

DEMOCRATIE PARTICIPATIVE

Formation à destination des membres des Conseils de Quartier

MODULE 1 : Animation et conduite de réunion

Fiche méthodologique n° 1
LA PHASE DE DEMARRAGE

Passer 10 % du temps à éclaircir ses questions afin que les participants se rendent disponibles, réceptifs.

APPREHENSIONS DES PERSONNES	REPOSES DE L'ANIMATEUR
Quelle va être l'ambiance ?	Accueil, sourire, disponibilité, disposition de la salle...
Qui est l'animateur ? Est-il compétent ? débutant ? Va t-il être à notre écoute ou nous imposer ses idées ? Quel genre de relation va t-il instaurer avec nous ?	Présentation avant ou après le groupe
Qui sont les autres participants ?	Tour de table Expression des attentes
Que va-t-on faire ? Pourquoi sommes-nous là ?	Contexte de cette action, objectifs, contenus abordés, méthodes, découpage envisagé, aspects pratiques (horaire, pauses, repas, présentation du lieu d'accueil), documents pédagogiques remis
Comment va-t-on travailler ? Pendant combien de temps ?	les méthodes, l'organisation pratique, les horaires, les règles du jeu
Serai-je à la hauteur ? vais-je rencontrer des difficultés ? que vont penser de moi les autres ? vais-je pouvoir suivre ?	Règles de fonctionnement : non jugement, pas de questions idiotes ...
Ou sommes-nous ?	Informations sur le lieu

Objectifs :

- Mettre chacun individuellement et le groupe collectivement en état de participer activement à l'action
- Répondre aux besoins de chacun en lien avec leurs appréhensions
- Créer un climat de coopération entre les personnes et l'animateur
- Sécuriser

Fiche méthodologique n° 2
LES 3 PHASES D'ORGANISATION D'UNE REUNION

ETAPE 1 : PREPARATION DE LA REUNION

- Pourquoi ?
- Quoi ?
- Qui ?
- Combien de personnes ?
- Qui fait quoi ?
- Quand ?
- Ou ?
- Comment ?
- Combien de temps ?

- Préparation matérielle
- Préparation psychologique

ETAPE 2 : ANIMATION DE LA REUNION

- Créer le climat de confiance
- Inclusion
- Poser le cadre : le TOAST
- Rôles de l'animateur :
- Production : Méthodes de travail
- Facilitation : Se faire comprendre et faciliter l'expression de chacun incluant la gestion des situations et des comportements difficiles
- Régulation : Gestion des tensions dans un groupe

ETAPE 3 : CONCLUSION / PONT SUR LE FUTUR

- Synthétiser la production
- Fixer la date de la prochaine réunion
- Demander un feed back sur la réunion

Fiche méthodologique n° 3
INVITATION / CONVOCATION TYPE

Type de réunion : information, décision, recherche de solutions, autres

Thème : si besoin joindre un dossier permettant au participant de l'étudier et de préparer ainsi sa réflexion et ses interventions

Objectif : utiliser des termes et des expressions issus du langage et des préoccupations des invités
Mettre en évidence les retombées dont pourront bénéficier vos invités

Plan : Joindre un plan de travail pour les impliquer

Participants : liste des participants

Animateur :

Informations complémentaires :

Coordonnées :

Date

Lieu (joindre un plan si nécessaire)

Heure de début

Heure de fin

La forme et la lecture de l'invitation doit donner envie au destinataire de venir participer

Fiche méthodologique n° 4
UN TOAST POUR DEMARRER UNE REUNION !

T – comme Thème – De quoi allons-nous parler ?

O – Objectifs – Quel est le but de cette réunion ?

A – Animation – De quelle manière allons-nous travailler ?

S – Séquences – Quel est le plan ?

T – Timing – Quels sont les horaires ?

Fiche méthodologique n° 5
CHECK LIST LES CONDITIONS MATERIELLES

- Objectif : permettre à chacun d'être à son aise, de se trouver à égalité avec les autres et d'avoir l'esprit libre de toute recherche de confort minimum.

