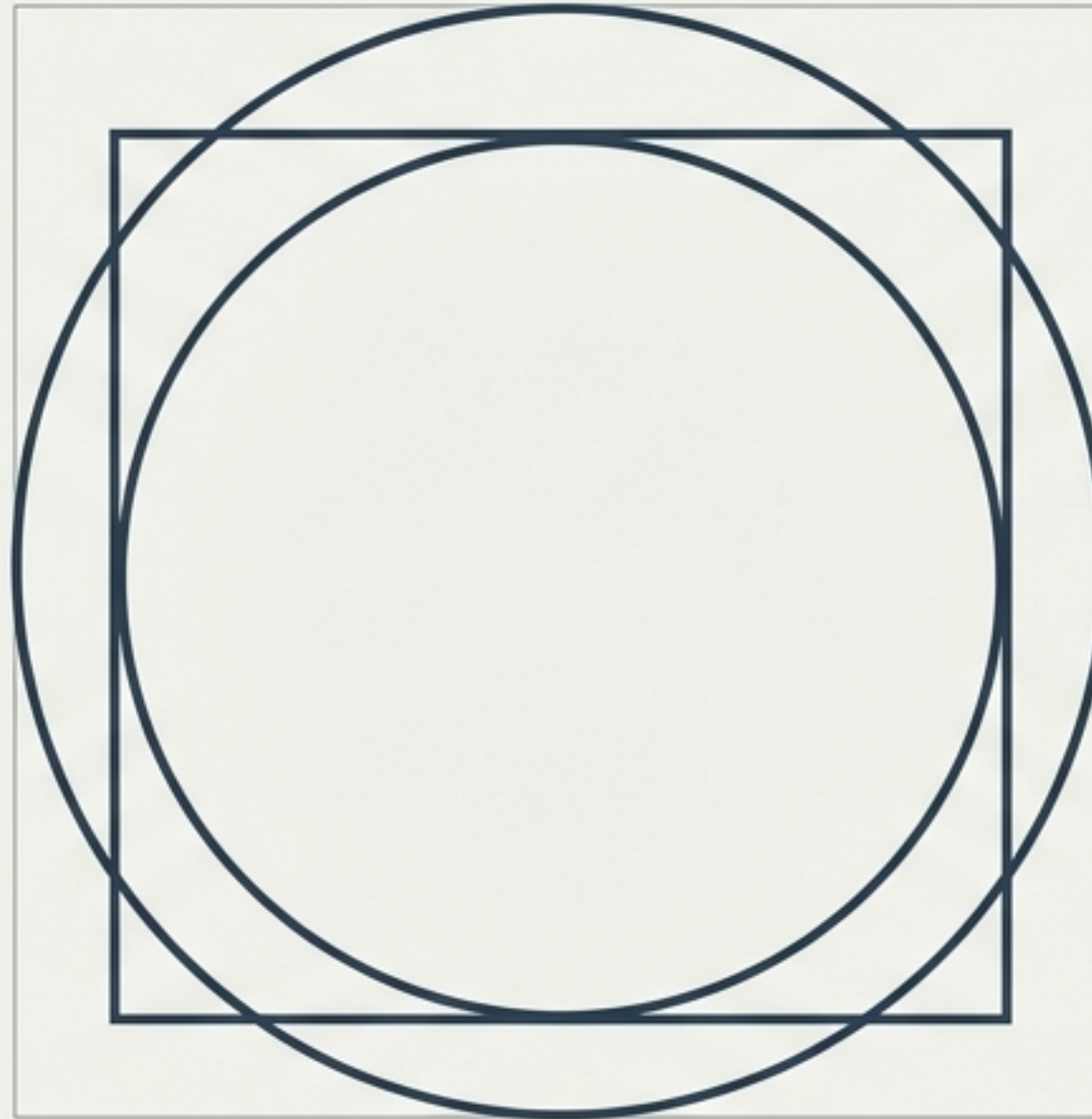
