



Être un bon animateur-modérateur

Description :

Cet outil décrit le rôle de l'animateur-modérateur, présente une marche à suivre pour l'animation-modération et offre plusieurs conseils sur ce qu'il convient de faire ou d'éviter lorsqu'on anime.

Utilisation :

L'animation-modération d'un atelier ou d'une réunion est à la fois un honneur et une grande responsabilité. Il importe de s'y préparer adéquatement en connaissant ses principes et pratiques exemplaires afin de pouvoir les appliquer dans divers contextes.

Le rôle de l'animateur-modérateur est de coordonner ou de guider les participants d'une réunion et de les amener à assumer la responsabilité de leurs décisions. On a recours à un animateur-modérateur lorsqu'un groupe a besoin d'un point de vue neutre pour régler un problème ou prendre des décisions.

L'animateur-modérateur est tenu d'être neutre et objectif, de faire abstraction de son ego et de s'assurer que le groupe qu'il accompagne atteint ses objectifs. En fait, un bon animateur-modérateur fait sentir aux participants que ce sont eux qui ont trouvé les solutions à leurs problèmes.

Animateur-modérateur — Personne qui structure et facilite les interactions afin qu'un groupe puisse fonctionner et prendre de bonnes décisions. Les participants sont responsables du contenu.

Remarquez la différence entre un animateur-modérateur et un instructeur.

Instructeur — Personne qui structure les échanges et apporte du contenu et des connaissances supplémentaires au groupe. Un bon instructeur applique aussi de nombreux principes de l'animation-modération.

L'animation-modération comprend deux grands volets :

- La matière (le sujet, le contenu, les problèmes à régler, etc.)
- Le processus (la structure, les méthodes, les outils et les techniques d'encadrement des échanges)

Contenu	Processus
Quoi	Comment
La tâche	Les méthodes
Le sujet	Les techniques de maintien des relations
Les décisions	Les outils
L'ordre du jour	Les règles et normes
Les objectifs	La dynamique de groupe





Un bon animateur-modérateur ne se contente pas de gérer les droits de parole. Il doit suivre un processus clair pour aider le groupe réuni à atteindre ses objectifs. Si les étapes ci-dessous ne s'appliquent pas toutes à votre contexte, vous y trouverez tout de même une fondation solide sur laquelle bâtir votre expérience.

Étapes d'une animation-modération réussie

1. Prise de connaissance et choix de l'approche.
 - a. Renseignez-vous auprès de la personne qui vous a confié le mandat d'animation-modération. Renseignez-vous aussi auprès des participants et intervenants concernés.
 - b. Confirmez dans quel territoire traditionnel aura lieu la séance.

2. Communication et préparation.
 - a. Communiquez votre ébauche de concept aux participants et convenez avec eux d'une approche de la réunion.
 - b. Préparez l'ordre du jour.

3. Finalisation des préparations.
 - a. Prévoyez assez de temps pour le concept et la préparation (d'une à deux journées de préparation par journée d'animation-modération.)
 - b. Clarifiez les rôles et responsabilités des parties.
 - c. Confirmez la convenance du lieu choisi pour la séance.
 - d. Vérifiez si un aîné est censé participer. Y aura-t-il une cérémonie d'ouverture? Y aura-t-il purification par la fumée? L'aîné sera-t-il présent pour la séance entière ou simplement pour son ouverture et sa clôture? Faut-il prévoir des accommodements particuliers?
 - e. Distribuez le programme final (en fonction des rôles et responsabilités).
 - f. Listez le matériel et les documents requis. Au besoin, préparez ou faites préparer une offrande de tabac pour l'aîné.
 - g. Concevez et préparez le matériel, y compris les documents à distribuer.