LA SALLE :

Ses dimensions doivent correspondre aux dimensions du groupe qui l'occupe
Trop grande : difficile de créer l'ambiance

Trop petite : pas de confort

Clarté de la salle pour ne pas fatiguer la vue, faciliter la lecture du tableau et la prise de note

LES TABLES :

Tables suffisantes en nombre et larges pour écrire et poser des documents
Adapter la disposition des tables afin de permettre aux participants de vous voir, de se voir entre eux et de permettre à chacun de se déplacer librement.

LES SIEGES :

En nombre suffisant et confortable

LE TABLEAU : pour noter les éléments clés (1 à 3 tableaux) ; feutres

LES DOCUMENTS :

Participants ex : présentation du sujet ; articles ; éléments statistiques
Animateur (notes personnelles)

LES MOYENS AUDIOVISUELS :

Rétroprojecteur, ordinateur

LE MATERIEL :

Chevalets

Boissons

Feuilles, stylos

Punaises

Post-it

Scotch ...

➤ **LA FONCTION FACILITATION**

Pour faciliter la production des participants, l'animateur va :

- Créer le climat de confiance (détendu, chaleureux, valorisant)
- Se faire comprendre en communiquant clairement
- Permettre la participation de tous
En sollicitant l'expression de chacun
En faisant remarquer les digressions (« cadrer la discussion »)
En évitant que tout le monde ne parle pas en même temps
- Dynamiser le groupe et susciter ses réactions en posant des questions
- Faire respecter les méthodes de travail et le temps imparti
- Changer les méthodes et le cadre de travail si la production est bloquée
- Gérer les situations et comportements difficiles
- Synthétiser la production pour la rendre plus compréhensible

➤ **LA FONCTION REGULATION**

Ce processus s'utilise lorsque que des tensions dans le groupe se prolonge et bloque la production.

Les signaux d'alarme :

- Désintérêt du groupe
- silence
- Bavardages
- Apartés
- Agressivité

Comment :

Chacun exprime ce qu'il ressent

Modalités :

Présenter la régulation : « j'ai l'impression qu'on a du mal à avancer ; je sens ... ; je propose que l'on fasse le point ».

Tour de table : chacun prend la parole

Reformuler ou noter au tableau l'essentiel de ce que chacun dit avant de passer la parole au suivant.

Règles : chacun passe

Si quelqu'un dit « je n'ai rien à ajouter : le relancer « toi personnellement qu'as-tu ressenti depuis... ? »

Quand tout le monde s'est exprimé identifier ce qui doit être fait pour revenir à une situation « normale ».

➤ **LA FONCTION PRODUCTION**

Objectifs : Produire et faire produire pour aboutir aux objectifs fixés

Production par l'animateur : l'ordre du jour ; proposer des méthodologies pour faire produire ; partager des informations , formaliser des supports

Production par le groupe : les participants relatent une expérience, apportent un exemple, émettent un point de vue, répondent à une question, réalisent une tâche destinée à atteindre l'objectif.

Production par une personne externe : expert, conférencier.

La production doit être dosée et faite par l'animateur et les participants

Les différentes méthodes de travail pour faire produire :

• **Travail en sous groupes (ateliers) :**

Principe : L'animateur divise les participants en petits groupes avec une tâche à effectuer.

Cette production sera ensuite restituée au grand groupe.

Objectifs : Permettre aux personnes de réfléchir ensemble, c'est à dire d'échanger, de confronter des idées, des représentations, des expériences.

Mise en œuvre :

Formuler des consignes précises : objectif, durée, mode de restitution.

- **Le tour de table :** recueillir les avis de chacun sans rentrer dans le débat mais en s'écoutant mutuellement
- **Le débat :** permet aux participants de développer leurs idées
- **Le Métaplan : travail par messages écrits**

Les participants notent sur des petits papiers (post-it) des questions ou des avis personnels sur le thème de la réunion.