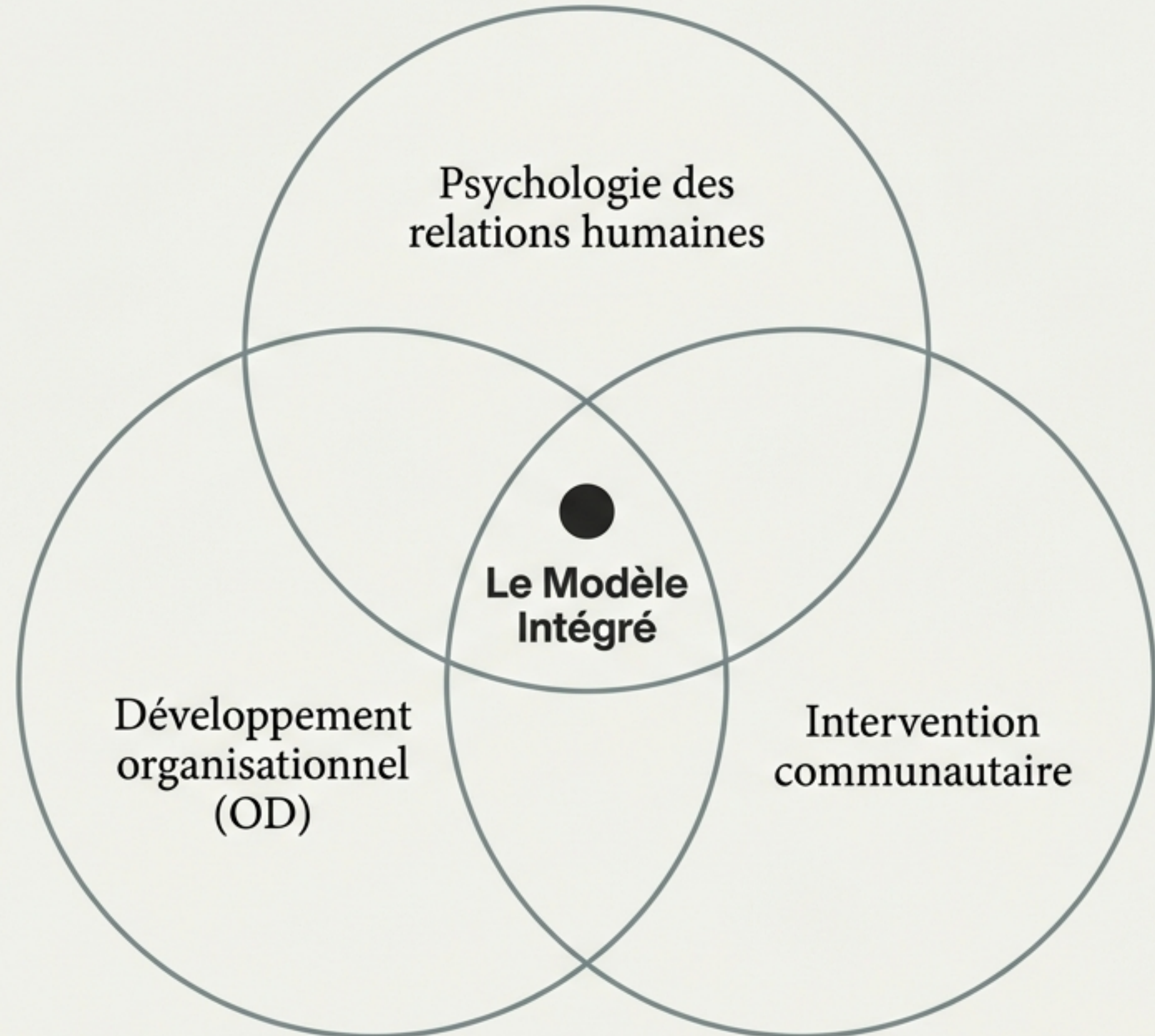

