



Réussir une réunion

Club des managers

7 mai 2015

Définition de la réunion :

Action de réunir des personnes en un lieu à une fin déterminée ; fait de se rassembler sur un laps de temps donné. Se réunir pour traiter collectivement des questions/problèmes qui n'auraient pas pu être traités seul.



1. **Se poser les bonnes questions avant d'organiser et animer une réunion**

Idee du groupe : afficher les bonnes pratiques dans les salles de réunion

1. Quels sont les objectifs à atteindre ? en fonction de la réponse on saura si la réunion est utile – SE FIXER UN OBJECTIF – UNE FINALITE
2. Fixer un ordre du jour
3. Fixer le cadre : rappeler ce qui n'est pas négociable pendant la réunion.
4. Quand devons-nous transmettre les documents ?
5. Préciser l'objet de la réunion (être précis dans nos attentes) et les objectifs afin de cibler les bonnes personnes surtout lorsque l'invitation part à l'extérieur comme par exemple à la CAF, à la mission locale ...
6. Choisir les participants : sont-elles les personnes les plus adéquates ? quelles sont leur plus-value ? cela dépend de l'objet de la réunion : pour une décision : pouvoir décisionnel, pour un travail d'expertise : un technicien. Veiller au choix des participants.



7. Question de la délégation : savoir qui doit aller à la réunion, la personne qui participe doit connaître les orientations et son mandat notamment lors de représentations extérieures. **Voir la fiche sur la délégation.**
8. La logistique et la programmation : préparer sa réunion. Utiliser les outils tels que Outils de planification : Outlook pour connaître les disponibilités des participants en interne ou bien [Doodle](#) (outil gratuit) lorsque l'on doit trouver une date avec des participants extérieurs.
Favoriser la webconférence pour limiter les déplacements et gagner du temps.
9. Prévoir un timing pour chaque sujet pour respecter les horaires et être plus efficace
10. S'assurer que tout le monde a pris la parole
11. Déléguer les rôles : animateur, rapporteur, gardien du temps. Cela permet d'impliquer les participants. Remarque : 1 autre rôle envisageable lors de la gestion de crise ou de projet : un observateur en retrait qui regarde le fonctionnement du groupe pour améliorer les prochaines réunions.
12. Choisir une salle adaptée
13. Définir une heure de fin et respecter les horaires donnés.

14. Qu'attend-on d'une réunion ? voir page 7.2 guide IADT fourni dans la revue de presse

	<i>type de réunion</i>	<i>comment réussir</i>
<p>L'objectif est le résultat concret que je veux obtenir à la fin de la réunion. Il caractérise le type de réunion et induit la méthode de travail.</p>	Informé	<ul style="list-style-type: none"> > s'appuyer sur des faits > tenir compte de la culture du groupe > faciliter la perception > dégager la logique des informations > répondre aux questions > conclure
	S'informer	<ul style="list-style-type: none"> > exprimer clairement ses besoins d'information > faire s'exprimer chacun > approfondir ce qui est dit > reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris
	Trouver des solutions	<ul style="list-style-type: none"> > motiver les gens > respecter la méthode pas à pas et utiliser les outils de résolution de problème > amener chacun à faire le vide de ses a priori > faire dialoguer
	Stimuler des idées	<ul style="list-style-type: none"> > adopter des méthodes de stimulation de la créativité (cf. partie 2 du guide) > faire s'exprimer les points de vues, les idées > rassurer
	Aboutir à un accord	<ul style="list-style-type: none"> > faire s'exprimer les points de vue > définir les buts de chacun > faire ressortir les points de convergence / divergence > inventer des solutions
	Former	<ul style="list-style-type: none"> > s'assurer que chacun possède les pré-requis > alterner théorie et pratique > partir de la réalité > contrôler les acquis

NOTE : Dans l'intranet, [rubrique infos pratiques/ kit de survie administratif](#), une liste des questions vous est également proposée :

- 1- Ma réunion est-elle nécessaire, pertinente ? N'ai-je pas un autre moyen plus efficace ?
- 2- Ai-je défini un ou des objectifs, finalités à ma réunion ?
- 3- Ai-je arrêté un ordre du jour précis, minuté, clair et compréhensible par tous ?
- 4- Ai-je bien choisi mes participants ?
- 5- Ai-je bien réservé toutes les ressources en termes de logistique (salle, matériels informatiques...) ?

