Panier à questions

Accompagner sans faire à la place

Pour les praticien.nes

Ce document propose des questions dans lesquelles piocher selon la situation, le rythme et les mots de la personne accompagnée.

Il ne s'agit pas d'un questionnaire à dérouler. Il ne s'agit pas non plus d'amener la personne vers la réponse que le professionnel estime juste. Ces questions visent à créer les conditions pour qu'elle puisse :

- mettre en mots ce qu'elle vit ;
- clarifier ce qui est important pour elle, ce qui lui pose problème ou question ;
- mieux comprendre sa propre situation ;
- repérer ses ressources et les contraintes dans cette situation ;
- choisir une direction qui lui appartient ;
- agir, seule ou avec d'autres, sur ce qui compte pour elle.

La posture soutenue par ces questions chez l'accompagnant.e est dite « non substitutive » : être présent, soutenir, expliquer si nécessaire, rendre possible, mais ne pas penser, décider ou agir à la place de la personne. Dans les travaux de Maëla Paul, l'accompagnement peut être compris comme le passage du travail *pour/sur* autrui au travail *avec* autrui : une relation qui s'appuie sur le dialogue, la réflexivité, l'attention à l'expérience et une visée d'émancipation. Le Développement du pouvoir d'agir, développé par Yann Le Bossé, invite quant à lui à partir de ce qui importe concrètement à la personne, à définir ce qui pose problème avec la personne concernée, à prendre en compte les acteurs proches ou plus lointains dans sa situation, ainsi que les contextes de ces acteurs et à soutenir une action qu'elle peut réellement mettre en place de manière effective (ni trop, ni pas assez (le pas proximal)).

Repères d'utilisation

Un panier, pas un questionnaire

Le praticien ne pose pas toutes les questions. Il choisit une ou deux questions qui correspondent à ce qui se passe dans l'échange.

Une question peut être reformulée, abandonnée ou reprise plus tard. La personne peut ne pas savoir, hésiter, répondre autrement ou ne pas souhaiter répondre. Son silence, son refus ou son besoin de temps font partie de l'échange et doivent être pris en compte.

Parler simplement, sans simplifier la personne

Une parole accessible ne signifie pas une parole appauvrie. Elle consiste à employer des mots ordinaires, à faire des phrases courtes, à nommer clairement les choix possibles et à laisser à la personne le temps de formuler sa pensée.

Le praticien s'adresse à un adulte. Il évite le ton paternaliste ou infantilisant, les mots techniques inutiles, les injonctions et les formulations qui donnent l'impression que la personne devrait déjà savoir, comprendre ou agir autrement. Et s'il est nécessaire d'employer des termes plus techniques, vérifier avec la personne sa compréhension et, le cas échéant, clarifier ces termes avec elle. L'émancipation passe aussi par l'accès aux codes culturels et institutionnels.

1. Entrer dans l'échange

Intention de posture

Accueillir la personne là où elle en est. Lui laisser la possibilité de dire ce qu'elle souhaite travailler, sans imposer d'emblée un problème, un objectif ou une solution. Cette entrée rejoint Maëla Paul : l'accompagnement commence par la rencontre, la parole, l'attention à l'autre et la construction d'une relation de confiance.

Questions possibles

- De quoi avez-vous envie de parler aujourd'hui ?
- Qu'est-ce qui vous amène ?
- Qu'est-ce qui est le plus important pour vous en ce moment ?
- Par quoi aimeriez-vous commencer ?
- Qu'aimeriez-vous que l'on regarde ensemble ?
- Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus aujourd'hui ?
- S'il y avait une chose utile à éclaircir pendant notre échange, laquelle serait-ce ?
- Qu'attendez-vous de ce rendez-vous ?
- De quoi auriez-vous besoin pour que cet échange vous soit utile ?
- À la fin de notre rencontre, qu'aimeriez-vous avoir compris, décidé ou préparé ?

Vigilance pour le praticien

Éviter de démarrer par : « Quel est votre problème ? », « Qu'est-ce que vous allez faire ? » ou « Voilà ce que je vous propose. » Ces formulations risquent d'installer trop vite une logique de prise en charge ou de solution.