Les post-it sont affichés sur le mur et l'animateur les regroupe par nature. Ainsi sans aucune influence chaque participant exprime les axes de réflexion ou de travail qu'il souhaite engager. Donne à l'animateur une « radiographie » précieuse des préoccupations des participants (peut remplacer les tours de table).

• **Le brainstorming :**

Enoncer à tour de rôle une idée, des idées (même sans lien évident avec le sujet)

Objectif : produire le plus grand nombre d'idées sur un sujet

Eviter tout commentaire à partir des idées des autres

L'animateur note toutes les idées

- **Le « CQQCOQP » :** répondre aux questions – Comment ? Quoi ? Qui ? Combien ? Où ? Quand ? Pourquoi ?
Travail individuel ou en sous-groupe puis débriefing en grand groupe
- **Le photolangage, le dessin**

L'auditoire se tait :

- modifier sa position, aller vers l'assistance
- restez calme et posez une question précise
- Indiquer la durée du débat
- Invitez une personne dont on sait qu'elle s'exprime avec facilité ou qu'elle détient des informations sur le sujet traité à s'exprimer
- si au cours de l'intervention vous aviez perçu une réaction d'un participant interpellez-le
- parlez de réaction, de ressenti, de commentaire, de remarques
- regardez l'ensemble du groupe
- proposez un tour de table
- interrogez l'auditoire sur son silence : "ai-je été suffisamment clair?", "...peut-être certains points demeurent-ils obscurs ?"
- amorcer la première question "lors d'une réunion précédente, quelqu'un m'a demandé...", "on m'a posé la question suivante..."
- casser le rythme : proposer éventuellement une pause, 1/4 h de réflexion en petit groupe,...
- utiliser l'humour

L'auditoire vous presse de questions :

- rappelez-vous que vous êtes le leader du groupe : vous avez le droit et le devoir de fixer les règles
- organiser les échanges (limiter chaque personne à une question limiter le temps de réponse)
- reformuler les questions et les regrouper par thème
- noter les questions au tableau, cela oblige les auditeurs à préciser leur pensée et vous donne le temps de réfléchir
- demander aux gens de noter eux-mêmes leurs questions, et passer parmi eux pour les recueillir
- répondre brièvement (ne vous croyez pas obligé de dire tout ce que vous savez)
- renvoyer aux documents existants (notes, procédures,...)
- ne pas entamer une discussion avec l'un des participants, les autres se sentiraient abandonnés

Vous n'avez pas la réponse à la question :

- avouer le manque d'éléments pour répondre, quitte à dire "je ne sais pas". C'est tout à fait honorable et démontre chez l'orateur une bonne confiance en lui-même (les spécialistes et les experts osent faire cet aveu)
- mettre la question au "frigo" si la réponse est dans un document que vous avez sur place, la reporter à un moment ultérieur de la séance...mais tenir ses promesses
- aiguiller vers un collègue ou un collaborateur
- demander à quelqu'un de l'assistance s'il connaît la réponse
- noter la question et s'engager sur un délai de réponse

Réponses aux questions :

Questions posées = curiosité pour le sujet

Demande d'information, d'éléments pour une meilleure compréhension ou pour vérifier sa perception

Si l'animateur n'entend pas la question risque d'agressivité ou de passivité

- Attitude corporelle ouverte
- Regard et ton accueillants
- Accepter toutes les questions : ne critiquer jamais une question
- Reformulez la question avant d'y répondre afin de permettre à chacun de s'approprier la question, et de transformer la question d'un individu en une question concernant tout le groupe.

Si question peu claire :

- reformuler ce que vous avez compris et ajouter « ais je bien compris votre question ? » ou « ce que vous voulez savoir c'est si.. »
- accepter votre incompréhension et dire « c'est encore flou pour moi pouvez vous me préciser votre question ? »
- questionner afin de faire préciser un point

Traiter les objections :

Ecouter l'objection

Accepter que l'autre puisse avoir un point de vue différent (ne veut pas dire que je suis d'accord)

Reformuler (vous montrer que vous essayez de comprendre et que vous le prenez en compte)

