

Boîte à outils Direction (BOD) Direction de collaborateurs	1. Situation initiale	Combinaison 203, 301, 501
	Consultation externe: liste de contrôle	Code 104

La liste de contrôle **Consultation externe** vise à fournir une aide pour définir exactement le besoin en conseil, pour rechercher une personne pouvant prodiguer les conseils nécessaires et pour conclure une convention de consultation; elle sert en outre de guide pendant le processus de consultation.

Situation initiale et contexte

- Quel(s) est (sont) le(s) élément(s) déclencheur(s) du besoin en consultation? De quoi s'agit-il? Qu'est-il arrivé? Où y a-t-il lieu d'intervenir?
- Que doit apporter la consultation externe? Est-il possible de fixer des objectifs? Qu'est-ce qui doit être différent / mieux / plus clair à l'issue du processus?
- Quelles sont les attentes à l'égard de la conseillère / du conseiller: conseils professionnels? ou surtout accompagnement et animation du processus de consultation? ou un mélange des deux?
- Faut-il tenir compte de quelque chose en particulier pendant le processus de consultation? (exemples : prévoir des informations internes sur les résultats partiels)

Conditions-cadre

- Faut-il instaurer un groupe de projet ou de travail? Si oui, quelles personnes doivent le composer? Ce groupe peut-il déjà se charger des entretiens préparatoires avec le conseiller externe?
- Y a-t-il des documents pertinents qui peuvent être mis à la disposition de la conseillère / du conseiller externe?
- Sur quelle période la consultation doit/peut-elle avoir lieu et quelle doit être son intensité?
- Qui participe aux entretiens de consultation et qui n'est pas invité? Faut-il prévoir un flux d'information interne spécial pendant la durée du processus de consultation?
- Dans quel local (interne ou externe) les consultations auront-elles lieu?
- Quels sont les moyens financiers à disposition (budget)? Faut-il prévoir un montant forfaitaire (plafond des dépenses) ou un tarif horaire?

Entretien préparatoire et offre / convention

- Les attentes réciproques sont-elles définies? Le rôle du conseiller pendant le processus est-il suffisamment clair?
- Avec quelle précision est-il possible de formuler le mandat de consultation et l'objectif?
- Le calendrier et les éventuelles étapes ont-ils été définis d'un commun accord? Comment les résultats sont-ils consignés?
- L'offre de la conseillère / du conseiller est-elle formulée clairement? Le prix et les frais sont-ils clairement définis et intelligibles? L'offre fait-elle état de normes éthiques, d'évaluations intermédiaires et de possibilités de sortie?

Processus de consultation et évaluation

- Les résultats des étapes de la consultation sont-ils consignés dans tous les cas? Comment fonctionne le flux d'information entre le mandant et le conseiller pendant le processus de consultation?

- Comment l'évaluation est-elle faite? Comment le travail consécutif / la mise en œuvre des résultats sont-ils mis en route?