Profession : Consultant – Les notions de base

Synthèse du Chapitre 1 du modèle intégré (Lescarbeau, Payette, St-Arnaud)



Les fondements du modèle intégré

*« Rien n'est plus théorique
qu'une bonne pratique. »*
— Kurt Lewin



1.1 Le concept de « Processus »

Quatre éléments constitutifs ressortent de l'analyse
(Informatique, Psychologie, Industrie)



1. Une série d'opérations

Activités distinctes,
étapes définies.



2. Un enchaînement logique

Déroulement rigoureux,
non aléatoire.



3. Un mouvement

Dynamique active, progrès.



4. Une transformation

Input vers Output.
Orientation vers une fin.

« Un processus est une suite dynamique et rigoureuse d'opérations accomplies selon un mode défini, dans le but de transformer de la matière ou de l'information. »

L'intervention comme processus

Responsabilités de l'intervenant dans la gestion du déroulement



Planifier : Le déroulement dans son ensemble et par étape.

Choisir : L'instrumentation adéquate.

Décider : Produire les effets attendus.

Coordonner : Les activités et les ressources.

Évaluer et Superviser : Juger l'atteinte des objectifs et apporter des correctifs.

Distinction fondamentale :
Le Contenu (ce qui est dit)
vs
Le Processus (comment c'est fait).

Orientation Produit vs Orientation Processus

ORIENTATION PRODUIT

- Focus : Mise en place d'une philosophie ou pratique de gestion.
- Problème : Vu comme l'absence de ce produit.
- Le Produit : Valeur intrinsèque. Solution experte.
- Rôle : Expert. Produit un diagnostic et des recommandations.
- Client : Fournit l'info et applique la solution.

ORIENTATION PROCESSUS

- **Focus** : La manière dont le système fonctionne.
- **Problème** : Lié à des processus sociaux inadéquats.
- **Le Processus** : Facteur clé de résolution.
- **Rôle** : Spécialiste du processus. **Relation d'aide**.
- **Client** : S'engage dans l'analyse et la mise en œuvre. **Autonomie**.

Étude de cas : La distinction en pratique

Cas 1 : Centre de réhabilitation

Approche Expert

Propose un programme clé en main.
Analyse les besoins seul.

Approche Consultant

Invite les éducateurs à formuler les besoins.
Concertation sur les objectifs.

Cas 2 : Supervision

Approche Expert

Évalue et enseigne un modèle pertinent.

Approche Consultant

Aide à cerner les insatisfactions.
Les superviseurs créent leur propre modèle.

Takeaway : Le client crée sa propre méthode plutôt que d'utiliser le produit fourni.

1.2 Le Consultant : Définition

Un professionnel qui gère un processus de changement.

(Distinct de l'expert-conseil qui donne un avis sur un contenu).



**Expert-Conseil /
Contenu**



**Consultant
/ Processus**

- Renforcement de l'autonomie.
- Rendre les gens plus compétents pour résoudre leurs problèmes.
- Développement optimal des ressources humaines.

