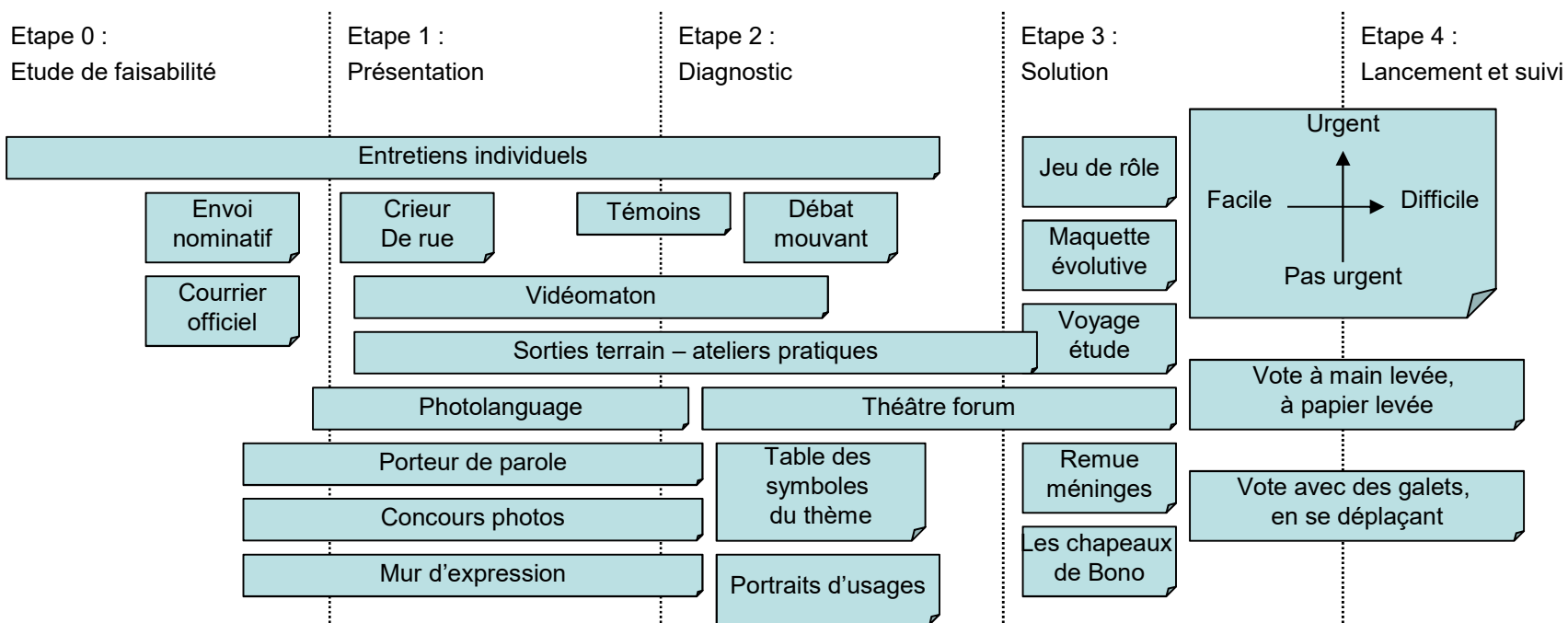




DIAGNOSTIC (non exhaustif) des outils d'animation



- Convivialité
- Accueil
- Scénographie, mise en ambiance
- Neutralité

L'ECOUTE ACTIVE ET LA REFORMULATION Ou LE SILENCE ET LA PAROLE

INTERET :

Pour faire préciser ou valider un propos
Pour s'assurer qu'il y a cohérence entre ce que l'on entend et ce que l'on observe.

Ou pour redire ce qui paraît essentiel
Ou pour proposer une synthèse de ce qui vient d'être dit.

PROPOSITION D'UTILISATION :

L'ECOUTE ACTIVE est une manière parmi d'autres, d'écouter. C'est la manière la plus indiquée dans une relation gagnant – gagnant.

Elle nécessite d'être en empathie avec la personne écoutée, c'est-à-dire en mesure d'accueillir et de prendre en compte la parole de l'autre sans préjugé ni jugement, de façon bienveillante et valorisante.

Cette manière d'accueillir la parole de l'autre, doit favoriser l'expression plus « profonde » chez chacun, permettre à chacun d'exprimer « son essentiel ».