2. Comprendre ce qui se passe

Intention de posture

Permettre à la personne de raconter et de décrire sa situation avec ses propres mots. Le/la praticien.ne cherche à comprendre comment la personne voit et vit ce qui lui arrive. Pour Maëla Paul, la mise en récit, la clarification et l'explicitation font partie du cheminement : la personne peut progressivement donner du sens à son expérience.

Questions possibles

- Pouvez-vous me raconter ce qui se passe ?
- Qu'est-ce qui s'est passé, concrètement ?
- Comment décririez-vous la situation avec vos mots ?
- Depuis quand cela dure-t-il ?
- À quel moment avez-vous commencé à vous dire que cela devenait difficile ?
- Qu'est-ce qui vous gêne le plus dans cette situation ?
- Qu'est-ce qui vous paraît compliqué aujourd'hui ?
- Qu'est-ce qui est clair pour vous ? Qu'est-ce qui reste flou ?
- Qui est concerné autour de vous ? De près, de loin?
- Dans quel contexte cela se passe-t-il ? Qu'est-ce qui est important pour vous? Qu'est-ce qui vous semble important pour les autres acteurs de cette situation?
- Y a-t-il quelque chose d'important que vous n'avez pas encore eu l'occasion de dire ?
- Si vous deviez expliquer la situation à quelqu'un qui ne la connaît pas, que lui diriez-vous ?

Reformulations intéressantes sous forme de questions qui permettent de faire valider ou non, préciser, par la personne

- « Si je comprends bien, ce qui est difficile pour vous, c'est…? »
- « Vous me dites que… Est-ce que je vous comprends correctement ? »
- « Donc, pour vous, le point le plus important serait… ?»
- « J'entends qu'il y a à la fois… et…? »

La reformulation ne sert pas à résumer à la place de la personne ; elle permet de vérifier que le praticien a bien compris et de lui redonner la main sur le sens de ses propres propos.

3. Déplier ce qui est dit

Intention de posture

Lorsqu'une personne emploie un mot large, chargé, flou ou très général — « ça ne va pas », « je n'y arrive plus », « on ne m'écoute pas », « je suis bloqué », « j'ai peur », « je veux m'en sortir » — le praticien ne suppose pas qu'il sait ce que ce mot signifie. Il lui propose de préciser, à son rythme, ce qu'elle met derrière ses mots. C'est le sens du questionnement de dépliage chez Maëla Paul : ouvrir ce qui est dit, non pour contredire la personne, contrôler son récit ou lui demander de se justifier, mais pour mieux comprendre avec elle. La personne reste celle qui peut dire ce que les mots veulent dire dans son histoire, sa situation et son contexte.

La formulation de référence

« Quand vous dites…, qu'est-ce que vous voulez dire ? »

Par exemple :

- « Quand vous dites que vous êtes "bloqué-e", qu'est-ce que cela veut dire pour vous ? »
- « Quand vous dites que cela "ne va pas", qu'est-ce qui ne va pas pour vous ? »
- « Quand vous dites que vous voulez "vous en sortir", à quoi pensez-vous ? »
- « Quand vous dites que vous ne vous sentez « pas respecté-e », qu'est-ce que c'est pour vous dans cette situation? »

Cette question est à la fois simple et exigeante. Elle demande au professionnel de ne pas remplir lui-même le sens des mots de la personne. Elle permet aussi d'éviter les malentendus : le mot « autonomie », par exemple, peut vouloir dire « faire seul » pour un praticien, mais « pouvoir choisir », « être entendu », « ne plus dépendre d'une décision administrative » ou « retrouver de l'énergie » pour la personne accompagnée.

Traduire le dépliage

Certaines personnes peuvent trouver la question « Qu'est-ce que vous voulez dire ? » trop abstraite, intimidante ou difficile à traiter sur le moment. Le/la praticien.ne peut alors la reformuler sans appauvrir la pensée de la personne.

L'objectif reste identique : l'aider à préciser son propre sens.