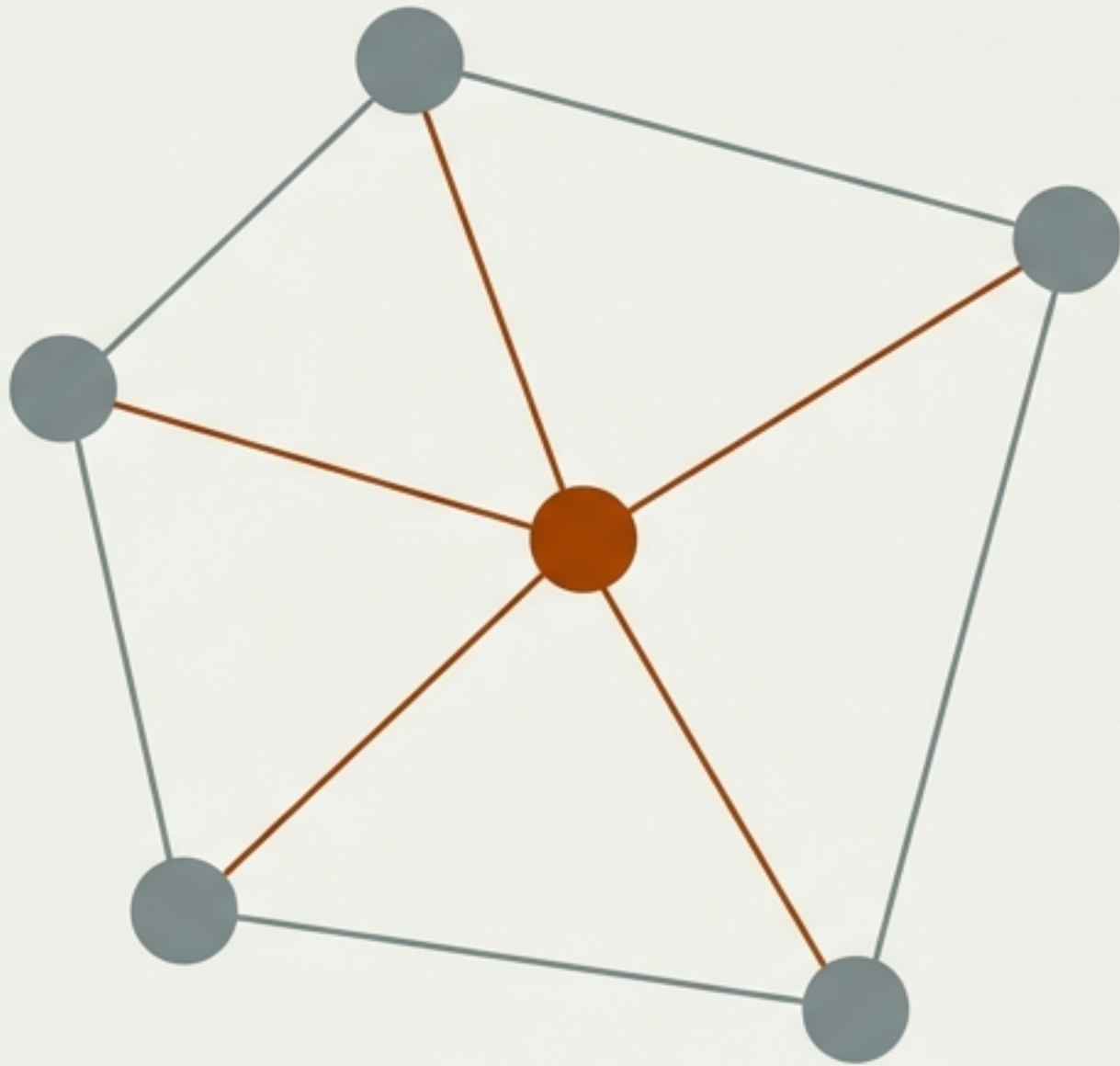
Consultant Interne vs Externe (Statut et Culture)

Critère	Consultant Interne	Consultant Externe
Liens avec l'organisation	Employé (Staff). Lien permanent. Pas d'autorité hiérarchique sur la production.	Travailleur autonome. Lien temporaire limité au contrat.
Loyauté	Fidèle à l'organisation. Respecte les politiques globales.	Loyal au client (représentant l'organisation) selon l'entente.
Culture	Imprégné de la culture. Ajustement rapide.	Doit se familiariser. Peut remettre en cause les pratiques avec recul.

Consultant Interne vs Externe (Action et Imputabilité)

