

CONDUITE DE REUNIONS

TOUT LE MONDE
EST LÀ POUR S'EXPRIMER,
MAIS SI CHACUN SE TAIT
ÇA IRA PLUS
VITE !!!



- **réunions fonctionnelles** : (imposées)

conseils d'administration, réunions interservices, sécurité, ...

- **réunions opérationnelles:**

mises en place pour une durée et un objet limités (préparation d'une action, résolution d'un problème, lancement d'un nouveau produit...).

«Une bonne réunion n'a pas de prix,
mais elle a un coût.»

LE PRESENTIEL

- Cerveau humain est précâblé (analyse visage, corps, mouvements)
- Nous « lisons » le corps de l'autre
- Développement du cerveau depuis millions d'années
- Prédiction des mouvements des proies et des prédateurs
 - Capacité à comprendre et prédire les mouvements d'un autre organisme
 - Comprendre des signes non-verbaux
 - Percevoir si on est écouté, compris ou indifférent



COGNITION SOCIALE

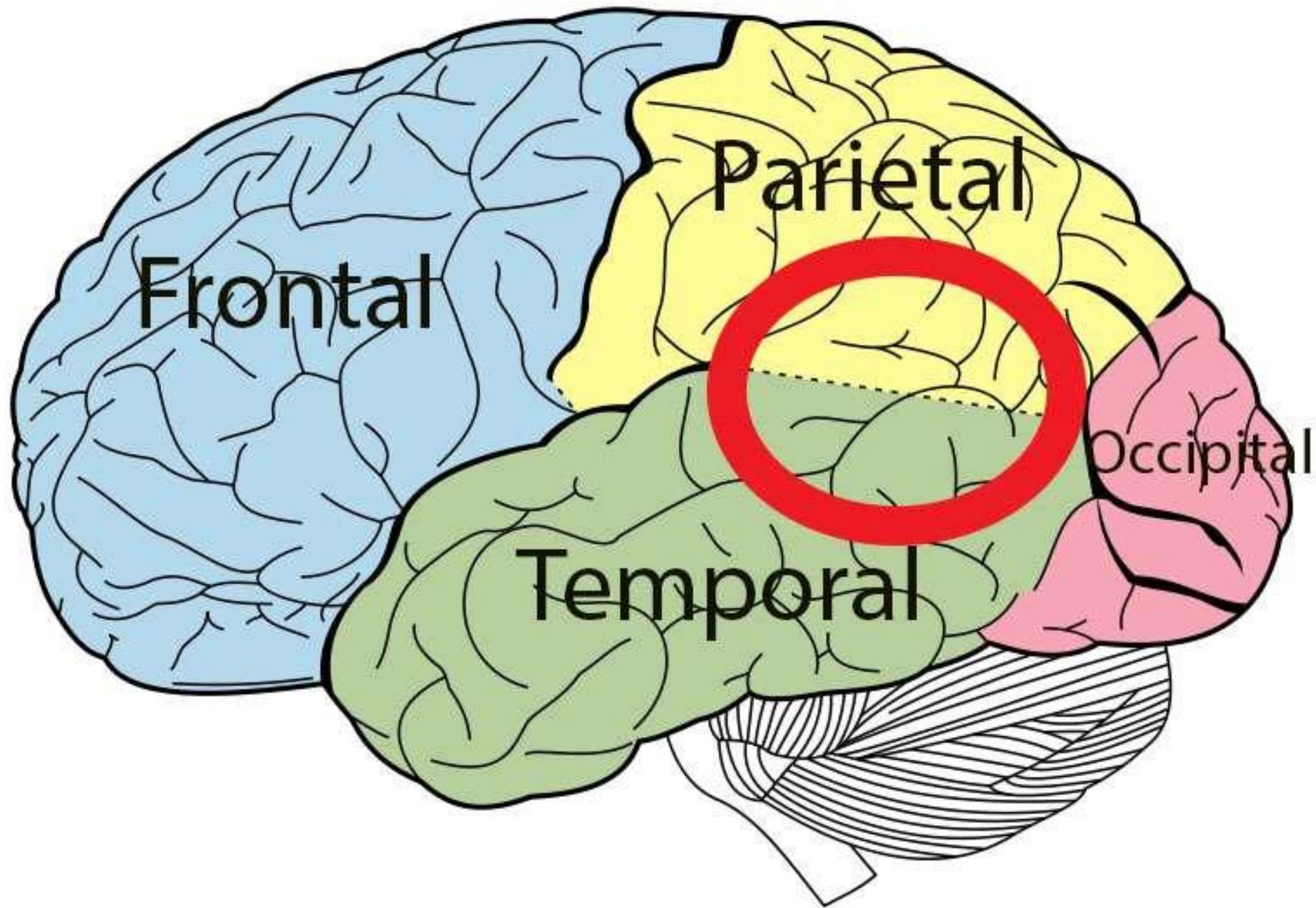
COGNITION SOCIALE

- Processus de lecture qui a intégré toutes les manières dont se comportent les autres



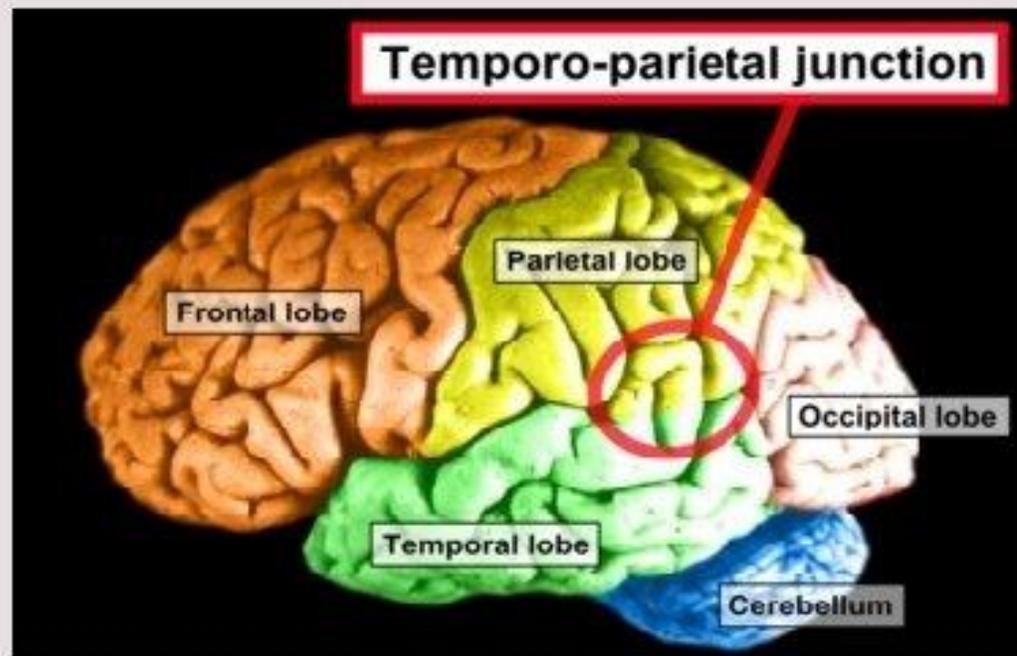
Vocabulaire dynamique

- « bibliothèque » de modèles comportementaux (gestes, mimiques visages, décodage auditif)
- Smileys

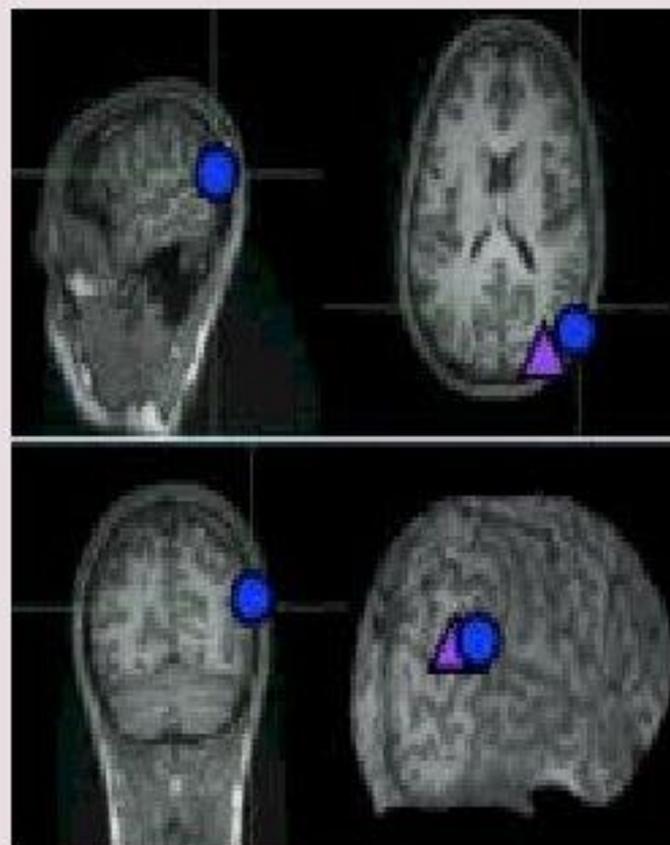


Les neurosciences : la jonction temporo-parietale droite (TPJ)

Découpe du cerveau



Cerveau adulte : Zone active lors d'une tâche de jugement moral = spécialisation propre à l'adulte pour traiter de « l'esprit des autres » ...