- 6- Suis-je bien documenté(e) sur les sujets abordés ?
- 7- Ai-je bien préparé mes propos introductifs à la réunion ?
- 8- Ai-je favorisé la préparation des interventions de mes participants à la réunion ?
- 9- Ai-je préparé la disposition de mes participants et l'ordre de prise de parole ? (utile pour les réunions où le protocolaire est important compte tenu de la qualité des participants).
- 10- Ai-je adressé l'invitation et l'ordre du jour suffisamment à l'avance ?
- 11- Ai-je adressé un rappel de la réunion ?
- 12- Cette réunion peut-elle se faire en webconférence ou en audioconférence ?
En utilisant les outils collaboratifs, vous gagnez du temps, évitez des déplacements, réduisez les coûts et l'empreinte carbone. Vous réussirez peut-être plus facilement aussi à planifier la réunion.

2. Les causes d'échecs des réunions

- **Echecs dus à la planification de la réunion**
 - Fréquence trop élevée (réunionnisme)
 - Date non propice
 - Heure non propice
 - Participants mal choisis (personnes ou compétences)
 - Participants trop nombreux ; absence, ou au contraire abondance d'experts
- **Echecs dus à la préparation de la réunion**
 - Mauvaise préparation, dérivant sur le flot des événements
 - Ordre du jour confus, mal établi, comportant de mauvaises questions
 - Convocation de dernière minute
 - Aucune information préparatoire disponible ; documents non transmis en amont
 - Exposés non préparés ;
 - Ordre du jour surchargé, impossible à traiter dans le temps imparti
- **Echecs dus au déroulement de la réunion**
 - Objectifs de réunions flous
 - Ordre du jour inconnu ou annoncé au dernier moment ou non suivi
 - Dérangement intempestif venant de l'extérieur ou éléments parasites : quelqu'un qui rentre dans la salle, l'utilisation de téléphone, de tablette, personne qui quitte la salle... Il faut prévenir au début de la réunion les éventuels impératifs.

- Inefficacité de l'animateur de la réunion : mauvaise animation, mauvaise distribution de la parole, monopolisation de la parole par un participant
- Participant perturbateur (bavardages, humour, mauvais état d'esprit...)
- Non-respect des règles ("foire d'empoigne")
- Autorité écrasante de la direction ;
- Rôles non assignés
- Tentative de "manipulation " des participants
- Blocage manifeste de la prise de décision
- Volonté d'enterrer d'éventuelles décisions
- Lutte d'influence au sein du groupe
- Logistique déficiente
- Non-respect du planning (particulièrement pour les conférences téléphoniques).

Cas concrets :

- ✚ Face à un animateur dominateur, écrasant : rappeler l'objectif pour lequel on a été convié à la réunion, jouer le naïf « pouvez-vous me rappeler l'objectif de cette réunion », ne pas affronter directement l'autre mais plutôt lui permettre de rectifier son positionnement en lui posant une question, « vous allez certainement y venir, mais vous alliez bien parler de ... », rappeler de manière habile l'objectif de cette réunion.
- ✚ Que fait-on pour stopper un participant trop bavard ?
 - reformuler l'idée et demander l'avis des autres
 - si l'agent sort du sujet : recadrer.
- ✚ Face à un animateur qui nous emmène vers une idée qui n'est pas partagée « réunion alibi où tout est déjà décidé»: demander à préciser sa pensée, demander ce qui est négociable ou pas.

3. Que faut-il faire pour réussir une réunion ?

✚ AVANT la réunion : LA PREPARATION

Utilisation de la méthode TOP :

- **T** : définir clairement le **THEME** de la réunion, c'est-à-dire « de quoi allons-nous parler ? »

- **O** : définir l'**OBJECTIF** à atteindre à l'issue de la réunion, c'est-à-dire « devons-nous trouver des solutions, présenter uniquement les problématiques, présenter des résultats, ... ? »
- **P** : définir avec précision le **PLAN**, l'ordre du jour, les points à aborder pour atteindre l'objectif. Mettez de préférence les points les plus importants au début.