LA REFORMULATION permet de vérifier ce que la personne a voulu dire, éventuellement de formuler des pensées de façon plus claire. Elle permet de rassurer la personne sur le fait qu'on a compris sa situation ou son ressenti. Elle cherche la validation par la personne qui s'est exprimée. Elle ne cherche pas à faire parler d'avantage la personne, ni à convaincre.

C'est un outil pour se mettre d'accord sur les mots.

Utilisée pour s'assurer que tous les participants ont bien compris les points essentiels d'un échange, elle devient un outil pour recueillir une validation collective.

EXEMPLES D'UTILISATION :

Reformulation pour redire la phrase qui paraît essentielle :

Ex : « Pour vous, les zones humides sont un obstacle ? »

Reformulation pour synthétiser :

Ex : « Si j'ai bien compris, vous êtes gêné par ... »

Attention à ne pas juger, interpréter, faire de réponse anticipée, apporter des solutions.

Pour recueillir la validation :

Sur le plan personnel : s'assurer que la reformulation convient à la personne concernée.

Ex : « c'est bien ça ? »

Pour le groupe : s'assurer que tous les participants ont bien compris les points essentiels.

Ex : « est-ce que c'est clair pour tout le monde ? » et NON « est-ce que des gens veulent réagir ? » car on cherche à s'assurer que tout le monde a compris.

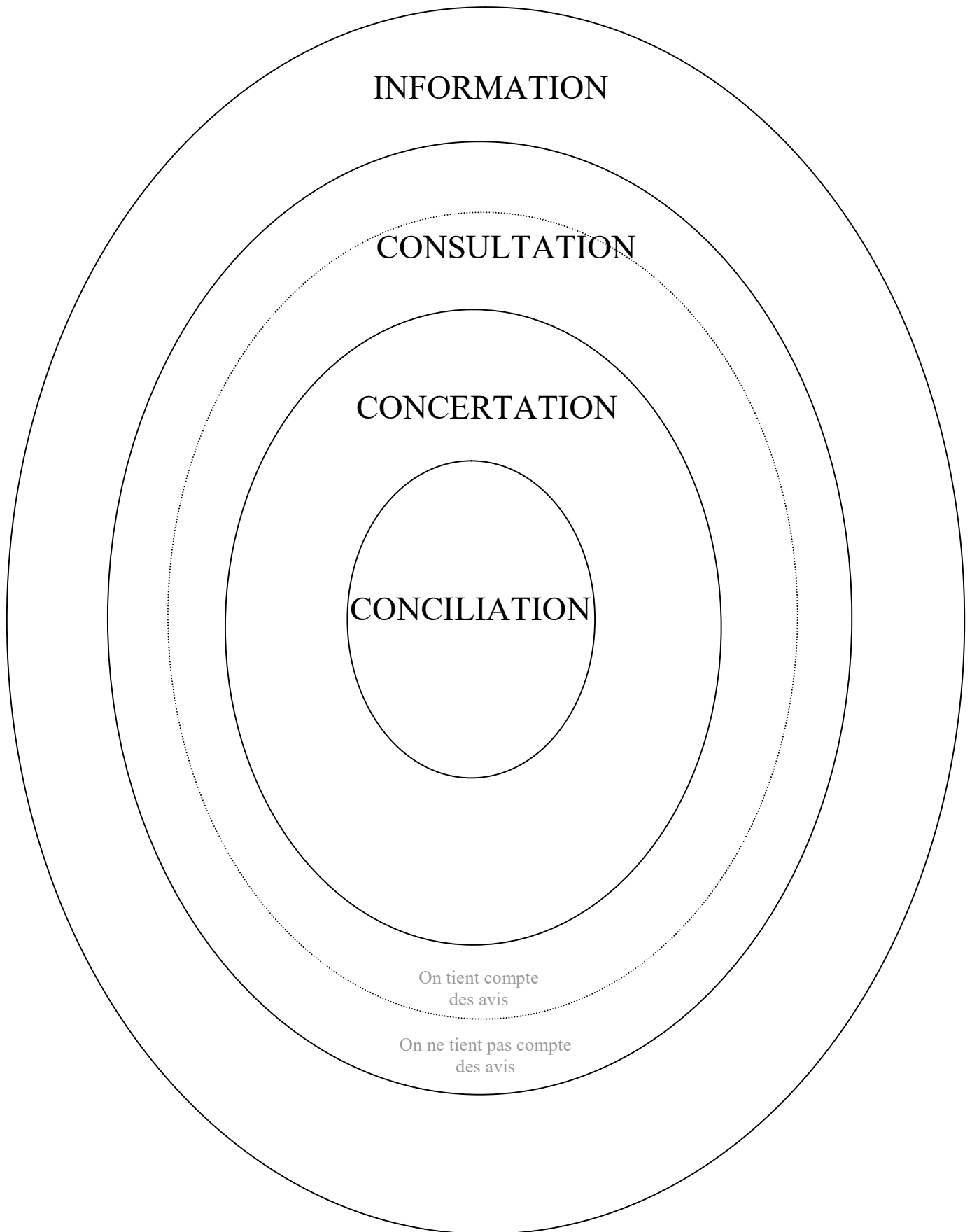
Sources :