COGNITION SOCIALE

- Processus interpréter ce que nous voyons au niveau social



- Scolaire:
 - Mimiques du prof, non-verbal (déplacement, timbre de voix, intonations, ...) suscitent intérêt, curiosité et motivation
 - Prof décrypte aussi les comportements non-verbaux des élèves

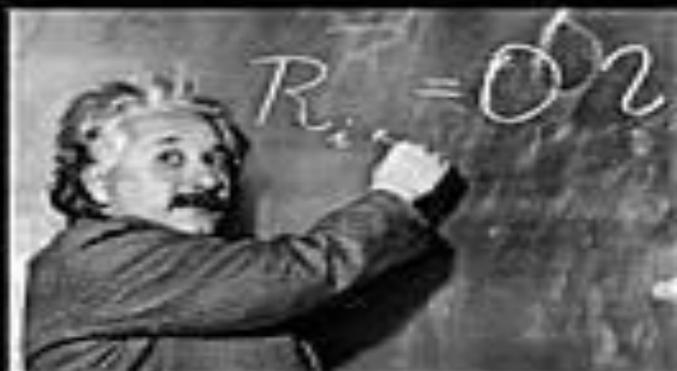
COGNITION SOCIALE : dangers

- **Stéréotypes** : catégoriser par l'amplification ou la réduction à partir d'une caractéristique unique.

PROFESSEUR



Ce que croient
mes amis



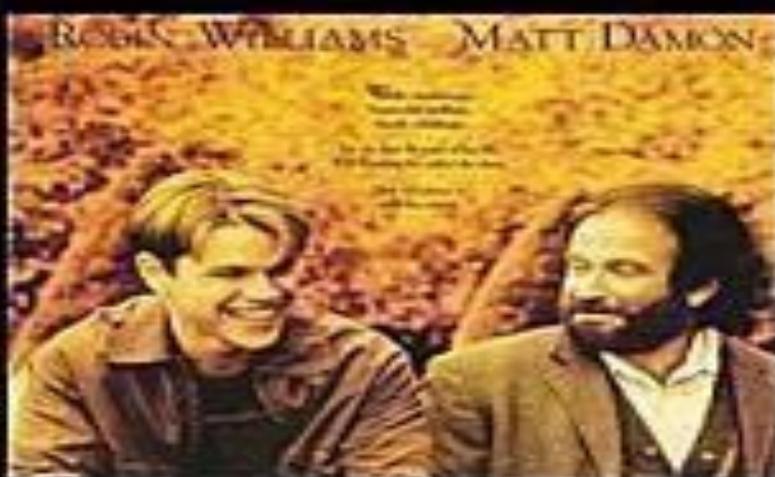
Ce que croit
ma mere



Ce que croit
la societe



Ce que croient
mes eleves



Ce que je crois faire



Ce que je fais vraiment

COGNITION SOCIALE : dangers

- **Stéréotypes** : catégoriser par l'amplification ou la réduction à partir d'une caractéristique unique.
- **Illusions perceptives**

COGNITION SOCIALE : dangers

- **Stéréotypes** : catégoriser par l'amplification ou la réduction à partir d'une caractéristique unique.
- **Illusions perceptives**
- **Nos propres modèles sociaux** interfèrent sur nos jugements
- **Préjugés**: *attitude négative à adopter un comportement négatif envers un groupe qui repose sur une généralisation erronée et rigide.*

LES SMILEYS

- Expression de soi niveau psychologique
- Manière d'exprimer et surtout de préciser son état émotionnel
- Réduit l'ambiguïté d'un message écrit
- Important pour les individus qui ont du mal à exprimer (ou écrire) certaines émotions



LES SMILEYS

- L'utilisation n'est pas la même dans le monde:

- France et Belgique: on utilise 4 X plus

- Australie (plus de relation à l'alcool)

- Canada (plus agressif)

- Turquie (et Jonfosse...)



Evaluation scolaire, enquête de satisfaction ...

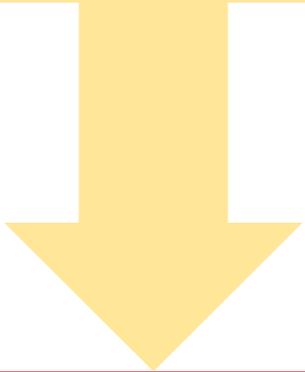


Objectifs d'une réunion

- donner ou recueillir des informations
- réfléchir sur un problème
- analyser une situation
- échanger des opinions, se concerter
- rechercher des solutions
- prendre une décision
- créer, trouver une idée

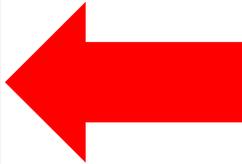


ENJEUX



TECHNIQUES

STYLES



Réunion d'information

- Présenter un nouveau produit, programme
- Changement de méthodes
- Nouveaux objectifs
- Répartir des tâches
- Planifier un événement ...

Conflit

- Faire taire une rumeur
- Corriger des informations erronées
- Exprimer des craintes
- Revendiquer
- Résoudre un conflit

Expression

- Recueillir des avis, des opinions
- Sonder des intérêts
- Anticiper un conflit, une résistance

Moment agréable

- Remercier, féliciter pour des objectifs atteints
- Valoriser un collaborateur, départ à la retraite, promotion
- Renforcer la cohésion d'équipe
- Renforcer sentiment d'appartenance (incentive)

FAUT-IL TENIR UNE REUNION?

ASPECT PRATIQUE

1. Que se passerait-il si pas réunion?
2. Une autre manière de communiquer?
3. Les points du jour nécessitent-ils un débat?
4. Y a-t-il des éléments nouveaux?
5. D'autres personnes devraient-elles prendre une décision?
6. La réunion rapportera-t-elle plus qu'elle ne coûtera?

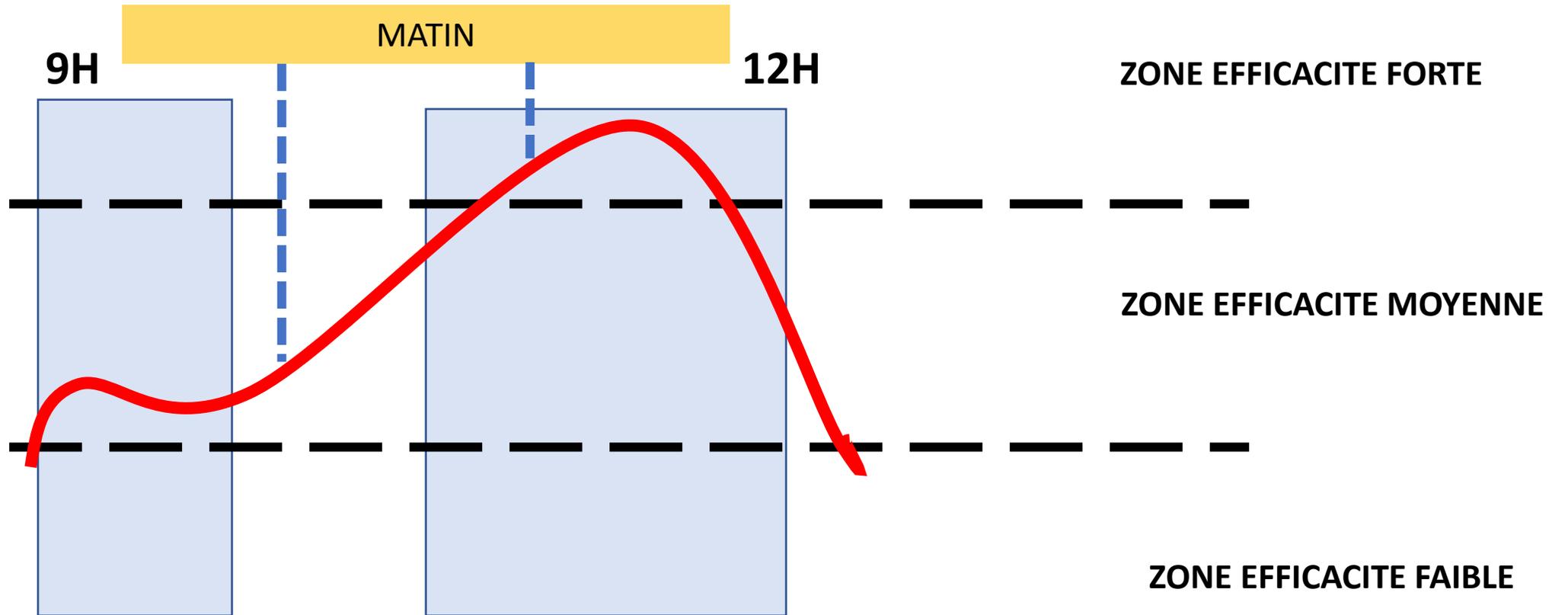
FAUT-IL TENIR UNE REUNION?