Toutes ces informations doivent ensuite être retranscrites dans un ordre du jour communiqué en amont à tous les participants présentant :

- Le **TOP**,
- La **liste de participants** (il est possible et même recommandé, d'y faire figurer le rôle de chacun, la raison de sa présence, qui ne tient pas forcément compte que de sa fonction mais aussi de la valeur ajoutée qu'il pourra apporter dans la réunion). Vous ferez circuler le jour J une feuille d'émargement. Voir annexe 1 : feuille d'émargement. Celle-ci est disponible dans l'intranet rubrique [Infos pratiques/kit de survie administratif](#).
- Les **aspects matériels** tels que le lieu, l'heure de la réunion, la durée, etc...
- **Les documents à lire** avant la réunion pour que les participants soient le plus réactifs possible : synthèses, analyse, graphiques, conclusions des précédentes réunions, ...
- **Les procédures** pour se connecter si vous organisez la réunion en **audioconférence** ou en **webconférence**.

Vient enfin la préparation des éléments logistiques (souvent négligés) tels que le tableau blanc, rétroprojecteur, matériel audiovisuel, les feutres, etc... On s'assurera aussi du bon fonctionnement des équipements. **Si l'on souhaite utiliser la webconférence**, on veille à anticiper les réservations de ressources, l'installation du plug in si nécessaire, les tests du matériel avant la réunion... Voir [la rubrique intranet Services en ligne/ les outils collaboratifs / les check List](#).

PENDANT la réunion :

1. Ouvrir la réunion

Le lancement de la réunion doit être :

Rapide : l'animateur doit rappeler les règles du jeu et l'objectif de la réunion pratiquement tout de suite après s'être présenté.

Clair : l'animateur doit clarifier avec des mots simples l'objectif et la contribution de chacun.

Structuré : l'animateur doit annoncer dans cet ordre : le thème, l'objectif et la contribution attendue de chacun des participants.

Le lancement de la réunion remplit trois fonctions:

une fonction humaine : il s'agit de constituer, souder le groupe au-delà des individus qui le composent.

une fonction d'organisation : l'animateur doit annoncer l'objectif de la réunion et le rôle de chacun.

une fonction concrète : l'animateur doit dire l'essentiel tout de suite.

2. Animer la réunion

1. GÉRER LE TEMPS

Privilégiez l'activité, la poursuite de l'objectif : Garder sous les yeux de tous le [TOP](#).

2. FIXER LE CADRE

Conseil : Clarifiez de manière explicite et concrète le rôle attendu de chacun, les animateurs surestiment l'implication a priori des personnes présentes.

Un groupe fonctionne dans un cadre qui lui apporte, confort, sécurité et optimise la contribution de chacun.

Les trois éléments constitutifs du cadre sont les suivants :

Un objectif commun, affiché, accepté, adapté (les trois A) par le groupe :

Par exemple : « Trouver une solution pour réduire de 10% les frais généraux des commerciaux dans les deux mois à venir. »

Une méthode de travail : les participants ont besoin de savoir, tout de suite, comment l'animateur va faire et quelle contribution concrète il attend d'eux. Le plus simple est encore de le leur dire. Par exemple : « Je souhaite que vous posiez des questions par écrit, que vous preniez la parole en proposant une idée ou une action et je demanderai à Jacques et Isabelle de nous rendre compte oralement pendant cinq minutes de leur visite du site d'Angers . »

Un rôle : les personnes invitées veulent connaître précisément leur contribution. S'agit-il de prendre des notes ? et/ou de poser des questions ? et/ou d'intervenir ?

3. RÉPONDRE AUX QUESTIONS

Les trois manières les plus simples et les plus efficaces de répondre à toute question même la plus agressive, déstabilisatrice, insidieuse sont les suivantes :

1 : Dites à votre interlocuteur : « Vous avez raison ! » Cette affirmation magique le rassure, vous rassure, reconnaît la légitimité de son opinion et vous permet de diminuer la pression d'enjeu et le stress !!

2. Prenez appui sur la question elle-même :
" vous avez la réponse, donnez-la !"

3. Prenez appui sur le groupe lorsque vous n'avez pas la réponse : demandez la à votre interlocuteur lui-même ou mieux au groupe. "L'un d'entre vous a-t-il la réponse ?" Une réunion sert à trouver des réponses à des questions à plusieurs !

Conseil : utilisez l'énergie de votre interlocuteur ! Commencez toujours en consonance/avec l'autre avant d'entrer en dissonance/différence avec lui !