Quand la personne dit…	Formulation de dépliage possible
« Ça ne va pas. »	« Qu'est-ce qui ne va pas en ce moment ? »
« Je suis bloqué. »	« Quand vous dites "bloqué", qu'est-ce qui vous empêche d'avancer ? »
« Je n'y arrive pas. »	« Qu'est-ce qui est le plus difficile à faire ? »
« Je veux m'en sortir. »	« Pour vous, "vous en sortir", qu'est-ce que c'est? »
« Je veux être autonome. »	« Qu'est-ce que c'est l'autonomie pour vous dans cette situation? »
« Je n'ai pas confiance. »	« Ça serait quoi pour vous avoir confiance dans cette situation? »
« Personne ne m'aide. »	« Qu'est-ce que ça veut dire pour vous une aide? »
« On ne m'écoute pas. »	« Qu'e'st-ce que c'est pour vous « être écouté-e » ? »
« Je suis fatigué. »	« Comment cela se traduit pour vous dans cette situation d''être fatigué-e? »
« J'ai peur. »	« Quelle est la peur dans cette situation? »
« C'est compliqué. »	« Dans cette situation qu'est-ce qui vous fait dire que c'est compliqué? »
« Je ne peux pas. »	« Qu'est-ce qui vous semble bloquant aujourd'hui ? »
« Je n'ai pas le choix. »	« Qu'est-ce que c'est le choix pour vous dans cette situation ? »
« Je veux que ça change. »	« Qu'aimeriez-vous voir changer ? »

Autres manières de demander

- « Vous pouvez m'en dire un peu plus ? »
- « Comment cela se passe pour vous, concrètement ? »
- « À quoi pensez-vous quand vous dites cela ? »
- « Qu'est-ce que cela représente pour vous ? »
- « Pouvez-vous me donner un exemple ? »
- « Dans une journée ordinaire, comment cela se voit ? »
- « À quel moment est-ce le plus présent ? »
- « Qu'est-ce que vous ressentez dans ces moments-là ? »
- « Qu'est-ce qui vous fait dire cela ? »
- « Si je devais mieux comprendre ce que vous vivez, qu'aurais-je besoin de savoir ? »
- « Est-ce que vous pouvez me raconter un moment où vous l'avez ressenti ? »
- « Quand cela arrive, qu'est-ce qui se passe juste avant ? Et après ? »

Une vigilance importante

Déplier ne signifie pas insister coûte que coûte. Si la personne hésite, se tait, répond « je ne sais pas » ou paraît éprouvée, le/la praticien.ne peut alléger la question :

- « Ce n'est pas grave si ce n'est pas clair tout de suite. »
- « On peut prendre le temps. »
- « Vous n'êtes pas obligé de répondre. »
- « Est-ce que ce serait plus facile de partir d'un exemple ? »
- « On peut chercher ensemble, doucement. »
- « Vous préférez que l'on reste là-dessus ou que l'on parle d'autre chose pour le moment ? »

Ainsi, le questionnement demeure une invitation et non une exigence de parole.

4. Comprendre ce qui compte

Intention de posture

Ne pas définir à la place de la personne ce qui doit changer. Explorer ce qui a réellement de la valeur pour elle, ici et maintenant : ce qu'elle veut préserver, retrouver, obtenir, éviter ou rendre possible. Dans l'approche du développement du pouvoir d'agir, Yann Le Bossé insiste sur la nécessité de co-construire une cible de changement précise, ancrée dans la réalité de la personne et renégociable lorsque les circonstances évoluent. L'action recherchée concerne ce qui est important pour elle, non ce qui paraît souhaitable de l'extérieur.

Questions possibles

- Qu'est-ce qui est important pour vous dans cette situation ?
- Qu'aimeriez-vous voir changer ?
- Qu'est-ce que vous voudriez retrouver, préserver ou améliorer ?
- Qu'est-ce que vous ne voulez plus vivre ?
- Qu'est-ce qui vous ferait dire : « Là, ça va un peu mieux » ?
- Qu'est-ce qui serait différent pour vous si la situation avançait dans le bon sens ?
- Parmi tout ce que vous évoquez, qu'est-ce qui compte le plus aujourd'hui ?
- Si nous devions choisir un seul point à travailler maintenant, lequel choisiriez-vous ?
- Qu'aimeriez-vous pouvoir décider ou faire davantage par vous-même ?
- Qu'est-ce qui vous semble juste pour vous ?
- À quoi tenez-vous particulièrement ?
- Quel changement vous semblerait à la fois important et possible ?