Philippe Barret (Geyser)

Claude Fillod (La Noria de l'Oasis)



LA CONSTELLATION DES ACTEURS



CREER UNE AMBIANCE Dans une salle de réunion

INTERETS

La convivialité fait partie de la démarche participative
Elle permet d'autres liens relationnels, une ambiance différente
Elle contribue à maintenir la mobilisation : c'est important de continuer à avoir
« envie de venir » quand le chemin est long.

QUELQUES IDEES, À COMPLÉTER :

Tout d'abord, penser à l'agencement de la salle :

- le travail va-t-il se faire en petits groupes ou en grand groupe ?
- y aura-t-il besoin de projeter, d'afficher ?
- comment disposer les chaises, les tables s'il en y a ?

Créer un décor en lien avec le thème de la réunion, ou de la démarche :

- affichage
- reconstitution
- cheminement
- ...

Travailler l'accueil :

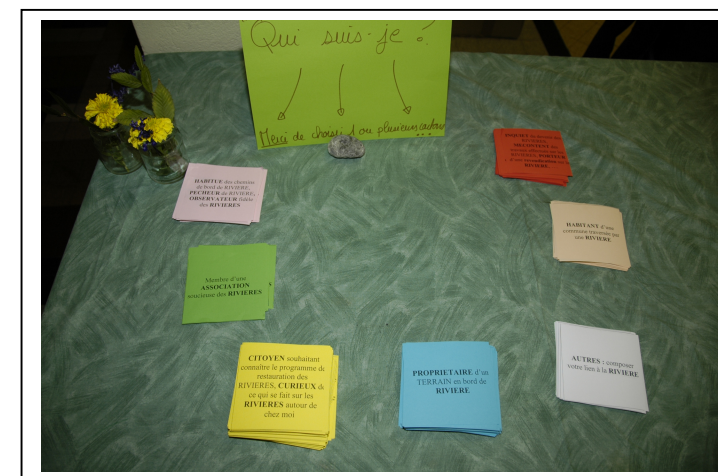
- des gens disponibles pour accueillir les participants
- prévoir des outils ou des temps interactifs pour présenter les enjeux de la réunion, pour que les gens se présentent ...

Un pot , avec les référents du projet disponibles pour les participants :

- pour l'accueil
- ou pour « l'after »



Exemple d'une salle de réunion décorée pour rappeler les berges de la rivière, et l'action des riverains (source : CPIE Bugey Genevois)



Exemple d'accueil des participants : les participants sont invités à choisir un ou plusieurs cartons pour répondre à la question « Qui suis-je ? » (source : CPIE Bugey Genevois)







Ne pas hésiter à laisser parler votre imagination, et à associer celle d'autres organisateurs.

Avec le soutien

SE PRESENTER

OBJECTIFS :

Gagner la confiance de votre interlocuteur
 Cadrer la démarche
 Faire connaissance

| | |
|---|-------------------------------|
|  | Individuellement ou en groupe |
|  | Partout |
|  | 3 à 5 minutes maxi |
|  | - |

MÉTHODOLOGIE :

Avant de s'engager, chacun a besoin de savoir ce qui l'attend, connaître le fond et la forme d'un projet.

Il s'agit pour l'animateur de la démarche ou de la réunion, de se présenter et d'apporter des détails clés pour donner envie à l'interlocuteur de s'engager et de sentir l'esprit de la démarche.

C'est lors de ces 3 premières minutes où l'animateur prend la parole qu'il va poser le cadre de la démarche de concertation et sa place d'animateur.