ASPECT HUMAIN

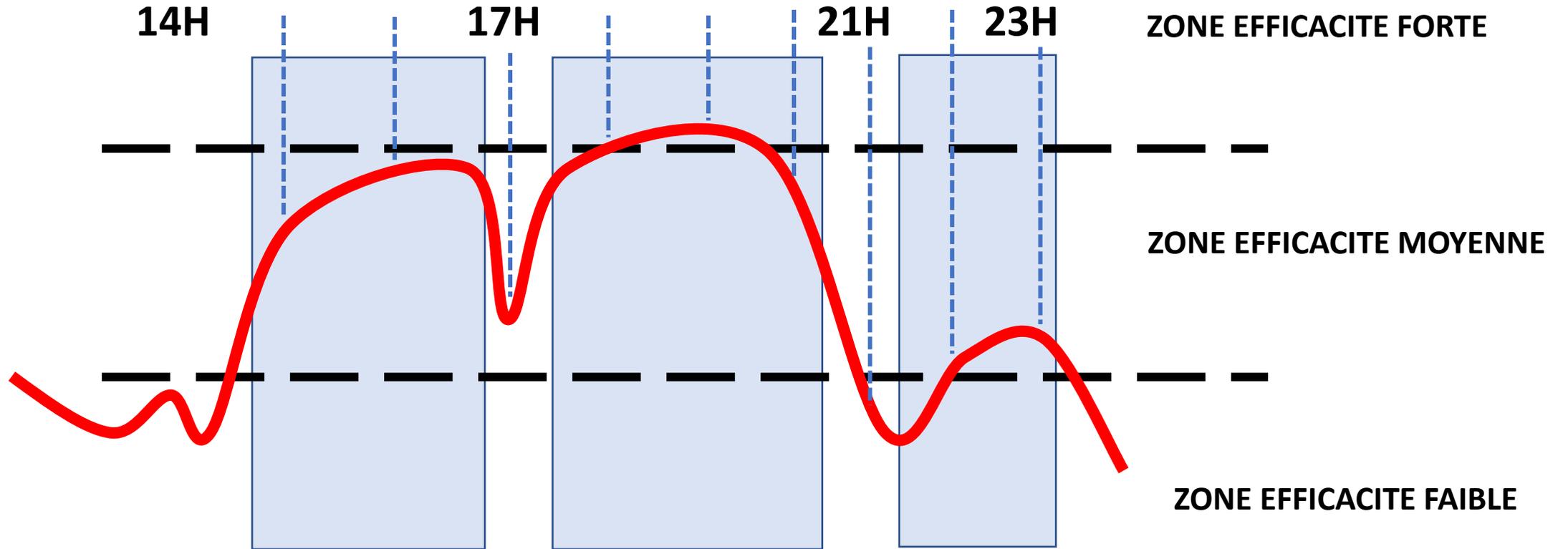
1. Participants disponibles? Libres?
2. Participants qualifiés, compétents, expérimentés?
3. Priorités, objectifs des participants?
4. Y a-t-il des éléments nouveaux?
5. Réunion peut-elle motiver, réunir, accorder, dynamiser les participants?

Choix du moment et du lieu

- Bon moment dans la semaine
- Bon moment dans la journée
- Activités concurrentes, obligatoires, responsables
- Eloignement des participants
- Possibilités d'accueil
- Disponibilité des locaux
- Equipement nécessaire: projection, matériel,...
- Commodités: sanitaires, boissons,...



APRES-MIDI et SOIREE



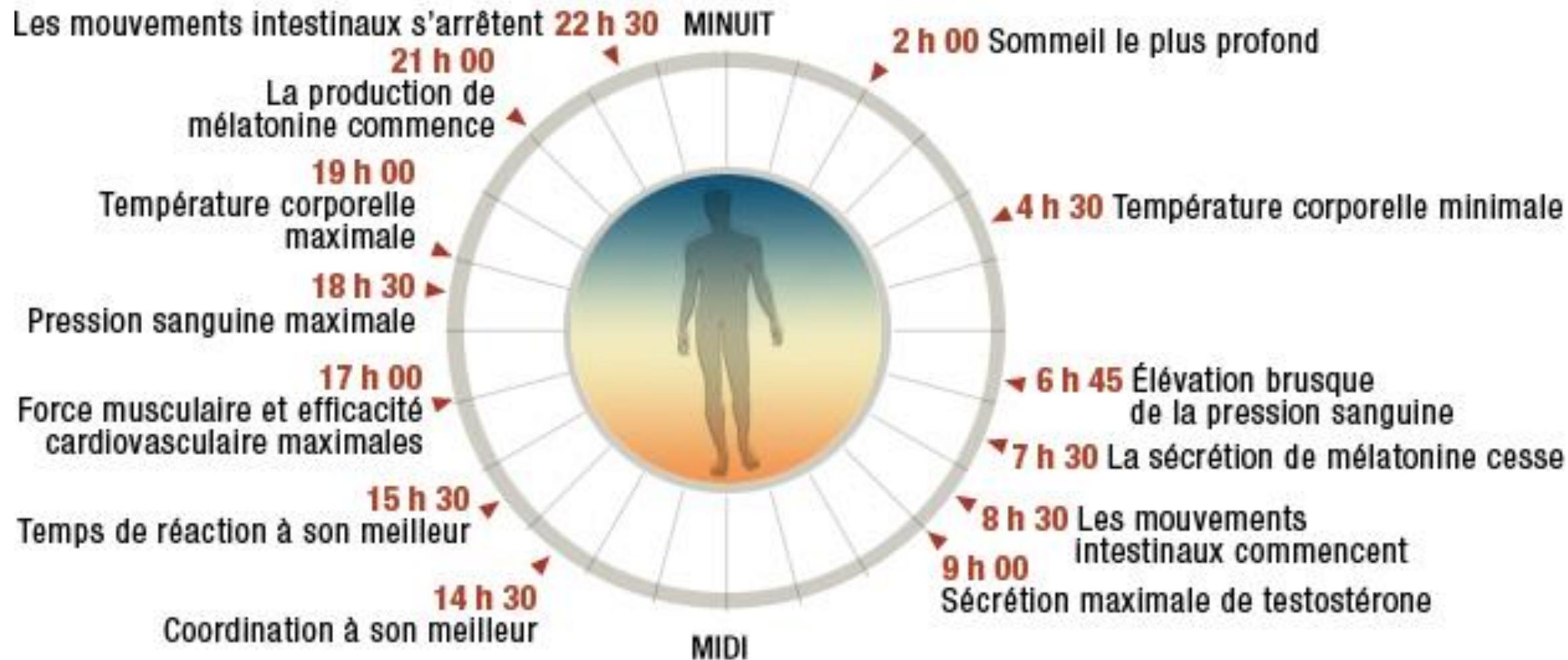
Horloges biologiques

- Rythmes circadiens → horloges internes
- Organes → programmes biologiques à différents moments de la journée



CHRONOTYPE

QUELQUES RYTHMES CIRCADIENS



SOURCE : *NEWS SCIENTIST*, 30 AOÛT 2008

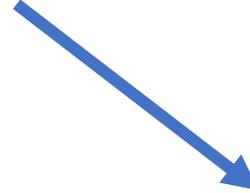
CHRONOTYPES

- ENFANT (maternelle) : *démarrer aux aurores*
- ENFANT (primaire): *horloges se mettent à retarder*
- PUBERTE / ADOLESCENCE: *chamboulement (jet lag social)*
- DEBUT AGE ADULTE (20 ans): *horloges se recalent en journée*
- MATURITE (à partir 60 ans): *variations métaboliques, moins de contrastes entre jour et nuit*