Pour aller vers le concret

- Quand vous dites « que cela aille mieux », qu'est-ce que cela voudrait dire concrètement ?
- Comment verriez-vous que les choses commencent à évoluer ?
- Qu'est-ce qui serait différent dans votre quotidien ?
- Qui remarquerait ce changement avec vous ?
- Quel serait un premier signe, même petit, que vous reprenez un peu de prise sur la situation ?

Cette précision est essentielle : elle évite de rester sur des objectifs généraux tels que « aller mieux », « reprendre confiance » ou « trouver une solution », sans les réduire ni les disqualifier.

5. Accueillir ce qui est vécu

Intention de posture

Reconnaître l'expérience de la personne sans psychologiser, minimiser ou demander de se justifier. Le praticien ouvre un espace où la personne peut dire ce qu'elle ressent, ce qu'elle pense et ce qui est difficile, sans être ramenée à ses seules fragilités. L'accompagnement n'efface pas les contraintes ni les épreuves. Il prend au sérieux la situation vécue, tout en refusant de réduire la personne à cette situation. Maëla Paul souligne l'importance d'accueillir les épreuves et de ne pas céder à la recherche immédiate de solutions à la place de l'autre.

Questions possibles

- Comment vivez-vous cela ?
- Qu'est-ce que cette situation vous fait ?
- Qu'est-ce qui est le plus lourd pour vous ?
- Qu'est-ce qui vous met en difficulté ?
- Qu'est-ce qui vous inquiète ?
- Qu'est-ce qui vous met en colère, vous fatigue ou vous décourage ?
- À quel moment est-ce le plus difficile ?
- Qu'est-ce qui vous a le plus touché ?
- Qu'avez-vous ressenti à ce moment-là ?
- Qu'est-ce que vous auriez eu besoin d'entendre ou de vivre autrement ?
- Qu'est-ce qui vous aide à tenir malgré tout ?
- Qu'aimeriez-vous que les autres comprennent mieux de ce que vous traversez ?

Lorsque les mots manquent

- « Si c'était plus simple de le dire autrement : est-ce plutôt une inquiétude, une fatigue, une colère, un sentiment d'être bloqué, autre chose ? »
- « Est-ce que vous diriez que c'est difficile, très difficile, ou insupportable par moments ? »
- « Est-ce que vous avez l'impression d'avoir encore des choix possibles ? »
- « À quels moments avez-vous l'impression de ne plus avoir de prise ? »

Ces formulations peuvent aider sans enfermer la personne dans une réponse. Le praticien laisse toujours la possibilité de nuancer, corriger ou refuser les mots proposés.

6. Regarder la situation autrement

Intention de posture

Soutenir la réflexion sans plaquer une explication professionnelle. Il ne s'agit pas de dire : « Vous devriez voir les choses autrement », mais d'ouvrir un espace pour que la personne puisse examiner plusieurs lectures possibles. Cette démarche rejoint la posture de non-savoir décrite par Maëla Paul : le professionnel ne sait pas à la place de l'autre. Il questionne, écoute et aide à élaborer.

Questions possibles

- Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?
- Qu'est-ce qui vous fait penser que cette solution serait la seule possible ?
- Y aurait-il une autre façon de regarder la situation ?
- Est-ce qu'il y a des moments où cela se passe un peu différemment ?
- Qu'est-ce qui change dans ces moments-là ?
- Comment une autre personne concernée par la situation pourrait-elle la raconter ?
- Si vous preniez un peu de recul, que verriez-vous peut-être autrement ?
- Qu'est-ce que vous savez déjà de cette situation ?
- Qu'est-ce que vous aimeriez mieux comprendre ?
- Qu'est-ce qui vous échappe encore ?
- Avez-vous déjà traversé quelque chose de comparable ?
- Qu'est-ce qui vous avait aidé, même un peu, à ce moment-là ?

Questions à manier avec précaution

Les questions sur le point de vue d'autrui peuvent être utiles, mais elles ne doivent jamais effacer l'expérience de la personne accompagnée.