Pour cela, il doit apporter des informations incontournables à son /ses interlocuteur en répondant aux 4 questions que se pose tout participant avant de s'engager :

1. Qui est la personne qui me parle ?
2. Pourquoi sommes-nous réunis aujourd'hui ?
3. De quoi allons-nous parler ?
4. Comment allons-nous co-construire ?

L'animateur doit avoir en tête les réponses à ces quatre questions et doit pouvoir l'énoncer en 3 minutes en début de chaque rencontre : contact téléphonique ou début de réunion.

1. Qui suis-je ?

L'animateur se présente brièvement (lui-même et sa structure), présente le rôle qu'il va jouer dans la démarche, exprime son indépendance ou sa neutralité.

Dans le cas d'une co-animation, si l'un des animateurs a un rôle particulier, c'est lui qui peut commencer les présentations, et introduire son binôme.

L'un ou l'autre pourra si besoin, présenter ou annoncer les autres personnes ou organisations impliquées.

2. Pourquoi sommes-nous réunis aujourd'hui ?

Objectifs généraux de la démarche, les perspectives, les résultats attendus à l'issue de la démarche (c'est ce qui va donner du sens à la démarche pour les participants).

3. De quoi allons-nous parler ?

Donner des précisions sur l'objet de la concertation (des gens et des structures déjà présentes depuis +/- longtemps sur le site, de nouveaux équipements sur le site, un fonctionnement à définir avec l'ensemble des usagers des lieux, un test à faire cet été ...). Et préciser le territoire concerné.


4. Comment allons-nous co-construire ?

Les grandes étapes du processus, le mode de fonctionnement pour permettre une réelle participation et co-construction.

+ Dans le cas des entretiens individuels : la place de ces entretiens dans le processus (quand, pourquoi, comment, par qui ...)

+ Dans le cas de la 1^{ère} réunion collective, il sera important d'introduire les règles de fonctionnement du groupe (et de les faire valider), de (re)donner les grandes étapes du processus, le nombre de réunions et leur phasage et de préciser le déroulement de cette réunion.

Utiliser l'un de ces temps pour prendre en compte la disponibilité de chacun (jours et horaires).



Ne pas hésiter à tester votre présentation sur des personnes extérieures au projet et ne pas hésiter à l'apprendre par cœur.

Utiliser aussi les Fiches Outils Animation, en fonction des objectifs de la réunion.

LES ENTRETIENS PREALABLES

1- Conseils de préparation et de présentation

Avant de se lancer dans les entretiens, il est bon de se documenter :

- rassembler publications, études, comptes-rendus de réunions, notes de travail)
- acquérir une connaissance générale du territoire et de l'objet du dialogue
- lire ce qu'écrivent et disent les différentes parties sur cet objet (local et au-delà)
- rechercher les informations juridiques dont il faudra tenir compte

à clarifier :

- qui informe
- qui réalise les entretiens
- comment sont réalisés les entretiens : en direct, par téléphone
- quel synthèse des entretiens est attendue

2- conduite de l'entretien

Forme : Entretien semi-directif en 4 étapes

Avantages : Cette technique a pour but, tout en étant centrée sur le sujet interrogé, de garantir l'étude de l'ensemble des questions qui intéressent l'enquêteur. Cette technique assure aussi la comparabilité des résultats.

Limites : C'est une technique qui se révèle compliquée à mettre en place car les thèmes abordés par l'enquêteur peuvent casser le fil et la dynamique du discours.

Objectifs :

- gagner la confiance
- avoir un aperçu de la perception du problème
- concevoir un processus participatif adapté

Déroulé :

1- se présenter : Cf fiche-outil « se présenter »

2- perception du problème / du projet

- comment voyez-vous le problème qui est posé ? Ou le projet qui s'annonce ?
- quels sont les points importants à aborder ?
- qu'avez-vous déjà entrepris à cet égard ?

3- attentes et craintes par rapport au processus ?

- quelles sont vos attentes par rapport à ce processus participatif ?
- quelles sont vos craintes ?
- quelles sont les principales difficultés pour établir un dialogue fructueux ?

4- suggestions pour favoriser le dialogue

- êtes-vous disposé au dialogue ? À quelles conditions ?
- quelles sont vos suggestions pour favoriser le dialogue entre les différents acteurs ?
- comment pouvez-vous être associé, contribuer au processus





Avec le soutien de



INCLUSION et ...