4. Début de l'animation-modération.
 - a. Arrivez en premier, avec assez d'avance pour avoir le temps de vérifier que tout fonctionne (projecteur, écran, etc.).
 - b. Vérifiez la disposition de la salle (configuration des tables, marque-places, espace mural) et votre matériel.
 - c. Accueillez les participants et parlez avec eux pour briser la glace. Ne manquez pas d'accueillir l'aîné et de lui offrir le tabac dès son arrivée.
 - d. Commencez à l'heure.
 - e. Présentez-vous.
 - f. Rendez hommage au territoire traditionnel sur lequel vous vous trouvez et présentez l'aîné s'il y a lieu.





- g. Tenez la cérémonie d'ouverture, s'il y a lieu.
 - h. Présentez votre parcours et vos qualifications, puis clarifiez votre rôle et celui des autres parties.
 - i. Demandez à tous les participants de se présenter. Cela peut se faire dans le cadre d'une activité.
 - j. Écrivez les principaux points sur un tableau à feuilles ou une affiche, puis répondez à toute question.
 - k. Clarifiez le but et les objectifs de la séance.
 - l. Lisez l'ordre du jour puis laissez les participants le commenter.
 - m. Spécifiez le temps réservé à chaque point, puis nommez un gardien du temps au besoin.
 - n. Réglez les questions de gestion interne.
 - o. Déterminez les « normes » de la séance et affichez-les au mur.
 - p. Créez une feuille de « stationnement ».
5. Pendant l'animation-modération.
- a. Veillez à la participation de tous.
 - b. Évitez le déraillement des conversations et inscrivez les points hors sujet sur la feuille de stationnement.
 - c. Aidez les participants à respecter les normes convenues plus tôt.
 - d. Intervenez en cas de problème.
 - e. Demeurez enjoué.
 - f. Prenez des notes claires et concises pour ne rien perdre des discussions.
 - g. Vérifiez la cadence. « Allons-nous trop vite? Pas assez? Que pouvons-nous faire pour remédier à la situation. » Appliquez les propositions immédiatement.
 - h. Vérifiez le processus. « Est-ce que ceci ou cela contribue ou nuit à la discussion? » Faites des ajustements au besoin.
 - i. Observez le langage non verbal des participants pour savoir quand prendre une pause ou recentrer la discussion.
 - j. Si un aîné est présent, demandez-lui son opinion sur les points importants.
 - k. Prenez le pouls du groupe. « Comment vous sentez-vous? Est-ce que c'est le moment d'une pause? Est-ce qu'on accélère le rythme? »
 - l. Résumez les idées des participants. « Voyons voir ce qui a été dit jusqu'à présent. »
6. Fin de l'animation-modération.
- a. Veillez à ce que les décisions nécessaires soient prises et accompagnées d'un plan d'action détaillé.
 - b. Énoncez clairement ce qui a été décidé et couchez-le par écrit.
 - c. Assurez-vous que chaque plan d'action a un nom, un responsable et un échéancier.





- d. Passez la feuille de stationnement en revue et réglez chaque question ou planifiez un moment pour le faire.
- e. Créez l'ordre du jour de la prochaine séance (s'il y a lieu).
- f. Décidez de la suite de la rencontre (rédiger un rapport, organiser une autre séance, etc.)
- g. Nommez un responsable de la transcription des notes manuscrites.
- h. Distribuez le formulaire d'évaluation, le cas échéant.
- i. Prévoyez un moment pour que l'aîné fasse ses dernières remarques.
- j. Demandez des commentaires : organisez une table ronde ou une autre activité pour que les participants puissent mettre leurs expériences en commun.
- k. Remerciez les participants pour leur présence, leur participation active et leur accueil.

Questions efficaces

Les questions sont un bon moyen de relancer une discussion en panne ou de pousser à la réflexion personnelle. Cherchez toujours à poser la bonne question à la bonne personne et au bon moment.