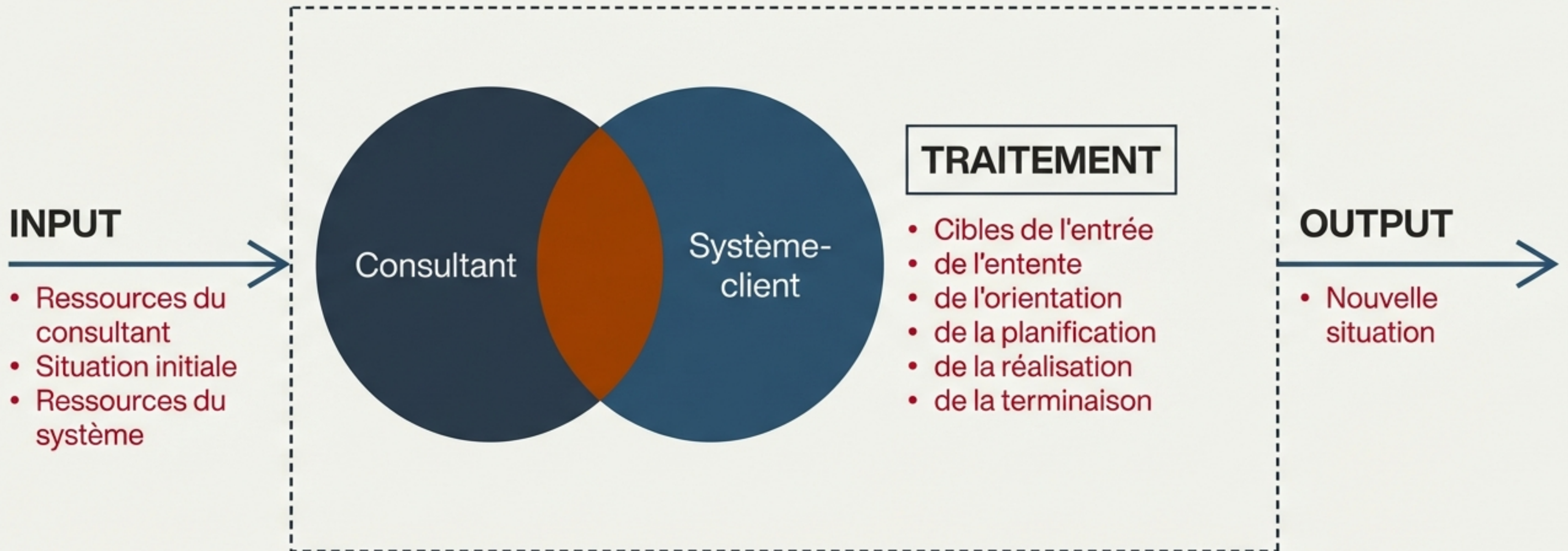
Critère	Consultant Interne	Consultant Externe
Expertise	Spécialisation sectorielle (ex: RH).	Généraliste. Milieux diversifiés. Expert en gestion de processus.
Pouvoir d’agir	Mandat autorisé par supérieur. Marge de manoeuvre limitée.	Accepte/Refuse mandats. Peut interrompre si conditions non satisfaites.
Imputabilité	Rend compte au supérieur hiérarchique.	Rend compte au client payeur.