Un animateur face/avec un groupe est conduit à répondre à des questions.

Une question prouve l'intérêt de votre interlocuteur. Pensez à ceux qui n'en posent jamais...

Une question est toujours un appui parce qu'elle crée de fait une relation entre le participant et l'animateur. Elle présente un autre point de vue respectable et source d'échanges.

4. GÉRER LES CONFLITS

Méthode ADRAV (Accord, Désaccord, Rien A Voir). Cette méthode comporte trois phases :

1 A comme Accord

faire la liste de l'ensemble des points d'accord existant entre les deux parties en conflit par exemple : « nous sommes d'accord pour trouver une solution, pour accepter l'aide du groupe, pour proposer des solutions, pour accepter des solutions validées par le groupe, pour parler ensemble encore une fois. »

2 D comme Désaccord

faire la liste des points de désaccord : par exemple : « nous sommes en désaccord sur le mode de calcul de remboursement des frais de mission ; ».

3 R comme Rien A Voir

faire la liste des points qui n'ont rien à voir avec les deux points précédents par exemple : « le système de primes, l'évaluation des performances, la compétence de Raoul ».

Affichés sur un tableau, l'ensemble des points d'accord est souvent plus important que celui des divergences, la clarification de l'objet de la querelle permet de faire apparaître soit directement la solution soit les conditions pour y parvenir.

Conseil : Mettez noir sur blanc les points. Ecrire c'est réaliser l'étendue des convergences. Une réunion permet l'expression d'opinions différentes, dissonantes et parfois divergentes. Le débat repose sur l'existence d'une autre manière d'agir, de faire ou de penser. La manière la plus efficace de résoudre un conflit consiste à le médiatiser c'est à dire à trouver un tiers. Ce tiers peut être un participant perçu comme neutre par le reste du groupe et par les deux protagonistes, ou l'animateur s'il respecte la neutralité ou une méthode permettant de décrire rapidement, complètement et d'afficher le conflit (qui n'intéresse qu'une minorité et ralentit le travail de la majorité !).

3. Clore la réunion

A la fin de la réunion :

- Faire la synthèse du cheminement du groupe et présenter les conclusions
- Préciser ce que la réunion va permettre de faire
- Répartir les tâches, fixer le planning : établir le qui fait quoi ?

Conseil : Lorsque vous faites le tour de table de conclusion demandez à chaque participant de rappeler oralement et devant le groupe son engagement. C'est une manière de le « lier ».

- Faire l'évaluation de la réunion
- Remercier les participants pour leur collaboration en valorisant leur efficacité
- A la fin de la réunion ou après chaque thème : tour de table des participants pour voir les thèmes qui n'ont pas été abordés, perception des échanges, recueillir les ressentis. Attention, en fin de réunion les participants ne sont plus attentifs.

Technique proposée : avant de commencer on demande qui souhaitera intervenir sur les thèmes : cela demande de prévoir un temps dédié aux échanges. Créer un vrai moment d'échanges efficace et non 5 mn rapide.

- Récupérer la feuille d'émargement : vous aurez ainsi trace des personnes présentes (et non invitées) à la réunion. Cette feuille vous permettra d'identifier les absences non

justifiées et de vous interroger sur l'absentéisme. Voir annexe 1 : feuille d'émergence. Celle-ci est disponible dans l'intranet rubrique [Infos pratiques/kit de survie administratif](#).

APRES la réunion : le compte rendu

J'utilise les modèles de compte rendu ou de relevés de décisions proposés par la collectivité dans l'intranet : Voir annexes 2 et 3 (disponibles dans [Infos pratiques/kit de survie administratif](#).)

Cela permet d'acter les engagements pris par chacun et de s'appuyer sur un document de référence, notamment lors des prochaines réunions.

Le compte rendu / relevé de décisions est transmis le plus rapidement possible à l'ensemble des participants avec les documents projetés lors de la réunion. Note : La rédaction du compte rendu peut être déléguée à un participant prévenu en début de séance. Ceci permet d'impliquer les participants.

