FICHE PROGRAMME

Démarche appréciative : faire grandir l'expérience de ceux que vous servez

Module adaptatif | ~20 min

La plupart des chantiers d'amélioration démarrent par la liste de ce qui ne va pas — et l'équipe en ressort découragée, portée par une énergie d'inquiétude qui retombe avec la pression. Ce module enseigne le renversement de la démarche appréciative, créée par David Cooperrider : partir de ce qui marche déjà pour construire l'expérience client de demain. Une méthode en cinq étapes, illustrée de bout en bout par un cas fil rouge, et qu'un simple atelier de deux heures suffit à lancer.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Comprendre pourquoi un changement porté par l'inquiétude s'essouffle, et ce que change un point de départ appréciatif.

02 Dérouler les cinq étapes de la démarche — Définition, Découverte, Devenir, Décision, Déploiement — sur un sujet d'équipe.

03 Formuler les questions appréciatives qui orientent l'équipe vers ses réussites, car elle réfléchit dans le sens de la question posée.

04 Lancer la démarche à son échelle, manager ou collaborateur, à partir d'un simple atelier de deux heures.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers et équipes au service de clients, d'usagers ou de bénéficiaires, qui veulent faire grandir l'expérience offerte.

- **Prérequis :** aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

1 **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.

2 **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.

3 **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.

4 **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.

5 **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Démarche appréciative / Appreciative Inquiry (David Cooperrider, avec Suresh Srivastva, Case Western Reserve University, 1987)
- Cycle des 5D : Définition, Découverte, Devenir, Décision, Déploiement (adapté du cycle 4D/5D de Cooperrider & Whitney)
- Interview appréciative en binômes — pratique canonique de l'Appreciative Inquiry, phase Discovery
- Questions types Découverte/Devenir et format « atelier de 2 heures pour démarrer » — méthode Afthonios

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Cooperrider & Srivastva, « Appreciative Inquiry in Organizational Life », 1987, Case Western Reserve University — origine de la démarche
- British Airways : cas des bagages perdus reformulé en « expérience d'arrivée exceptionnelle » (Whitney & Trosten-Bloom, The Power of Appreciative Inquiry, Berrett-Koehler, 2003)
- Constructionnisme social, inspiré de Kenneth Gergen
- Stouten, Rousseau & De Cremer (2018) — synthèse des facteurs de réussite du changement

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 13/10/2026