Temps d'exposition à la lumière



Longueur d'onde



**SOLEIL
LED
NEON
LUMIERE BLEUE**

**BOUGIE
LUMIERE ROUGE**

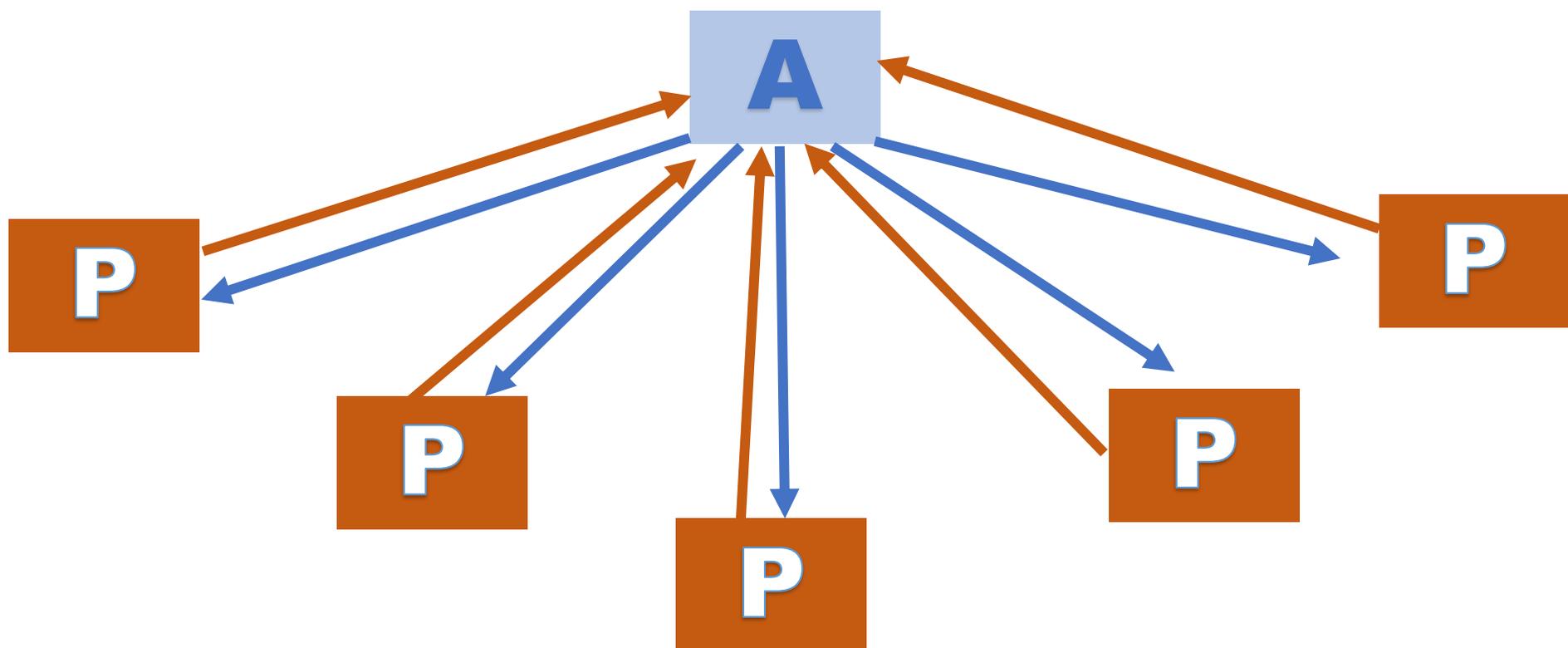
TYPES DE REUNIONS

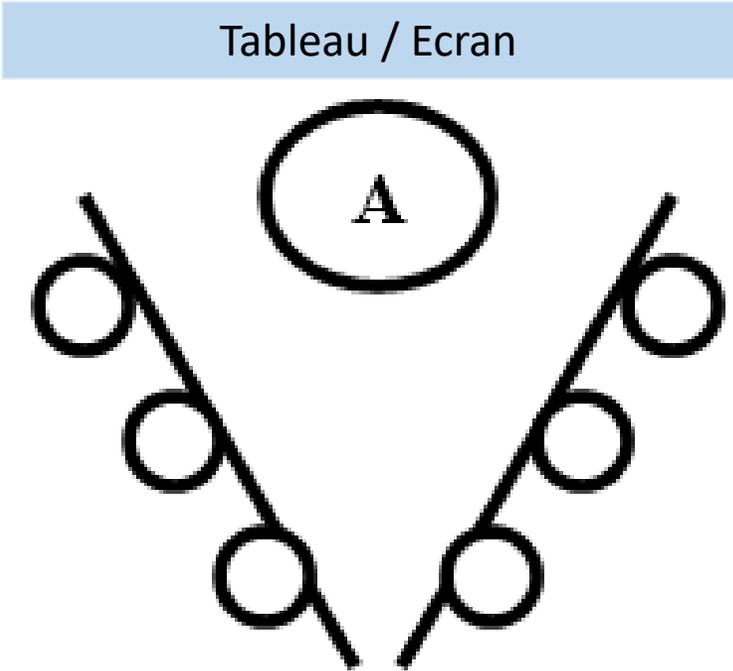
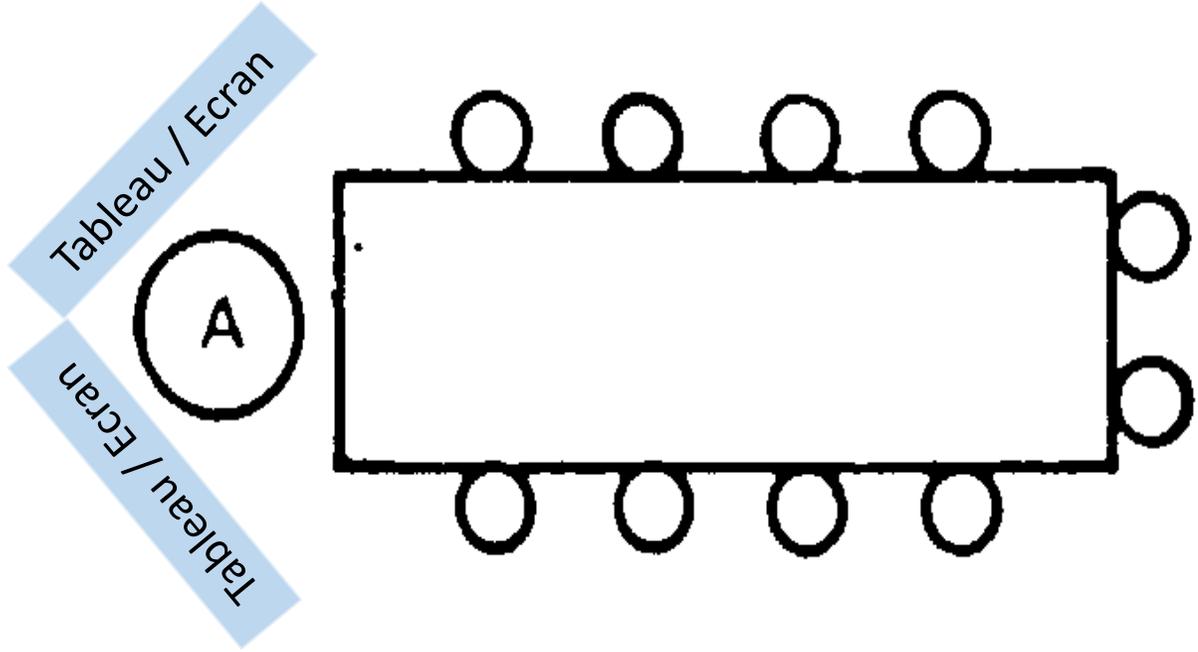
- Meetings et réunions de masse
- Conférences et auditoires
- Groupes moyens
- Réunion d'information
- Réunion briefing
- Réunion de formation
- Réunion d'étude de problème
- Réunion d'expression
- Réunion débats – discussions
- Réunion virtuelle (Zoom, Googlemeet, Teams...)