4. Quels sont les outils à ma disposition pour animer la réunion ?

OUTILS D'ANIMATIONS

1. LE BRAINSTORMING

Cette technique permet de recueillir de façon spontanée une production quantitativement riche d'idées, de propositions. Il est utilisé pour recueillir des idées quand on se situe dans une phase d'exploration :

- recherche d'un sujet à traiter
- recherche des causes d'un problème
- recherche d'une solution...

Comment ?

Lancer le brainstorming :

Cibler le sujet (limites, champ d'application...) - poser la question et la reformuler écrire la question. Clarifier l'objectif en moins de 8 mots.

Rappeler les règles du brainstorming:

exprimer toutes les idées mêmes farfelues, s'inspirer des autres par association d'idées...
respecter tous les participants ne pas critiquer dans la phase de production travailler dans la bonne humeur

Ecrire toutes les idées au tableau, exploiter les résultats, reformuler les idées mal comprises, éliminer les idées hors sujet.

- 2. LE DOUBLE TOUR :** Le double tour permet de s'enrichir des points de vue des autres participants du groupe et de donner la parole à chacun. Il oblige chacun à structurer sa pensée. Il implique une écoute réciproque.

Comment ?

Chacun prépare par écrit une définition du thème abordé pendant quelques minutes, sa vision, son point de vue. Une fois que tout le monde est prêt :

1. Le premier tour.

Chacun s'exprime à tour de rôle et chacun écoute les autres.

2. Le deuxième tour.

Chacun donne un écho à ce qu'il vient d'entendre.

Il répond à une question du type : « Enrichi par les autres, quelle est ta nouvelle définition ».

3. UTILISATION DES POST-IT :

Comment ?

1. Inscrire la question au tableau, et distribuer post'it et gros feutres
2. Inviter les participants à répondre avec une seule idée par post'it par une phrase courte exprimant une idée clé (qui soit explicite sans nécessiter de commentaire)
3. Afficher les post'it et les classer par catégories de réponse
4. Faire plusieurs itérations si nécessaire, pour progresser dans la visualisation

Grilles possibles de métaplan :

- Risques / Opportunités
- Écueils / appuis et leviers
- Objections / arguments réponses
- Aspects du problème / pistes de solutions
- Points forts / points à améliorer

Consignes pour un métaplan réussi :

- Écrivez tout ce que vous pensez
- Une seule idée par post'it (faites des phrases courtes, pas des mots isolés)
- Une écriture lisible (7 mots sur 3 lignes, écrivez avec le plat du feutre)
- Temps de commentaire limité à 30 secondes par post'it
- Parlez fort et clairement, chacun à son tour

- Recherchez des solutions, pas des coupables
 - Faites des propositions constructives
 - Écoutez les opinions des autres
4. **MIND MAPPING** : voir : <http://www.mindmapping.com/fr/>
 5. **UTILISER DES CODES COULEURS** : par nature (action, documents) des décrochages vers d'autres actions pour décrire un processus qui serait dur à décrire ou pour un processus de changement.
 6. **JEU DES QUESTIONS RÉPONSES** : 1 partie du groupe pose les questions, et l'autre groupe répond.
 7. **MATRICE MOFF** : menace, opportunité, force, faiblesse
 8. **QUIZZ**
 9. **LE DESSIN** : dessiner ou représenter « un sujet » et expliquer pourquoi. Idem photo langage.
 10. **LE JEU DE RÔLE**
 11. **LES PRÉSENTATIONS « DÉCALÉES » DES PARTICIPANTS** : je présente mon voisin aux autres après avoir échangé avec lui.
 12. **DÉCRIRE SON HUMEUR DU MOMENT (PLUIE OU SOLEIL)** pour détendre.
 13. **UTILISER UNE BALLE** que l'on lance dans le groupe, celui qui reçoit la balle se présente.

Remarque : face à une cristallisation ou une tension : faire une pause de 5 mn.

OUTILS DE RÉOLUTION DE PROBLÈME

14. LE QQQQC, POUR DÉFINIR UN CONTEXTE

« Un problème bien posé est à moitié résolu »

Le QQQQC permet de définir et d'analyser précisément les différentes composantes d'un sujet

en prenant en compte tous les éléments qui ont une influence sur celui-ci d'un crime. Il est utilisé pour définir :

une situation
un problème à résoudre
un plan d'actions
une procédure...

Comment ?