Pour...	Vous pourriez dire...
Amener tous les participants à réfléchir	« J'aimerais savoir ce que tout le monde pense de ceci... »
Éviter de mettre un participant sur la sellette	« Est-ce que quelqu'un a déjà vécu quelque chose de similaire? »
Encourager une personne en particulier à réfléchir et répondre	« Comment pourrions-nous aborder cela, Maxime? »
Exploiter le potentiel d'un expert dans le groupe	« Cynthia, tu as beaucoup d'expérience... qu'est-ce que tu ferais, ici? »

Questions — bonnes et mauvaises pratiques

✓	✗
Poser des questions claires et concises portant sur un sujet unique.	Poser des questions ambiguës et alambiquées portant sur de multiples sujets à la fois
Poser des questions qui poussent à la réflexion	Poser des questions qui ne demandent aucune réflexion
Poser des questions honnêtes et pertinentes	Poser des questions pièges pour induire les gens en erreur ou rire d'eux





Gestion du tableau à feuilles

Le tableau à feuilles est un outil efficace pour la collecte et la communication d'information. Voici quelques pratiques exemplaires pour en tirer le maximum :

- Écrivez exactement ce que les participants disent. Ne modifiez rien et utilisez leurs mots. Au besoin, demandez-leur de répéter pendant que vous notez.
- Écrivez des phrases complètes.
- Continuez à parler pendant que vous écrivez pour ne pas briser le rythme. Lorsque vous lisez le tableau, tenez-vous à côté de celui-ci, face aux participants.
- Déplacez-vous. Approchez-vous d'une personne qui dit quelque chose d'important. Notez des mots clés et des idées que vous pourrez étoffer lorsque la personne aura terminé de parler.
- Utilisez un marqueur de couleur foncée. Écrivez assez gros pour que les participants au fond de la pièce puissent lire sans problème. Écrivez en lettres détachées.
- Affichez les feuilles au mur pour pouvoir y revenir facilement au besoin.

Bonnes et mauvaises pratiques

À faire	À éviter
Reconnaître les aînés et le territoire	Supposer que tout le monde est au courant de la situation
Évaluer les besoins des membres	Faire abstraction de ce que le groupe pense ou a besoin
Porter une attention particulière aux sentiments des participants	Faire des blagues inappropriées
Créer une atmosphère ouverte et inspirant la confiance	Ne pas écouter ce que disent les participants
Tirer parti de la sagesse des participants	Perdre le fil conducteur
Prendre son rôle d'aidant au sérieux	Prendre de mauvaises notes sur le tableau à feuilles
Placer les participants au cœur du processus	Modifier le sens des paroles dites
Utiliser un langage clair et direct	Tenter d'attirer l'attention sur soi
Faire tout en son pouvoir pour rester neutre	Se mettre sur la défensive
Faire preuve de dynamisme et établir un contact visuel avec les participants	Se laisser entraîner dans des conflits de personnalités
S'affirmer	Ne pas tenir compte de la diversité culturelle
Se faire champion des bonnes idées des autres, même si elles sont contraires à ses propres croyances	Imposer ses idées ou sa vision des choses
Mettre tous les participants sur un pied d'égalité	Laisser des conflits perdurer ou dérailler la séance
Faire preuve de souplesse et rester prêt à changer de sujet au besoin	Laisser une poignée de participants prendre le contrôle de la réunion





Prendre des notes indicatives de ce que les participants veulent dire	Ne jamais vérifier si tout va bien
Écouter attentivement pour bien comprendre ce qui se dit	N'intervenir que très peu
Rester attentif au langage non verbal	Ne pas reconnaître la présence d'aînés dans la pièce
Résumer les idées plus complexes de temps à autre	Continuer dans une ligne de pensée non pertinente
Utiliser à bon escient un vaste éventail d'outils de discussion	Ne pas avoir de plan de rechange
Avoir recours à un gardien du temps	Ne jamais vérifier si les participants ont des questions
S'assurer de terminer chaque séance en indiquant une marche à suivre claire	Laisser les discussions dériver sans intervenir
S'assurer que les participants s'approprient le processus	Laisser les discussions prendre fin sans conclusion
Terminer la séance sur une note positive et optimiste	Ne pas savoir quand mettre fin à une discussion