1.3 L'approche systémique

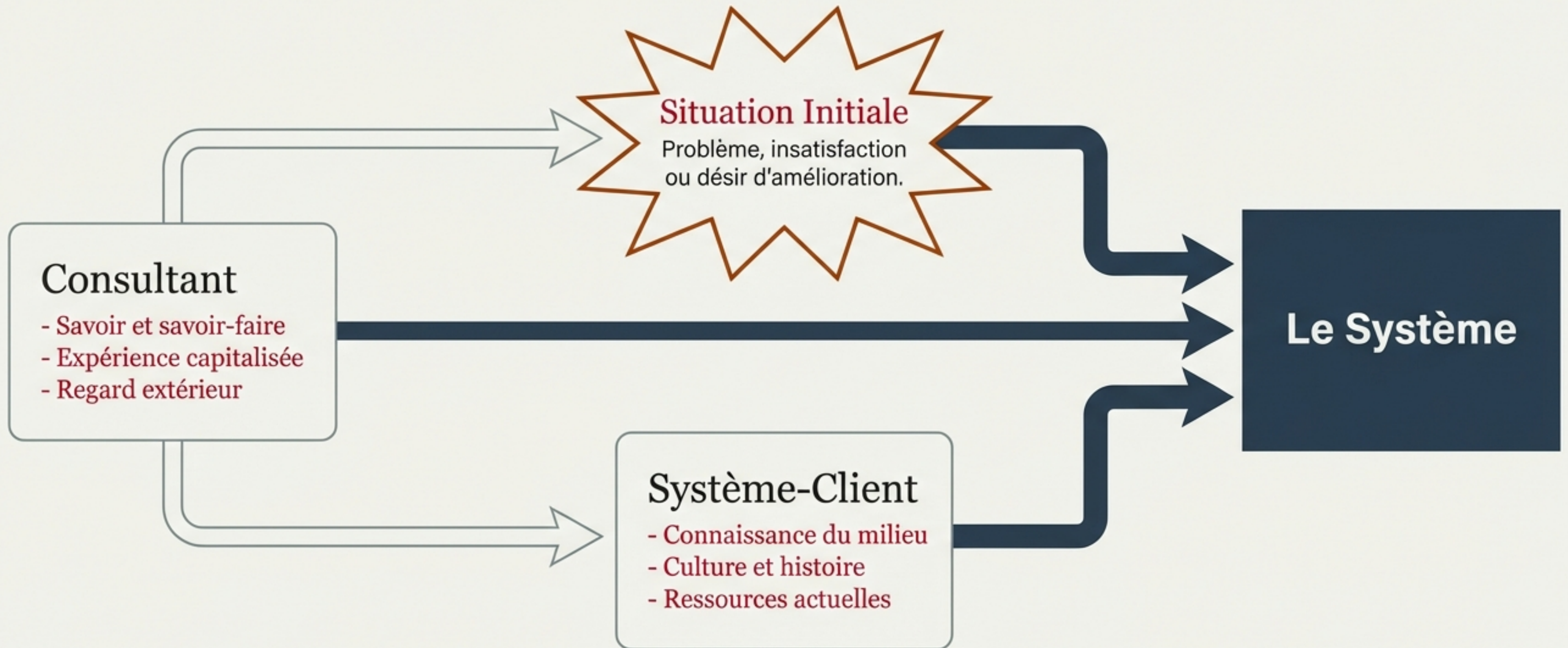


- Définition : Ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisés en fonction d'un but.
- Interdépendance : Impossible d'isoler un facteur unique.
- Décloisonnement : Éviter la cause unique.
- Frontières : L'intervention crée un « système provisoire ».

Le Système Professionnel-Client



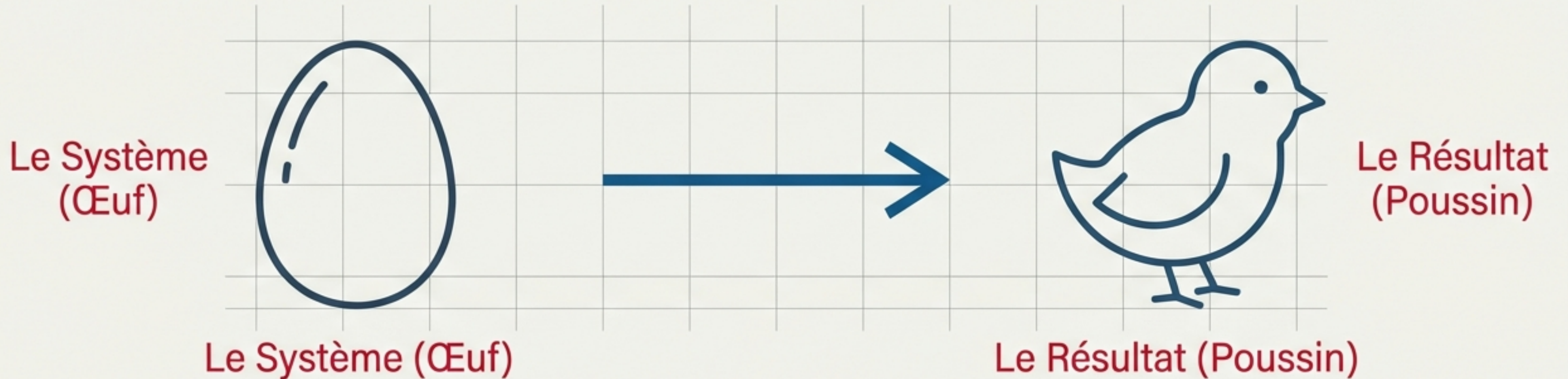
1.3.4 L'Input : Les ressources initiales



