

Cours Techniques de communication*

Niveau : 3^{ème} année licence SIC

(Sections 1 et 2)

Chargée de cours : Mme. IHDENE

Techniques de communication orale :

a. Brainstorming (voir les précédents cours)

b. L'animation d'une réunion

1. Définition de la réunion :

Une réunion est définie comme une rencontre d'un nombre limité de personnes, organisée dans le but de partager et de mettre en commun des idées, des opinions, des connaissances et des expériences, afin d'obtenir un résultat précis, que ce soit la résolution d'un défi organisationnel, la réalisation d'un projet ou encore la régulation d'un service ou d'une fonction au sein d'une entreprise ou d'un organisme.

2. Types de réunion :

✓ **La réunion d'information :**

La réunion d'information doit être courte, elle donne des informations qui doivent être opérationnelles et surtout intéressantes pour les participants. Exemples : réunion d'information sur des nouvelles procédures à mettre en place, ou sur le chiffre d'affaire réalisé sur une période donnée, ou sur l'organisation du travail d'équipe.

✓ **La réunion de prise de décision**

Elle vise à sélectionner un type d'action parmi différentes alternatives.

✓ **La réunion de travail**

Elle permet de traiter en groupe un ou plusieurs projets (s) ou dossiers (s).

✓ **La réunion de résolution créative de problèmes**

Ce type de réunion est le brainstorming.

* La bibliographie vous a été communiquée lors de notre première séance.

3. Stratégie de conduite de réunion :

Trois étapes principales pour préparer une réunion : avant la réunion, pendant la réunion et après la réunion.

1. Avant la réunion :

- Nomination d'un responsable (animateur) qui organisera la réunion.
- Le choix du moment de la rencontre en prenant le temps de vérifier la disponibilité des participants clés avant de fixer une date. Le responsable doit posséder une vision suffisamment complète de ce qu'il doit accomplir durant la rencontre pour bien encadrer les préparatifs.
- Choisir le lieu et confirmer sa disponibilité à l'avance. Il faut Garder toujours en tête que le lieu choisi aura un impact sur la perception qu'auront les participants de la nature et de l'importance de la rencontre.
- Définir clairement le contenu de la réunion et dresser un ordre du jour que les participants s'efforceront de respecter à la lettre pour éviter d'étirer le temps. Un ordre du jour clair et précis – qui évite les généralités et les descriptions vagues – fixe les attentes et donne le ton.
- L'ordre du jour est un document important qui doit être distribué à chaque participant d'une réunion. Ce simple geste permet de suivre le cours de la réunion sans dépasser les limites imposées par le temps.

Les 6 essentiels de l'ordre du jour :

1. Exposer clairement tous les points dont il sera question.
2. Présenter l'ordre dans lequel les sujets seront abordés.
3. Définir l'objectif poursuivi pour chaque point.
4. Déterminer la durée qui sera allouée à chaque point et la personne responsable.
5. Décrire les actions préparatoires pour tous les participants.
6. Identifier les documents à apporter à la réunion.

L'ordre du jour, accompagné des documents préparatoires à la réunion, devrait être envoyé une semaine à l'avance, afin que chaque participant puisse en prendre connaissance avant la réunion pour arriver mieux préparé.

- Chaque fois que possible, il convient d'attribuer une durée à chacun des points à couvrir, de façon à s'assurer de faire le tour de l'ensemble du contenu dans le

délai attribué. Lorsqu'un sujet dérape, il est préférable de mettre la question de côté et de poursuivre avec les autres points.

- Attribuer les tâches préalables aux divers participants. Le grand secret d'une réunion réussie, c'est de s'assurer que chaque participant sait ce qu'il doit faire pour se préparer à la rencontre. En définissant clairement nos attentes, les personnes présentes pourront y répondre avec efficacité, dans les délais prescrits.
- S'assurer que les participants ont tous bien reçu la documentation nécessaire pour se préparer à la rencontre.
- Fixer la durée de la rencontre et évitez de déborder. Le respect du minutage est une marque de respect pour les participants. Il permet aussi à chacun de bien gérer son niveau d'énergie. Il faut également limiter le nombre de sujets à aborder afin de respecter le temps.
- Il est essentiel d'établir clairement l'objectif de la rencontre avant la réunion et de définir le résultat qui doit en découler. Le but d'une réunion n'est pas que de discuter, mais bien d'en arriver à un résultat concret. Plus cet objectif est clair dans l'esprit de l'animateur et dans celui des participants, plus ils seront susceptibles de réussir.
- cibler les bons participants : Pour une réunion productive, seules les personnes qui ont un rôle à jouer devraient être présentes. Pour ce faire, il est essentiel de bien établir à l'avance les critères de choix des participants. Selon Claude Saurel, spécialiste dans l'art de bien conduire une réunion, on identifie les participants pour les 5 raisons suivantes :