Réunion d'information

- Exposé
- Réunion d'information simple (bilan, nouveautés, rapports,...)
- Réunion de contre-information (descendante)
- Réunion feed-back (ascendante)

Réunion d'information





illICO
travaux

SAISON 2014-2015

RAISONS de
choisir illICO

1

2

3

4

5

www.illico-travaux.com

Devenez franchisé
illICO travaux



L'agrément
N°1
de l'Insee

illICO
travaux

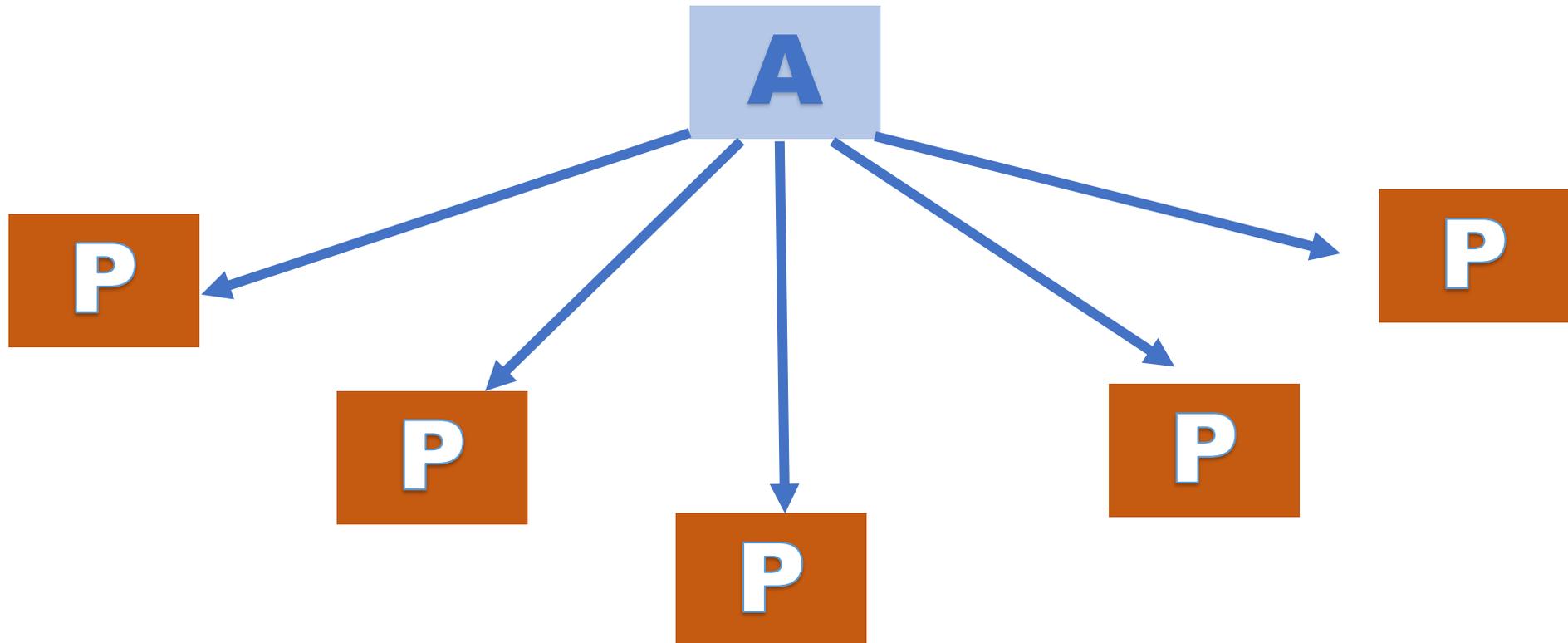
Voyez
plus grand !
Voyez
plus loin !