Répondre systématiquement aux questions suivantes :

- de QUOI s'agit-il ?
- QUI est concerné ?
- OU cela se passe-t-il ?
- QUAND cela se passe-t-il ?
- COMMENT cela arrive-t-il ?

et pour chaque question dans la mesure du possible,

- COMBIEN
- POURQUOI ?

15. LES 5 POURQUOI

C'est un outil de recherche des causes premières dans une situation simple.

Il s'agit de se poser 5 fois de suite la question « pourquoi ? », et vous trouverez la vraie raison

- d'un problème
- d'une situation
- d'un conflit

Comment ?

Définir l'effet avec précision

- Rechercher les différents niveaux de causes en se posant plusieurs fois de suite la question pourquoi
- Identifier les causes qui peuvent être éliminées
- Approfondir l'analyse jusqu'à trouver les causes sur lesquelles nous ne pouvons pas agir

16. LE VOTE PONDÉRÉ POUR FAIRE DES CHOIX ACCEPTÉS PAR TOUS

C'est un outil de prise de décision en groupe. Il est utilisé pour sélectionner des éléments parmi une liste lorsqu'on ne peut pas établir de critères de choix objectifs et mesurables :

Identification des causes principales d'un problème

Choix d'un sujet...

Comment ?

Chaque participant dispose d'un capital de 6 points

- Il choisit parmi une liste les 3 éléments les plus importants
- Il classe ces 3 éléments par ordre d'importance
- Il affecte:
 - 3 points au 1er,
 - 2 points au 2ème
 - 1 point au 3ème
- Il pose 3 pastilles de couleur sur le tableau (respectivement rouge, bleu, vert)
- Les points sont additionnés. Les éléments les plus forts en points sont retenus ou choisis en priorité.

17. LA MATRICE DE DÉCISION

C'est un outil de prise de décision en groupe.

Il est utilisé pour sélectionner des éléments parmi une liste sur la base de critères objectifs.

Critères à utiliser par exemple :

Facilité de mise en place

Efficacité de la décision

Comment ?

Cette méthode comporte six phases :

- 1/ Définir les critères de sélection
- 2/ Affecter à chaque critère un poids (en option)
- 3/ Constituer la matrice

- en ligne, placer toutes les solutions possibles,
 - en colonne, placer les critères retenus
- 4/ Evaluer pour chaque solution l'impact relatif de chaque critère en attribuant:
- 3 pour important
 - 2 pour relatif
 - 1 pour faible
 - 0 pour nul (commencer par les plus importants et finir par les plus faibles)
- 5/ Calculer le produit des points obtenus
- 6/ Additionner les points.
- Les éléments les plus forts en points sont retenus ou choisis en priorité.

18. LE POISSON :

une ligne qui représente un problème, chaque arête on a une cause et une sous-cause potentielle, on regarde son poids et on décide ou pas de perdre du temps à la supprimer. On part sur 5 grandes causes.

OUTILS CRÉATIFS

19. AVOCAT DE L'ANGE POUR AMÉLIORER ET FAIRE GRANDIR LES IDÉES

L'avocat de l'ange permet d'accueillir et de "faire grandir" les idées nouvelles.

Cet outil stimule l'énergie de production par la reconnaissance qu'il génère, et par la dynamique volontariste, il suscite une gymnastique de transposition.

Comme l'ange, les participants se concentrent sur la construction et la proposition.

Comment ?

Chacun exprime une idée et les idées sont inscrites au tableau.

Puis chacun intervient sur chaque idée en formulant deux types de phrases :

1 « Ce que j'apprécie dans cette idée, c'est ...parce que »
puis, valide en quoi elle répond à tout ou partie de l'objectif et fait une proposition :

2 « Je propose pour l'enrichir de »

20. LE PHOTO LANGAGE OU DESSIN PROJECTIF POUR FACILITER L'EXPRESSION ET LA CRÉATIVITÉ

Utilisation d'images imposées ou des dessins des participants.

Cet outil fait appel au cerveau droit (créativité), il permet de travailler sur la symbolique et de s'exprimer de manière affective, intuitive, libre et spontanée.

Comment ?

Chacun commente son dessin (ou une image choisie), et explique en quoi cela représente le sujet traité (son problème).

Les participants donnent ensuite leur lecture du dessin (interprétation), et font leurs commentaires.

La première personne se tait et écoute, elle « prend » ou pas ce qui lui est proposé.