OBJECTIFS DE L'INCLUSION :

- créer les conditions de la confiance entre les participants
- permettre à chacun de se sentir dans le groupe
- permettre de reconstituer le groupe à chacune de ses rencontres (ou de le constituer pour une 1^{ère} rencontre)
- permettre à chacun d'avoir une vision globale de la situation

| | |
|---|--|
|  | L'individu dans le groupe |
|  | Partout |
|  | Variable suivant le temps disponible, l'enjeu et la taille du groupe |
|  | Post'it |

MÉTHODOLOGIE :

- Un temps de Réflexion Individuelle Préalable (RIP) de 3 à 10 mn suivant le contexte et le groupe.
- La RIP se fait à partir de quelques questions, par exemple :
 - *Qu'avez-vous gardé de la dernière fois ?*
 - *Que s'est-il passé depuis ?*
 - *Quel est votre état d'esprit aujourd'hui ?...*
 L'important est de trouver la « bonne question », qui va permettre de mettre en évidence ce qui réunit les participants dans cette réunion.
- Un temps cadre de parole individuelle où chacun s'exprime seul.
- Une consigne doit être donnée pour que personne ne parle sur la parole de celui qui s'exprime. Cela n'appelle aucun commentaire.

... DECLUSION


OBJECTIFS DE LA DECLUSION :

- marquer la fin du temps collectif (boucler la boucle)
- faire le point sur le chemin parcouru ensemble pendant la réunion (contenu/processus)
- conclure collectivement et individuellement, et se projeter dans l'avenir
- sentir comment les participants ont vécu ce temps collectif

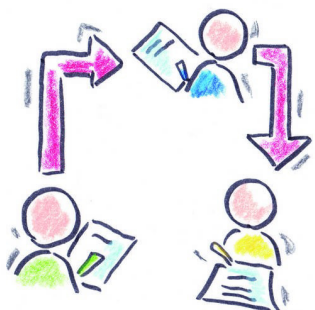
MÉTHODOLOGIE :

- Un tour de table pour un mot, un ressenti sur le travail effectué.
- Une photo, une carte illustrée qui permet d'évoquer de façon créative la vision de chacun (photo langage)

Source : "Les Responsables Porteurs de Sens" de Vincent Lenhardt adapté et enrichi par Rémi SERAIN, Savoie Vivante - CPIE Savoie



L'animateur marque ainsi le début et la fin du temps collectif.
Inclusion et déclusion sont aussi pour l'animateur, un moyen de bien se positionner sur le processus d'animation de la réunion et sur le ressenti des participants.



Rechercher des idées ensemble L'outil 6'3'5' ou brainwriting

Ask-flip.com

INTERET :

Faire exprimer les questions-problèmes des participants et produire une liste de réponses-solutions

Méthode :

6'3'5' pour :

6' personnes par groupe donnant chacun 3 idées par round de 5 minutes...

- 1) Chaque participant écrit une question/une problème sur une feuille
- 2) Chaque participant passe sa feuille à son voisin (ou de manière aléatoire)
- 3) Chacun répond individuellement à la question ou au problème qui se trouve devant lui pendant x minutes.
- 4) On répète les étapes 2) et 3) , x fois
- 5) Chaque participant partage au groupe les réponses et solutions proposées pour sa question/son problème (ou celle/celui) de quelqu'un d'autre

Résultat :

En 6'3'5' il est possible d'obtenir 9 réponses différentes en 15 minutes à chacune des 6 questions-problèmes posés par les participants d'un groupe

L'outil 6'3'5' permet :

- à tous les participants de poser leurs questions sans crainte ou de formaliser des problèmes
- aux participants de prendre en considération les questions ou les problèmes des autres
- de générer une grande quantité de réponses, d'idées en peu de temps (une trentaine de minutes)

Remarques sur l'outil :

- Il nécessite que les participants soient à l'aise à l'écrit. Il peut être proposé aux participants de réaliser des dessins en réponse aux questions/problèmes.
- Il met en avant la participation individuelle et pas la participation collective (l'échange, le débat, la construction collective). Mais le 6'3'5' peut être associé à un temps collectif d'échange.
- L'outil est adaptable en choisissant le nombre de participants par groupe, le nombre d'idées qu'ils peuvent proposer et le nombre de minutes ou d'échanges de feuilles à effectuer



Avec le soutien de