Par exemple, au lieu de dire : « Vous avez pensé à la place de l'autre ? », préférer : « Si vous le souhaitez, est-ce que l'on peut aussi se demander comment l'autre personne pourrait vivre la situation ? »

7. Repérer les ressources et les obstacles

Intention de posture

Considérer la personne comme capable, sans nier les contraintes concrètes auxquelles elle fait face. Une posture non substitutive ne consiste pas à répéter : « Vous pouvez y arriver » ; elle consiste à regarder avec elle ce qui rend l'action possible, difficile ou impossible à ce stade. Yann Le Bossé propose de penser les personnes comme des acteurs-trices en contexte : les difficultés ne relèvent ni uniquement d'elle, ni uniquement de l'environnement. L'enjeu est d'examiner ce qui peut être tenté compte tenu de la situation réelle, des ressources disponibles et des obstacles rencontrés.

Questions sur les appuis

- Qu'avez-vous déjà essayé ?
- Qu'est-ce qui vous a déjà aidé, même un peu ?
- Qu'est-ce que vous avez réussi à faire jusqu'ici ?
- Sur quoi pouvez-vous compter ?
- Quelles sont vos forces dans cette situation ?
- Qu'est-ce que vous savez déjà faire et qui pourrait vous être utile ?
- Qui pourrait vous soutenir ?
- Avec qui pourriez-vous en parler ?
- Quels-les professionnels-les, lieux ou services de soutien connaissez-vous déjà ?
- Qu'est-ce qui vous donne un peu de confiance pour avancer ?
- De quoi êtes-vous fier-fière, malgré les difficultés ?

Questions sur les obstacles

- Qu'est-ce qui vous empêche d'avancer aujourd'hui ?
- Qu'est-ce qui rendrait cette démarche difficile ?
- De quoi auriez-vous besoin pour que cela devienne possible ?
- Qu'est-ce qui ne dépend pas de vous dans cette situation ?
- Quelles contraintes devez-vous prendre en compte ?
- Qu'est-ce qui vous fait hésiter ?
- Quel risque voyez-vous ?
- Qu'est-ce qui pourrait vous décourager ?
- Qu'est-ce qui vous manque aujourd'hui : une information, du temps, un soutien, une autorisation, des moyens, autre chose ?
- Y a-t-il quelque chose que nous pouvons chercher ou clarifier ensemble, sans décider à votre place ?
- Quelles personnes vous semblent empêchantes aujourd'hui ?

Repère de langage

Éviter : « Vous avez toutes les ressources en vous. »

Préférer : « Quelles ressources avez-vous déjà ? De quoi auriez-vous besoin en plus ? Qui ou quoi pourrait être un appui ? »

Cette différence est importante : elle reconnaît les capacités de la personne tout en prenant au sérieux les conditions matérielles, institutionnelles, relationnelles ou sociales qui limitent son pouvoir d'agir.

8. Ouvrir les choix possibles

Intention de posture

Aider à envisager des options sans pousser vers une décision prédéterminée. Le praticien-ne peut apporter des informations, présenter un cadre ou signaler des possibilités, mais il distingue clairement ce qui relève de son expertise et ce qui relève du choix de la personne. Chez Maëla Paul, l'accompagnement soutient l'identification d'options et de choix à partir de la situation mise en mots. Chez Yann Le Bossé, il s'agit de négocier les problèmes et les solutions avec les personnes concernées, plutôt que de leur appliquer une réponse conçue d'avance.

Questions possibles

- Quelles possibilités voyez-vous aujourd'hui ?
- Qu'est-ce que vous auriez envie d'essayer ?
- Qu'est-ce qui vous semblerait le plus juste ?
- Quelles options vous paraissent envisageables ?
- Y a-t-il une solution que vous écartez pour le moment ? Pour quelle raison ?
- Si tout n'était pas possible, qu'est-ce qui serait malgré tout à votre portée ?
- Qu'est-ce qui vous conviendrait le mieux parmi ces possibilités ?
- Qu'est-ce que vous souhaitez faire avec quelqu'un?
- Qu'est-ce qui vous aiderait à choisir ?
- De quelles informations auriez-vous besoin avant de décider ?
- Préférez-vous prendre un peu de temps pour y réfléchir ou avancer dès maintenant sur une première étape ?
- Si vous pouviez faire un choix sans devoir vous justifier, quel serait-il ?