Réunion d'information
du 14/04/2015

illICO
travaux



Réunion Briefing





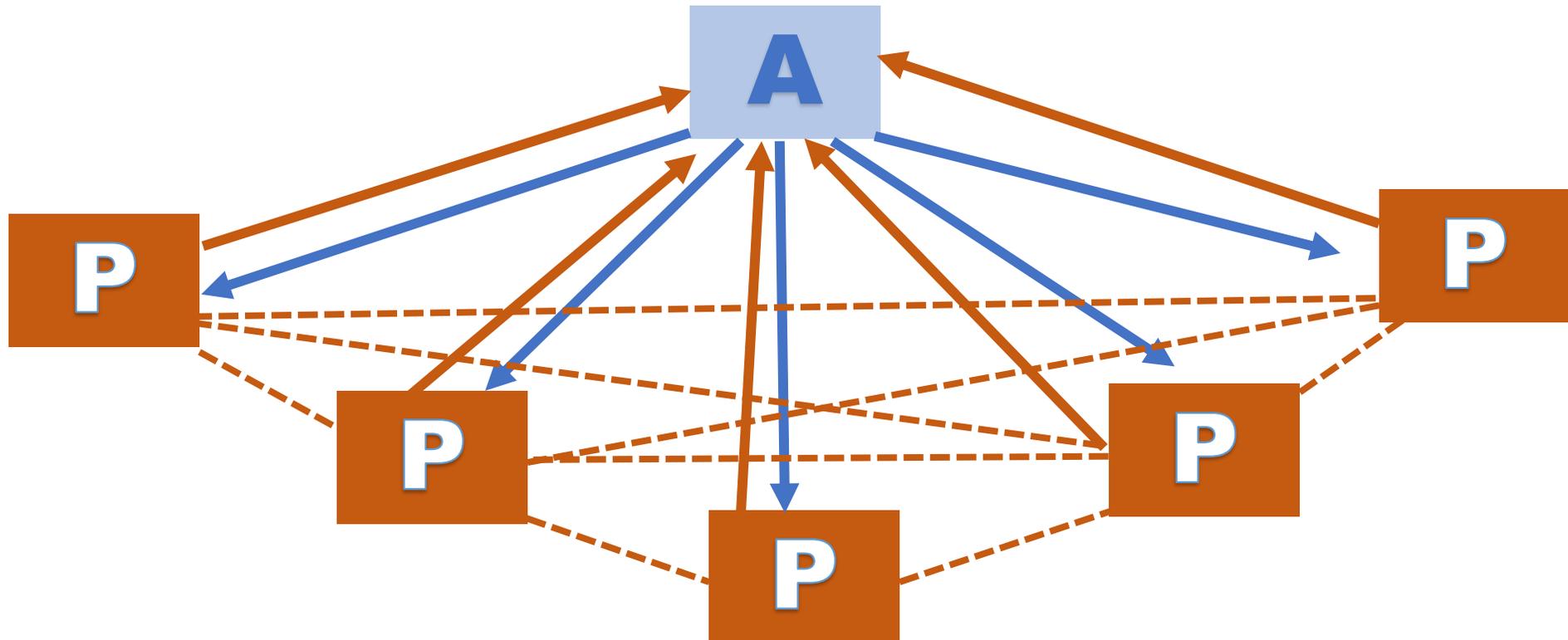
ANNUAL GOALS

- PRODUCT DEVELOPMENT
- NEW MARKETS
- SOCIAL MEDIA
- INCREASING PROFIT

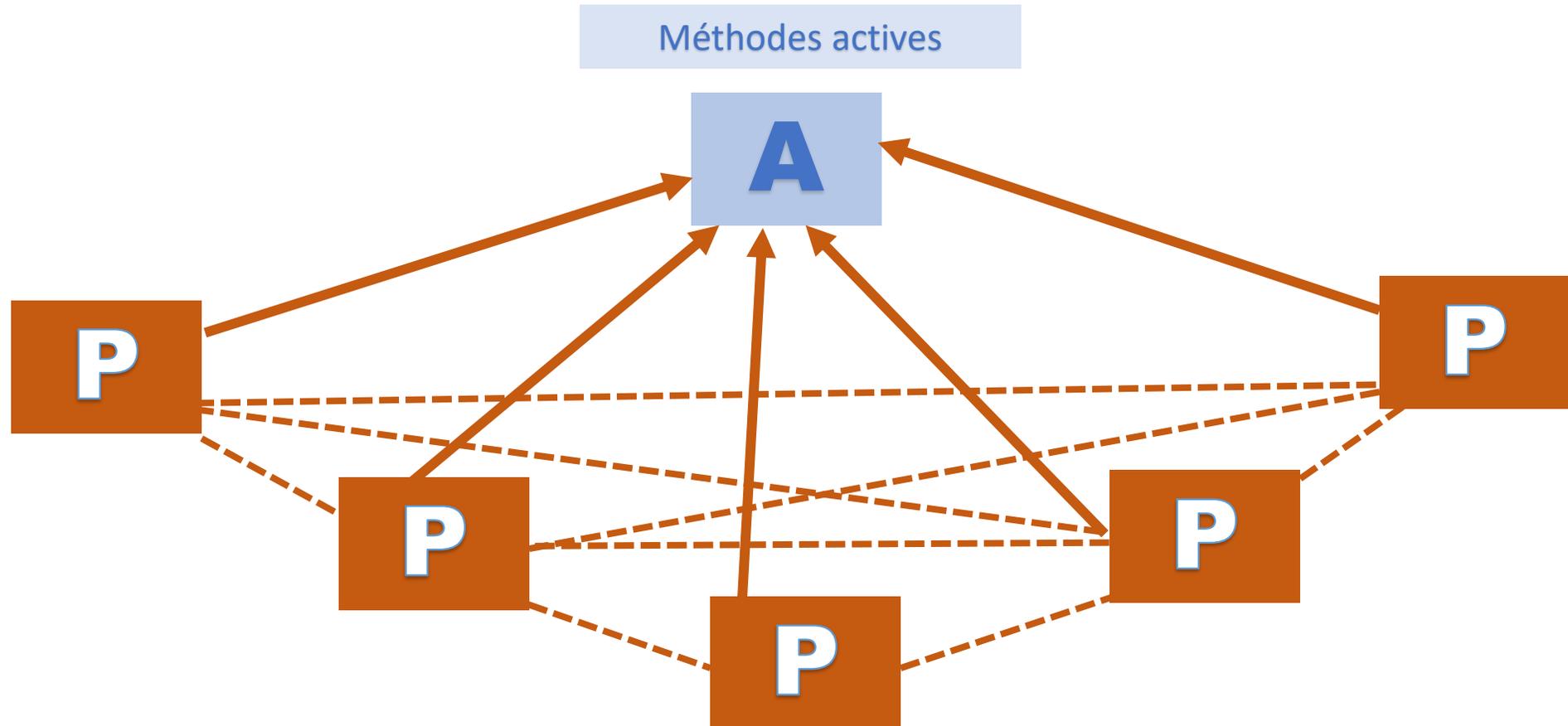


Réunion de formation

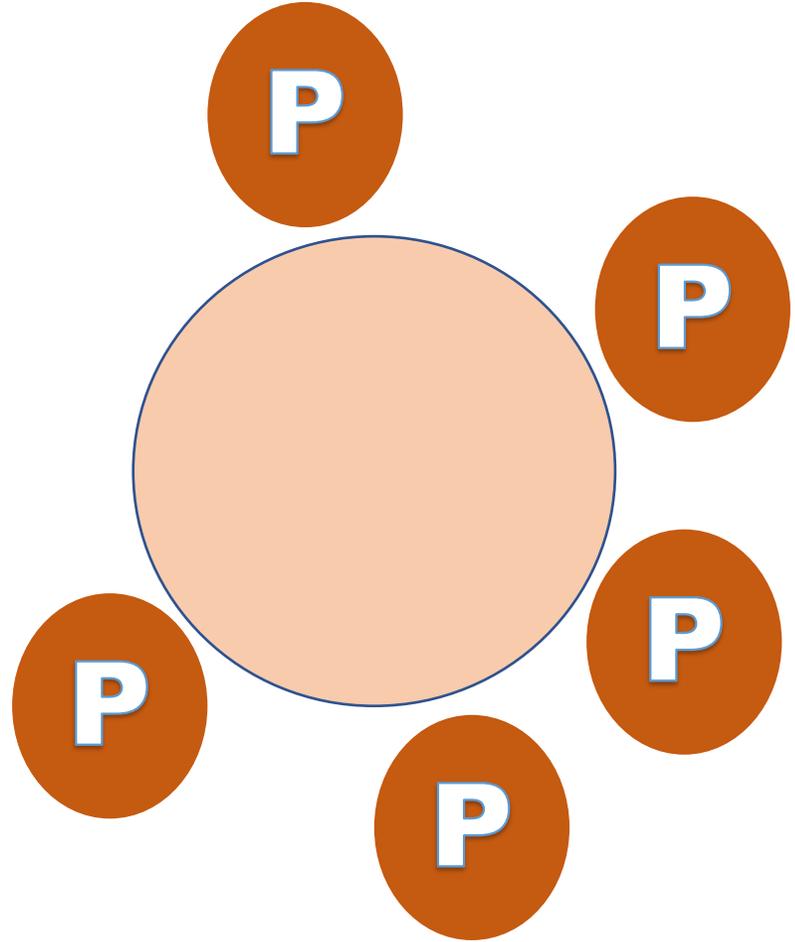
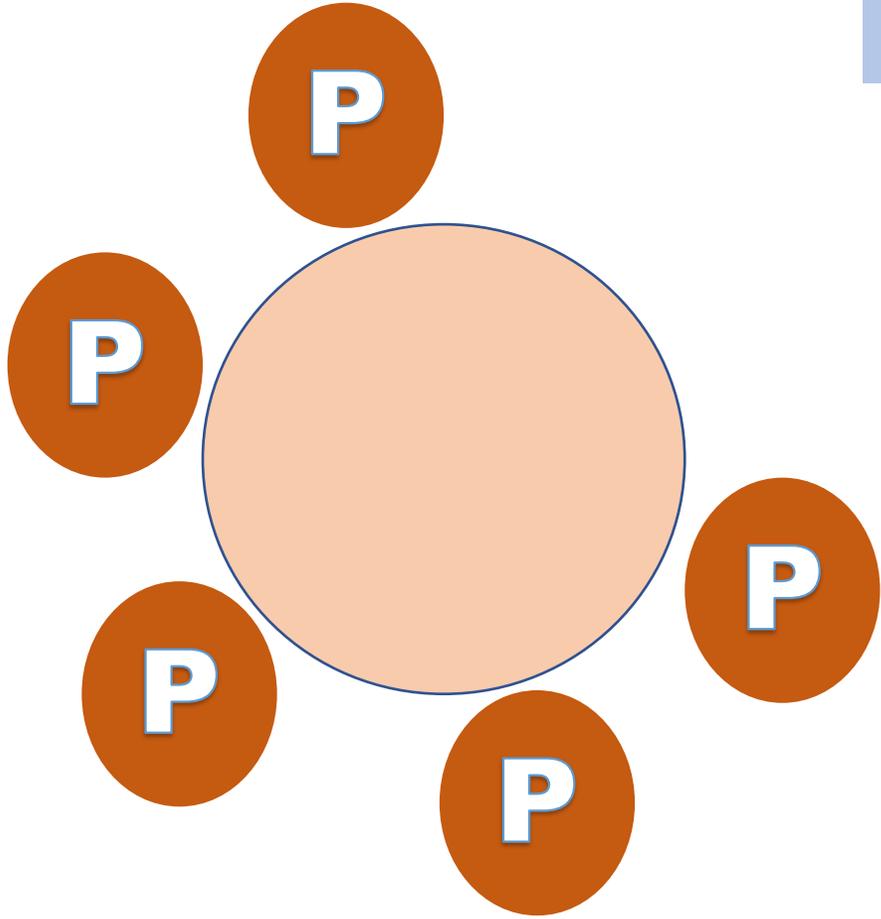
Méthodes directives