1.3.5 Le Traitement : Les 6 étapes



1.3.6 L'Output : La nouvelle situation

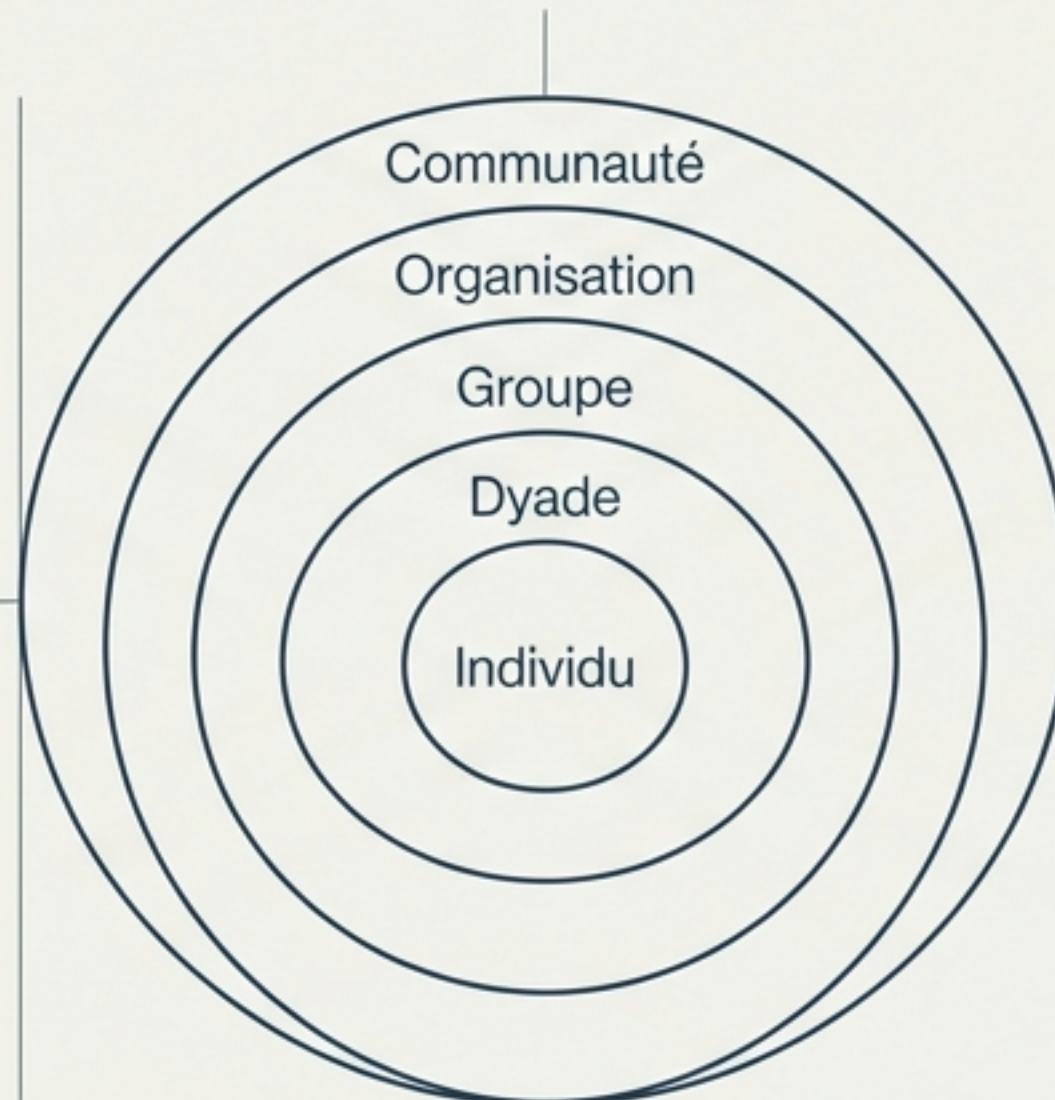


-
- Application : Le but du système est de produire une Nouvelle Situation.
 - Définition : L'output se définit par la coopération (non évident au départ).
 - Objectif final : Autonomie du client face à ses problèmes futurs.

Synthèse : Rôles et niveaux d'intervention

Le consultant est un spécialiste polyvalent du processus.

Il agit sur l'interaction pour bâtir un système capable de s'aider lui-même.



Source : Profession : consultant, Chapitre 1.