

Points saillants

de la téléconférence OSIC du 19 juin

THÈME: Qu'apprenons-nous de nos clients sur leurs préoccupations, leurs besoins et leurs désirs – et en quoi cela se rapporte-t-il à notre savoir sur le Forum ouvert et aux services fournis par l'OSIC?

- Les clients cherchent à avoir des conversations qui permettent d'identifier des ordres du jour communs et de créer des percées.
- Bien que l'on prêche les vertus de la collaboration et du partenariat, c'est la performance de l'individu que l'on mesure. Que peut offrir le Forum ouvert dans ce contexte?
- Les cadres supérieurs en transition de carrière découvrent un niveau de rencontre nouveau lorsqu'ils vivent l'expérience du Forum ouvert. Ils se disent toujours agréablement surpris par cette découverte.
- Il est important d'aider le/la client.e à identifier son besoin. Les conversations initiales devraient permettre d'explorer et de clarifier l'alignement entre les valeurs inhérentes au Forum ouvert, les valeurs du/de la client.e et le cas échéant, les valeurs organisationnelles.
- En premier lieu, nous devons saisir l'enjeu qui préoccupe le/la client.e afin de déterminer la pertinence du Forum ouvert comme approche. Cherche-t-il/elle à mobiliser les gens de façon efficiente dans une démarche de changement? Ou à explorer des solutions de manière efficiente? Dans quelle mesure consentirait-il/elle à partager l'espace autour de l'ordre du jour? Alors nous sommes en mesure de voir si le FO est viable, efficace.
- Si le/la client.e cherche à offrir aux participants une « activité » qui leur plaira ou qui les divertira, alors le Forum ouvert n'est pas approprié. Il est important de faire le point sur cette distinction et de fournir des explications à l'appui, sans porter de jugement. Ainsi, on protège l'intégrité de la technologie du FO.
- Il est important de comprendre et de transmettre les possibilités ainsi que les limites du FO.
- Pour apprécier le FO, il faut en être témoin et en vivre l'expérience.
- Le FO peut servir comme outil de diagnostic et pour l'identification de besoins dans de grandes organisations, comme en témoignent des expériences vécues dans des organisations vouées aux soins de santé ainsi que dans projets de fusions et d'acquisitions.
- Là où le/la client.e n'a pas appliqué les résultats du FO comme prévu, il est important de demander quels facteurs ont contribué à ce dénouement. Ce que nous constatons, c'est le besoin de converser avec le/la client.e tôt dans le processus sur les risques pour lui/elle d'enclencher un FO.

- Il est important d'examiner ouvertement avec les client.e.s ou commanditaires qui oeuvrent dans de grandes organisations quels sont leurs intérêts quant au statu quo. C'est une approche qui cadre avec la pratique du Forum ouvert.
- Avant d'arriver à l'entente définitive avec le commanditaire ou le/la client.e, il est important de rencontrer les plus hautes instances d'autorité (pas toujours le commanditaire ou le/la client.e) pour les informer du projet du FO et obtenir leur appui pour la suite des résultats.