21. LA CARTE MENTALE OU SCHÉMA HEURISTIQUE POUR RECUEILLIR DE L'INFORMATION

Il s'agit d'un brainstorming « organisé »

C'est une technique de recueil d'informations, de perceptions, de représentations. Elle permet d'appréhender une situation, une idée, sous un oeil neuf et d'en envisager tous les aspects.

Comment ?

1- Notez dans une bulle centrale, le thème, l'idée ou la situation à explorer.

2 - Associez les mots vous venant à l'esprit.

3 - Notez chaque mot autour de la bulle centrale.

4 - Prenez alors les mots de cette première couronne un par un, et relancez l'association en roue libre pour chacun.

5 - Choisissez deux ou trois mots-clefs en les soulignant dans la carte mentale.

6 - Utilisez éventuellement un vote pondéré.

22. LA PENSÉE MAGIQUE POUR ALLER PLUS LOIN, TOURNÉ VERS L'AVENIR

« Et si ... »

Outil pour inventer l'avenir en se plaçant dans un univers sans contraintes.

Cette approche est tournée vers la solution idéale, le rêve, le plaisir...

Comment ?

Brainstorming en utilisant une formule du type :

« Et si... »

"et si les voitures avaient des roues carrées"

Ou « Si j'avais une baguette magique, ... »

"je peindrais les voitures en jaune pour les reconnaître dans le brouillard"

OUTILS DE GESTION DE CONFLITS

23. COMMENT GÉRER UNE RÉUNION OÙ DEUX PERSONNES SONT EN CONFLIT ?

L'animateur pose le cadre et rappelle son rôle. Il facilite la libre parole de chacun, il invite à trouver une solution, il ramène à des faits objectifs partagés par tous.

Amorcer par « que peut-on co-construire ensemble pour l'avenir » ? On sort du jugement. On leur demande d'être acteur pour trouver une solution, on permet le droit à l'erreur. On dépasse les conflits personnels en ramenant sur le côté professionnel.

On peut faire appel à une tierce personne.(service de la DRH) à qui on donne une légitimité.

5. Quel est le rôle de chacun ?

L'animateur

Il a la responsabilité de veiller à ce que les réunions soient menées rondement et efficacement. Il ne doit perdre de vue ni les tâches à accomplir (p. ex. décisions, mesures à prendre), ni le facteur humain (interactions entre les membres, bien-être de chacun et harmonie au sein du groupe). Ces deux aspects sont importants et influencent le succès de la

réunion.

L'animateur exerce un rôle de premier plan dans la planification, la préparation, la mise en place et l'évaluation des réunions. Il a la responsabilité de veiller à ce que les réunions débutent et se terminent à l'heure prévue, et à ce que les membres participent aux décisions et aux débats.

☐ Le rapporteur

Désigné en début de séance, il consigne les décisions prises et offre un aide-mémoire au groupe. Il rédige le compte rendu, qu'il communique aux membres pour qu'ils puissent ajouter des commentaires puis le rend accessible à tous les participants.

☐ Les participants

Ils ont l'obligation de se présenter préparés à la réunion et à l'heure prévue, de rester centrés sur les sujets débattus et de participer à la prise de décisions. Les conversations parallèles empêchent le groupe de progresser. Elles doivent se tenir à la pause ou après la réunion.

6. Annexes

Annexe 1 : modèle de feuille d'émargement

« Thème de la réunion »

Date :

Lieu :

NOM	PRENOM	STRUCTURE ET MAIL	SIGNATURE

--	--	--	--

Annexe 2 : modèle de compte rendu

Thème de la réunion

Date :

Lieu :

Personnes Présentes :

Personnes Excusées :

Déroulement de la réunion

1. dfd
2. dfd

Relevé de conclusion

Tâches à réaliser	Auteur	Echéance

Date de la prochaine réunion :

Annexe 3 : modèle de relevé de décisions

« Thème de la réunion »
Relevé de décisions de la réunion du « DATE »

En présence de :

Excusés :

ORDRE DU JOUR

N°	POINTS	TRAITÉS
1		
2		
3		
4		

DÉCISIONS

N°	ACTIONS	PILOTE(S)	ÉCHÉANCE
1			
2			
3			
4			

DATE DE LA PROCHAINE REUNION