Proposez un autre point de vue ou demandez l'avis du groupe

Fiche méthodologique n° 8
LES DIFFERENTS PROFILS DE PARTICIPANTS

PROFILS	MANIFESTATIONS	MODE DE COMMUNICATION COMPORTEMENTS A ADOPTER
Le réservé	Parle peu ou de façon embarrassée, craint d'être critiqué A un regard fuyant	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lui poser des questions « faciles » ✓ Valoriser chacune de ses interventions ✓ L'encourager du regard ✓ Le faire parler de son expérience ✓ Gagner sa confiance lors des pauses : savoir pourquoi il ne parle pas (timidité, opposition, non-intérêt...)
Le bavard	Discute avec ses voisins Monopolise la parole quel que soit le sujet abordé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eviter de le regarder dans les yeux (pas d'incitation à la parole) ▪ S'il faut le questionner utiliser des questions fermées ▪ Rappeler les objectifs, le temps, reformuler synthétiquement et enchaîner sur autre chose ou donner la parole à quelqu'un qui le demande ▪ Demander lui « quelle est votre question ? » ▪ S'il insiste encore, l'interrompre "merci de votre intervention...y-a-t-il une autre question en regardant le groupe ?
Le pinailleur	Insiste sur des détails Cherche à entraîner l'animateur et le groupe dans des discussions stériles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire réagir le groupe sur son intervention : « qu'en pensez-vous ? » ▪ Reporter ses questions à plus tard ▪ Si c'est le cas rappeler que ses questions sont hors sujet ▪ Redéfinir les objectifs et impératifs de temps
Le buté	Reste sur ses positions Refuse d'écouter Survaleurise son expérience	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoriser ses apports positifs ▪ Faire intervenir le groupe ▪ En parler hors réunion

Le « je sais tout »	Pour lui tout est facile, évident Cherche à se mettre en lumière Indifférent au groupe Prends la parole et la monopolise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrompre ses interventions et rappeler les objectifs ▪ L'envoyer au tableau expliquer ses idées
Le retardataire	Rythme lent Reste sur un fait non « digéré »	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire répondre le groupe
Le boute-en-train	Tourne tout à la plaisanterie et fait rire le groupe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le maîtriser avec humour
L'agressif envers l'animateur	Critique l'animateur, les méthodes, les contenus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rester calme ; respirer ! ▪ Le laisser s'exprimer complètement ▪ Reformuler ses propos et s'appuyer sur le groupe pour prendre position
L'agressif envers le groupe	Attaque personnellement un ou plusieurs participants Est négatif Dévalorise l'expérience des autres et survalorise la sienne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le laisser aller au bout de sa phrase (ce genre d'attaque est généralement bref) ▪ lui faire éventuellement préciser son propos ▪ Rappeler les règles du jeu : "bienveillance" par exemple ▪ proposer un dialogue à la fin (de discuter en tête-à-tête après la réunion par ex) ▪ Chercher des appuis dans la salle : "qu'en pensez-vous?" ▪ quoi qu'il en soit, ne pas entrer dans son jeu, ne pas répondre du tac au tac, sinon c'est l'escalade

Le meneur	Recherche l'adhésion du groupe contre l'animateur, à un comportement agressif. Veut être leader, s'imposer mais n'en a pas les moyens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le repérer et le laisser s'exprimer. Ne pas l'attaquer de front ▪ S'appuyer sur le leader ou le groupe pour le neutraliser ▪ Attention ! ne pas le confondre avec le leader
Le leader	Parle de façon nette, précise Aimerait prendre la place de l'animateur mais reste loyal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'appuyer sur lui sans le privilégier complètement, le faire parler ▪ Attention ! dans tout leader sommeille un meneur si l'animateur le frustre.

Fiche méthodologique n° 9
STRUCTURE D'UN COMPTE-RENDU DE REUNION

Date :

Participants : présents, absents, excusés

Objectif de la réunion :

Points traités	Points d'accord	Décisions ou propositions
	Points de désaccord	

Actions	Priorités	Echéances	Responsabilités	Moyens	Finances

Remarques :