1. Leur degré de connaissance du domaine étudié, leur expertise, leurs compétences.
2. Leur curiosité intellectuelle, leur goût pour la recherche de solutions.
3. Leur approche pragmatique.
4. Leur capacité à évoluer au sein d'un groupe.
5. Leur influence positive.

2. Pendant la réunion :

- À cette étape, il s'agit de sécuriser les participants et de créer une ambiance détendue propice au travail. Pour ce faire, il faut accueillir les participants en laissant le temps au groupe de s'installer. Si certaines personnes rencontrent l'animateur pour la première fois, il faut qu'il prenne le temps de se présenter, puis laisser chacun se présenter à tour de rôle.
- Exposition du contexte, l'objectif de la réunion ainsi que le résultat souhaité. Il est essentiel que chacun sache concrètement comment le succès de la réunion sera mesuré. Le résultat est-il une décision sur une nouvelle politique ou marche à suivre, l'élaboration d'un processus, un accord sur un point de litige, ou une idée pour transformer un produit ou un service offert ? Plus le résultat souhaité est clair, plus le groupe aura de chance d'y arriver.
- Si nécessaire, l'animateur choisit un secrétaire et définit les règles de fonctionnement. Quelqu'un doit rédiger le procès-verbal, car la mémoire collective n'est pas fiable.
- Le rôle de l'animateur :
 - ✓ Le premier rôle d'un animateur est de nourrir la réunion, favoriser l'échange et faciliter chez les participants la capacité à choisir entre plusieurs options.
 - ✓ Il doit parfois porter deux chapeaux, c'est-à-dire : initier le débat, reformuler, clarifier et replacer les échanges dans la perspective des objectifs à atteindre.
 - ✓ Plusieurs qualités, comme l'optimisme, la délicatesse, l'humilité, la bonne humeur, la créativité, le respect et la sensibilité, sont utiles pour animer un groupe. Cependant, Claude Saurel, dans son livre Bien conduire une réunion, déclare que les quatre « E » sont les attitudes d'un bon animateur :
 - Énergie : se sentir bien physiquement, la posture, le regard.
 - Écoute : écouter en silence, écouter sans juger.
 - Équilibre : calme face à la provocation, énergique face à l'apathie.
 - Efficience : meilleur résultat au meilleur coût.

3. Après la réunion :

Afin de bien conclure la réunion, l'animateur doit **revenir** verbalement sur les objectifs de départ, les décisions prises et les prochaines actions à poser. **Faire** la synthèse des

progrès effectués depuis la dernière réunion, s'il y a lieu, et **présenter** les avancées du projet et les conclusions tirées par le groupe. **S'assurer** que tous s'entendent sur ces points et qu'aucun élément n'est laissé au hasard.

- Détermination de la date de la prochaine réunion : Si possible, l'animateur doit déterminer immédiatement la date de la prochaine réunion, alors que tous sont réunis avec leurs agendas ; et les participants pourront en prendre note sur le champ.
- Le Débriefing : l'animateur doit prendre un court moment pour débriefing les participants de la réunion qui se termine. C.-à-d. s'assurer que tous sont satisfaits des conclusions tirées et de l'évolution du dossier.
- L'évaluation Au besoin, l'animateur peut effectuer un sondage sur le déroulement de la réunion avec les participants afin d'évaluer leur taux de satisfaction. Ce feedback de leur part lui permettra d'ajuster le tir pour les prochaines rencontres, d'impliquer chacun dans le processus organisationnel et de gérer leurs attentes.
- Rédiger un compte rendu dans les 24 heures suivant la réunion. Les informations seront encore fraîches à l'esprit de tous les participants et chacun aura en mémoire les tâches et échéanciers attendus.