Réunion de formation



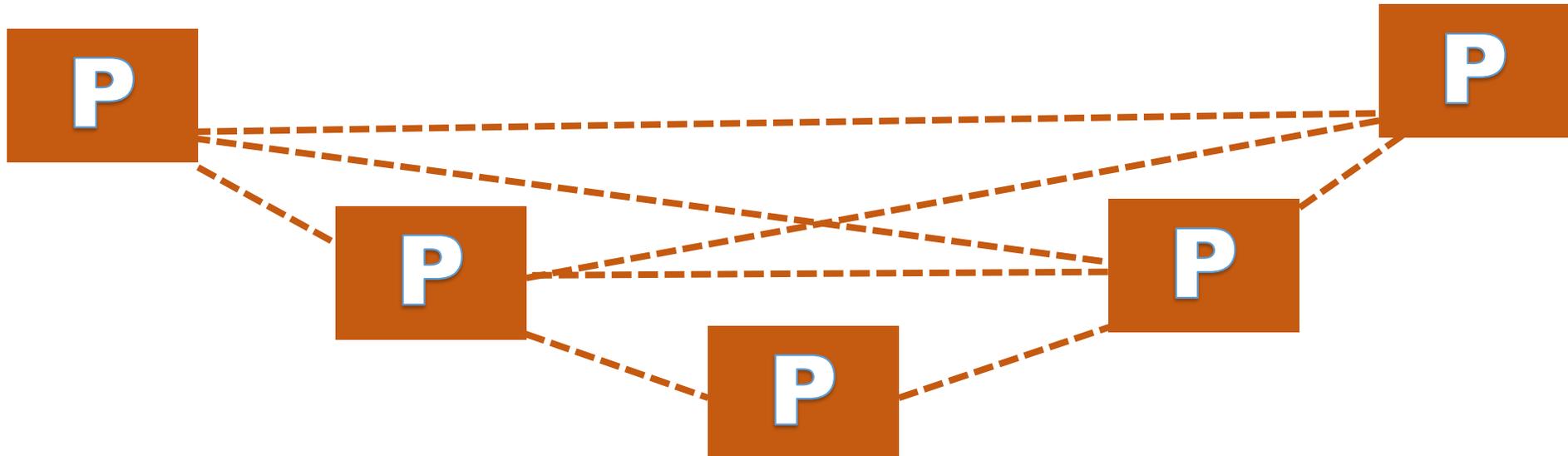
A



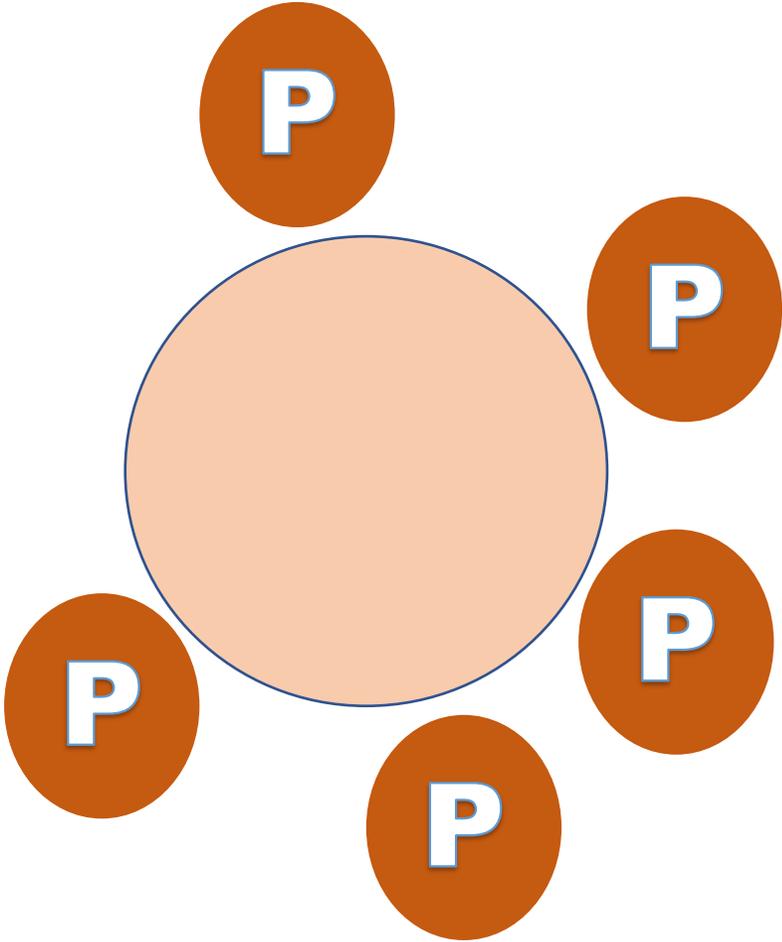
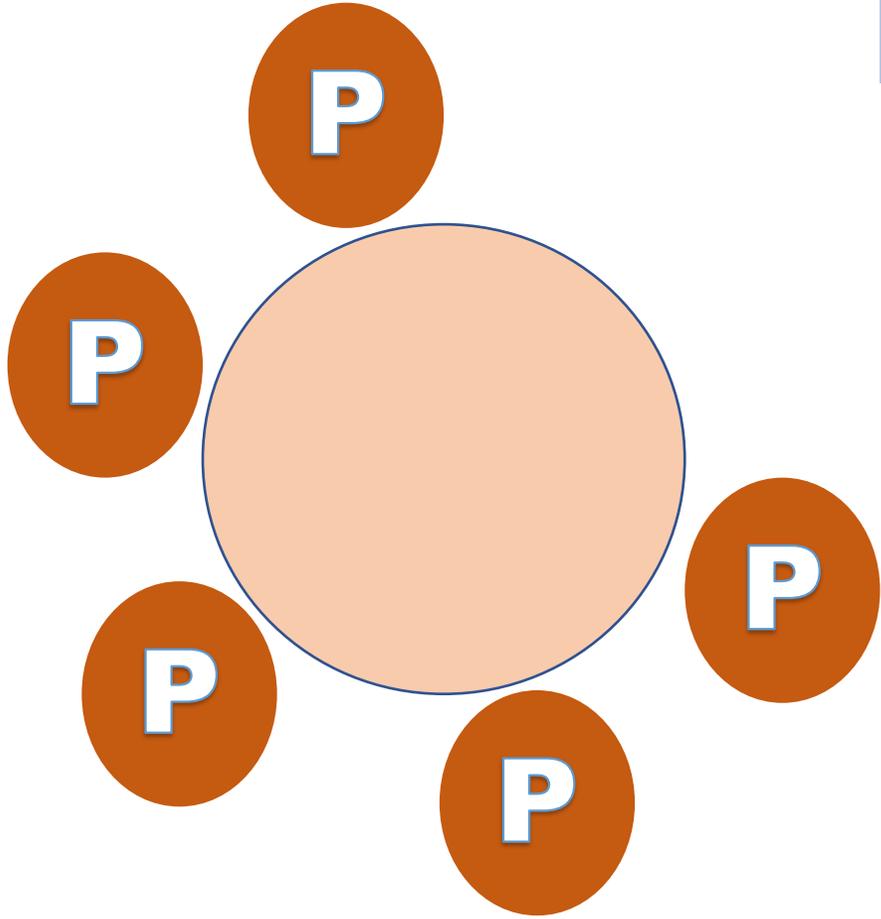
Réunion de formation