Quand le praticien a une information à transmettre

- « J'ai une information qui pourrait vous être utile. Souhaitez-vous que je vous la partage ? »
- « Il existe plusieurs possibilités. Je peux vous les présenter, puis nous regarderons ensemble ce qui vous semble correspondre à votre situation, êtes-vous ok? »
- « Je peux vous dire ce que permet le dispositif ; ensuite, ce sera à vous de voir ce qui vous convient ou non, est-ce ok pour vous? »
- « J'ai une idée à vous proposer. Est-ce que vous êtes d'accord pour que je vous la partage sachant que vous resterez décideur-deuse d'en faire quelque chose ou pas? »

Le fait de demander l'accord avant d'informer ou de proposer permet de ne pas transformer l'expertise en prescription.

9. Le questionnement incitatif

Ce qu'il cherche à faire

Le questionnement incitatif, tel qu'il est mobilisé dans la démarche d'accompagnement de Maëla Paul, ne consiste pas seulement à faire préciser ce qui est déjà dit. Il invite la personne à se déplacer légèrement, à envisager une possibilité, à examiner une option ou à essayer de penser autrement. Il peut donc soutenir l'élaboration et l'action. Mais il comporte un risque : sous une forme trop directive, il peut devenir une suggestion déguisée ou une manière de conduire la personne vers la réponse attendue par le praticien. L'accompagnement ne relève pas d'une poussée vers l'action à tout prix. Le praticien reste attentif au rythme de la personne, à ce qu'elle souhaite, à sa marge de choix réelle et aux contraintes de son contexte. L'incitation devient alors une invitation : elle ouvre sans conduire, elle soutient sans décider, elle rend possible sans faire à la place.

La différence essentielle

Question de dépliage	Question incitative non substitutive
Elle aide à préciser ce que la personne veut dire.	Elle ouvre un espace pour imaginer, choisir ou essayer quelque chose.
Elle part de la parole déjà exprimée.	Elle propose un léger déplacement, sans imposer de direction.
Exemple : « Quand vous dites que vous êtes bloqué, qu'est-ce qui vous bloque ? »	Exemple : « Qu'est-ce qui pourrait vous aider à faire un tout petit pas pour débloquer ? »
Le risque est l'insistance ou le besoin de tout comprendre.	Le risque est de transformer l'invitation en injonction déguisée.
Le praticien cherche à comprendre avec la personne.	Le praticien cherche à ouvrir des possibles avec la personne.

Conditions pour rester non substitutif

Le questionnement incitatif reste compatible avec une posture non substitutive lorsque le praticien :

- part de ce qui importe réellement à la personne ;
- reconnaît les obstacles et les contraintes, sans les réduire à un manque de volonté ;
- propose sans imposer ;
- laisse la possibilité de ne pas savoir, d'hésiter, de refuser ou de différer ;
- évite de présenter sa proposition comme la seule réponse raisonnable ;
- aide à identifier une action réaliste plutôt qu'à viser une transformation immédiate ;
- accepte que la personne choisisse une option différente de celle qu'il-elle aurait privilégiée ;
- vérifie régulièrement : « Est-ce que cela vous convient ? », « Est-ce que cette piste vous parle ? », « Est-ce que vous souhaitez que l'on poursuive dans cette direction ? »

Cette prudence est particulièrement importante lorsque la personne est confrontée à une précarité, à une dépendance institutionnelle, à des difficultés de santé, à un rapport de pouvoir ou à des contraintes administratives. Dans ces contextes, « agir » ne peut pas être demandé comme si tout dépendait d'elle. Le DPA de Yann Le Bossé invite précisément à considérer l'articulation entre les aspirations de la personne, les ressources qu'elle peut mobiliser et les conditions concrètes de son environnement. Notamment il nous porte à considérer que les contraintes institutionnelles ne sont pas du ressort de la personne accompagnée. Elle en est tributaire parfois comme aidantes, parfois comme cadrantes, parfois comme empêchantes.

Formuler des invitations

Ces formulations ouvrent une possibilité, mais laissent explicitement la personne libre de s'en saisir ou non.

- « Qu'est-ce qui pourrait vous aider, si vous aviez envie d'avancer un peu sur ce point ? »
- « Est-ce qu'il y aurait une toute petite chose que vous pourriez essayer ? »
- « Parmi les possibilités que vous voyez, laquelle vous semblerait la moins difficile pour commencer ? »
- « Si vous le souhaitez, quelles options pourriez-vous envisager ? »
- « Est-ce qu'il y a une personne avec qui vous aimeriez en parler ? »
- « Qu'est-ce qui vous donnerait un peu plus de marge dans cette situation ? »
- « Y aurait-il une manière de faire qui vous conviendrait davantage ? »
- « Qu'aimeriez-vous tenter, même si ce n'est pas parfait ? »

- « Quelle serait une première étape à votre rythme ? »
- « Qu'est-ce qui vous semblerait possible aujourd'hui, et pas forcément demain ? »
- « Qu'est-ce qui changerait un peu les choses pour vous ? »
- « Si vous pouviez choisir une chose à faire différemment, laquelle serait-ce ? »
- « Est-ce qu'une aide, une information ou un accompagnement complémentaire vous serait utile ? »
- « De quoi auriez-vous besoin avant de vous sentir prêt ou prête à faire cette démarche ? »
- « Est-ce que vous préférez y réfléchir encore, ou regarder avec moi ce qui pourrait être possible ? »

Des formulations encore plus simples

- « Qu'est-ce qui pourrait vous aider ? »
- « Par quoi voudriez-vous commencer ? »
- « Qu'est-ce qui serait possible pour vous ? »
- « Quel petit pas vous irait ? »
- « Qu'est-ce qui vous conviendrait le mieux ? »
- « Qui pourrait être avec vous pour cela ? »
- « Qu'est-ce qui vous ferait vous sentir un peu plus en confiance ? »
- « Qu'est-ce qui vous donnerait un peu plus de choix ? »
- « Vous préférez essayer maintenant ou prendre le temps d'y penser ? »
- « Est-ce que cette idée vous parle, ou pas vraiment ? »
- « Qu'est-ce qui vous semblerait le plus simple à faire d'abord ? »

Ne pas confondre invitation et injonction

Formulation trop orientée	Pourquoi elle pose problème	Reformulation non substitutive
« Vous ne pensez pas que vous devriez appeler ? »	La réponse attendue est déjà contenue dans la question.	« Parmi les possibilités, est-ce qu'appeler vous semblerait envisageable ? »
« Il faut prendre rendez-vous. »	Le praticien décide de l'action.	« Prendre rendez-vous est une possibilité. Est-ce que cela vous conviendrait ? »
« Vous pourriez faire un effort. »	Elle moralise la difficulté et ignore les contraintes.	« Qu'est-ce qui rendrait un premier pas possible pour vous ? »
« Pourquoi vous ne faites pas cela ? »	Elle peut être vécue comme un reproche ou une mise en faute.	« Qu'est-ce qui rend cette démarche difficile aujourd'hui ? »
« Vous avez pensé à demander de l'aide ? »	Elle peut suggérer que la personne n'a pas suffisamment réfléchi.	« Est-ce qu'il y a quelqu'un auprès de qui vous aimeriez pouvoir demander un appui ? »
« Vous devriez sortir de votre zone de confort. »	Elle individualise le problème et pousse à l'action.	« Qu'est-ce qui vous permettrait de vous sentir assez en sécurité pour essayer quelque chose de nouveau ? »
« Vous devez prendre confiance en vous. »	La confiance devient une injonction abstraite.	« Dans quelle situation aimeriez-vous vous sentir un peu plus à l'aise ? »
« Vous savez ce qu'il vous reste à faire. »	Elle clôt le dialogue et transfère la responsabilité sans soutien.	« Qu'est-ce que vous retenez comme prochaine étape possible, si vous en souhaitez une ? »

10. Choisir une première action réaliste

Intention de posture

Passer de la réflexion à une action choisie, réalisable et suffisamment concrète. Il ne s'agit pas de demander à la personne de « faire un effort » ou de s'engager dans un objectif trop large, mais de l'aider à identifier une prise possible sur ce qui compte pour elle. Dans le DPA, l'action est centrale, mais elle n'est pas n'importe quelle action : elle doit être ancrée dans ce qui importe à la personne, correspondre au contexte et permettre une expérience concrète d'influence sur le cours des événements.

Questions possibles

- Qu'aimeriez-vous faire maintenant ?
- Quelle serait la première petite étape possible ?
- Par quoi pourriez-vous commencer ?
- Qu'est-ce qui serait faisable pour vous d'ici notre prochain échange ?
- Quel pas vous semblerait à la fois utile et réaliste ?
- Qu'est-ce qui dépend de vous, même en partie ?
- Avec qui pourriez-vous faire cette démarche ?
- De quoi auriez-vous besoin avant de vous lancer ?
- Quand souhaitez-vous vous lancer ?
- Comment saurez-vous que cette première étape est réalisée ?
- Si cela ne se passe pas comme prévu, qu'aimeriez-vous faire ?
- À quel moment auriez-vous besoin de demander un soutien ?

Exemple de passage au concret

Formulation trop large	Question soutenante	Formulation plus concrète
« Il faut reprendre confiance. »	« Dans quelle situation aimeriez-vous vous sentir un peu plus sûr ou sûre de vous ? »	« Oser appeler la structure avant vendredi ça vous semble possible? »
« Vous devez être autonome. »	« Qu'aimeriez-vous pouvoir faire avec moins d'aide ? »	« Préparer seul les documents nécessaires, avec une liste comme appui, est-ce que ça peut vous aider? »
« Il faudrait régler votre situation. »	« Quel point vous semble prioritaire et à votre portée aujourd'hui ? »	« Prendre un rendez-vous pour comprendre vos droits, est-ce que ça vous semble aidant? »
« Vous devriez vous bouger. »	« Quel premier pas vous semblerait possible, même modeste ? »	« Envoyer un message à la personne ressource que vous avez nommée, ça vous semble faisable? »

11. Tirer les enseignements

Intention de posture

Terminer l'échange en laissant à la personne la propriété de ce qu'elle a compris, choisi ou décidé. La clôture ne consiste pas seulement à résumer : elle permet de vérifier ce que la personne retient et de respecter ce qui reste encore ouvert. C'est une phase essentielle de ces approches qui vise à ce que Maëla Paul et Yann Le Bossé appellent la « conscientisation » : Condition incontournable pour permettre une réelle possibilité pour les personnes de se rendre compte de la manière dont elles peuvent reprendre du pouvoir sur leurs propres situations, y compris à terme lorsqu'elles ne sont plus/pas accompagnées par la suite.

Questions possibles

- Qu'est-ce que vous retenez de notre échange ?
- Qu'est-ce qui vous paraît plus clair maintenant ?
- Avec quoi repartez-vous aujourd'hui ?
- Qu'est-ce qui vous a été utile ?
- Est-ce qu'il y a un point important que nous n'avons pas abordé ?
- Qu'aimeriez-vous garder en tête d'ici la prochaine fois ?
- Qu'avez-vous envie de faire, ou de ne pas faire, à la suite de cet échange ?
- De quoi auriez-vous besoin pour la suite ?
- Qu'aimeriez-vous que l'on reprenne lors d'une prochaine rencontre ?
- Est-ce que cette façon de travailler ensemble vous convient ?
- Y a-t-il une manière de faire dans notre séance que vous avez envie de remobiliser, pour vous, dans votre quotidien, quand vous avez une situation qui vous bloque?

Une progression possible

Le praticien peut garder en tête cette succession, sans la transformer en procédure rigide :

1. **Accueillir** : « Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui ? »
2. **Comprendre** : « Pouvez-vous me raconter ce qui se passe ? »
3. **Déplier** : « Quand vous dites que c'est compliqué, qu'est-ce qui est compliqué ? »
4. **Comprendre les enjeux** : « Qu'est-ce qui compte le plus pour vous là-dedans ? »
5. **Repérer les contraintes et les appuis** : « Qu'est-ce qui vous empêche d'avancer ? Qu'est-ce qui pourrait vous aider ? »
6. **Inviter, sans diriger** : « S'il y avait un petit pas qui vous conviendrait, quel pourrait-il être ? »
7. **Laisser le choix** : « Est-ce que vous avez envie de faire cela maintenant, plus tard, ou pas du tout ? »
8. **Revenir sur l'expérience de la séance**: « Qu'est-ce que vous avez appris ou repéré ? »
9. **Revenir début de séance suivante sur l'expérience vécue entre les deux séances** : que la personne aie mis en place son action ou non, c'est ok. Ne pas la mettre en place est autant un objet de travail que de l'avoir mise en place