Méthodes non-directives

A

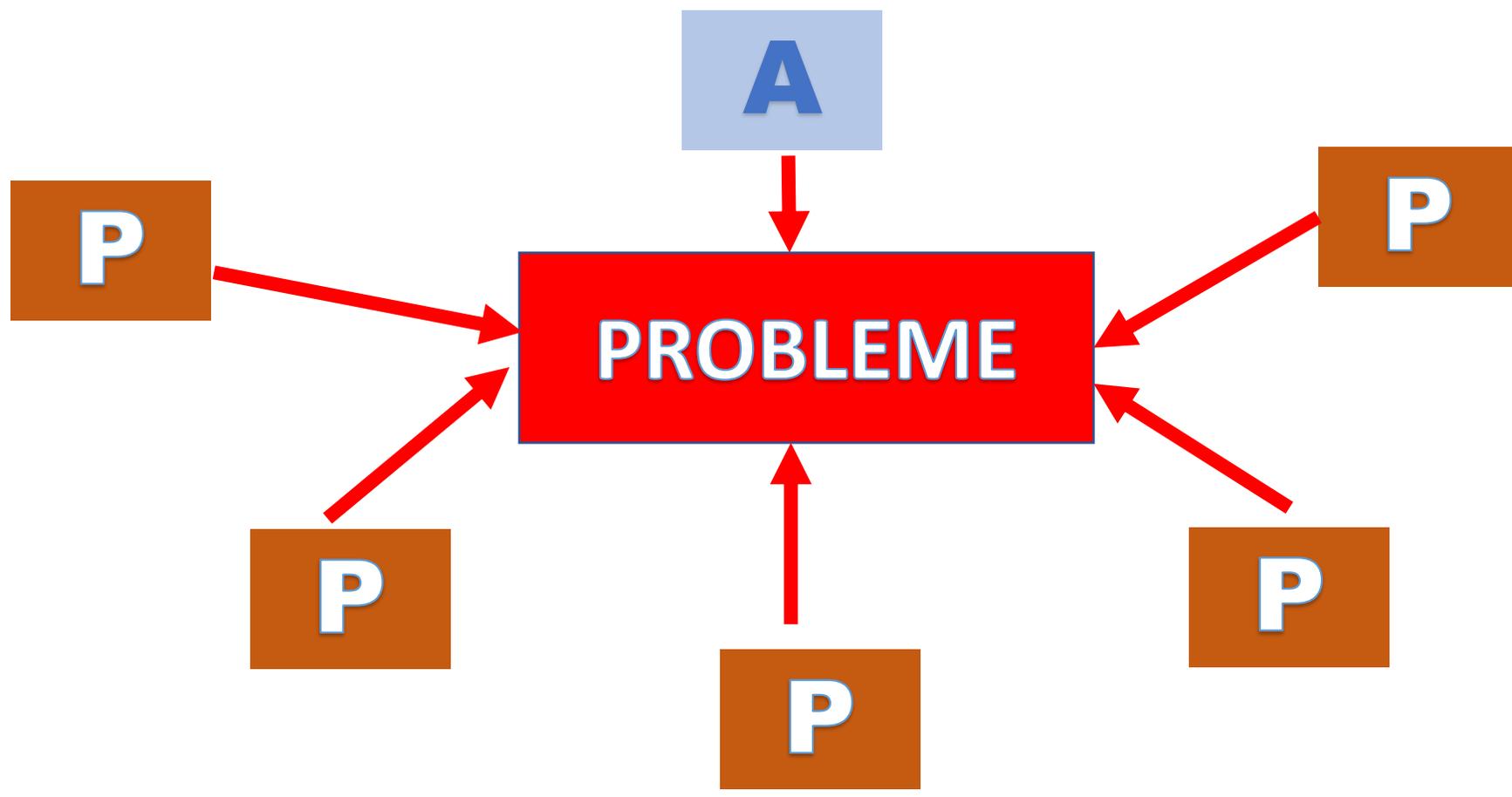


A

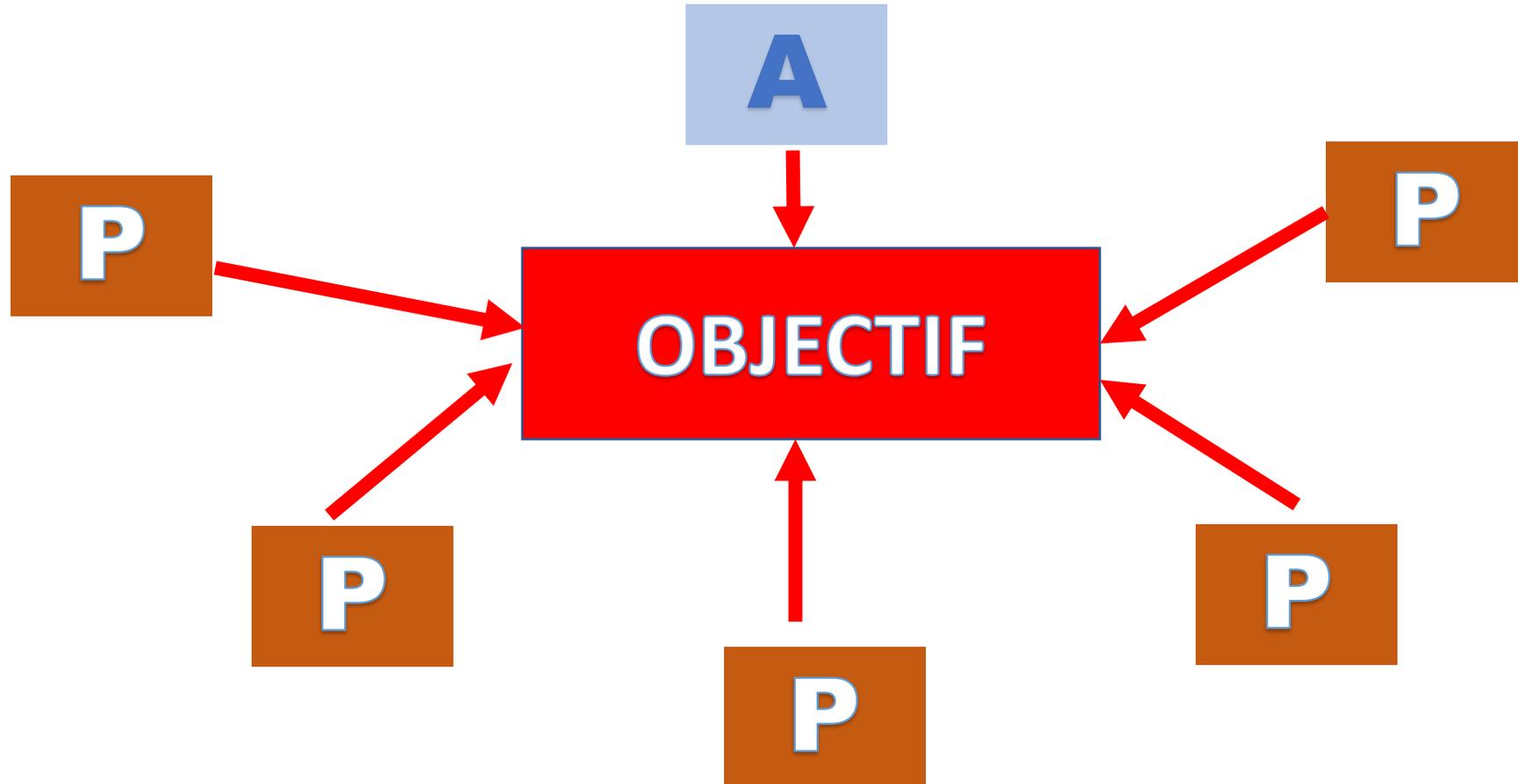


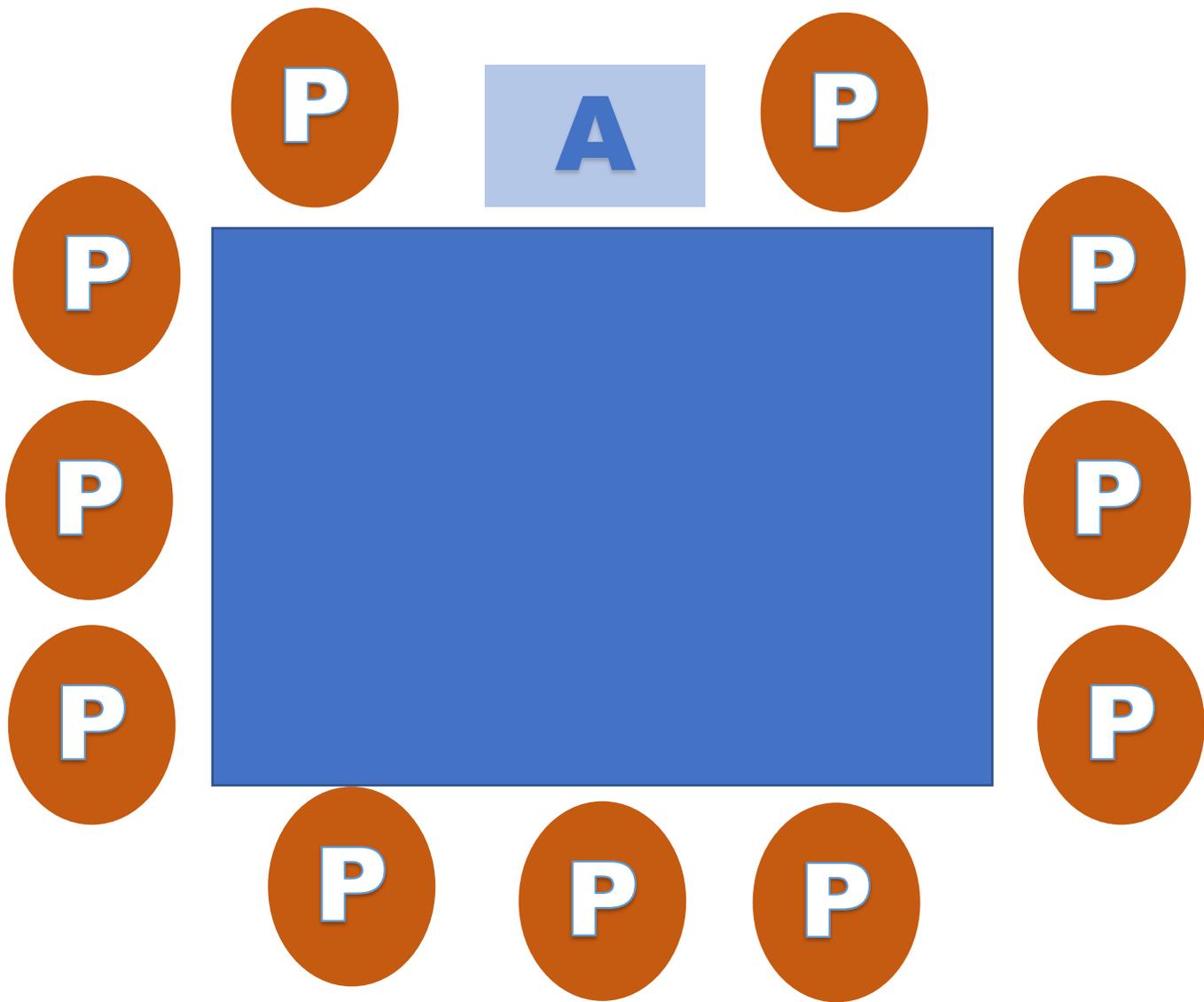


Réunion de résolution de problème



Réunion Brainstorming



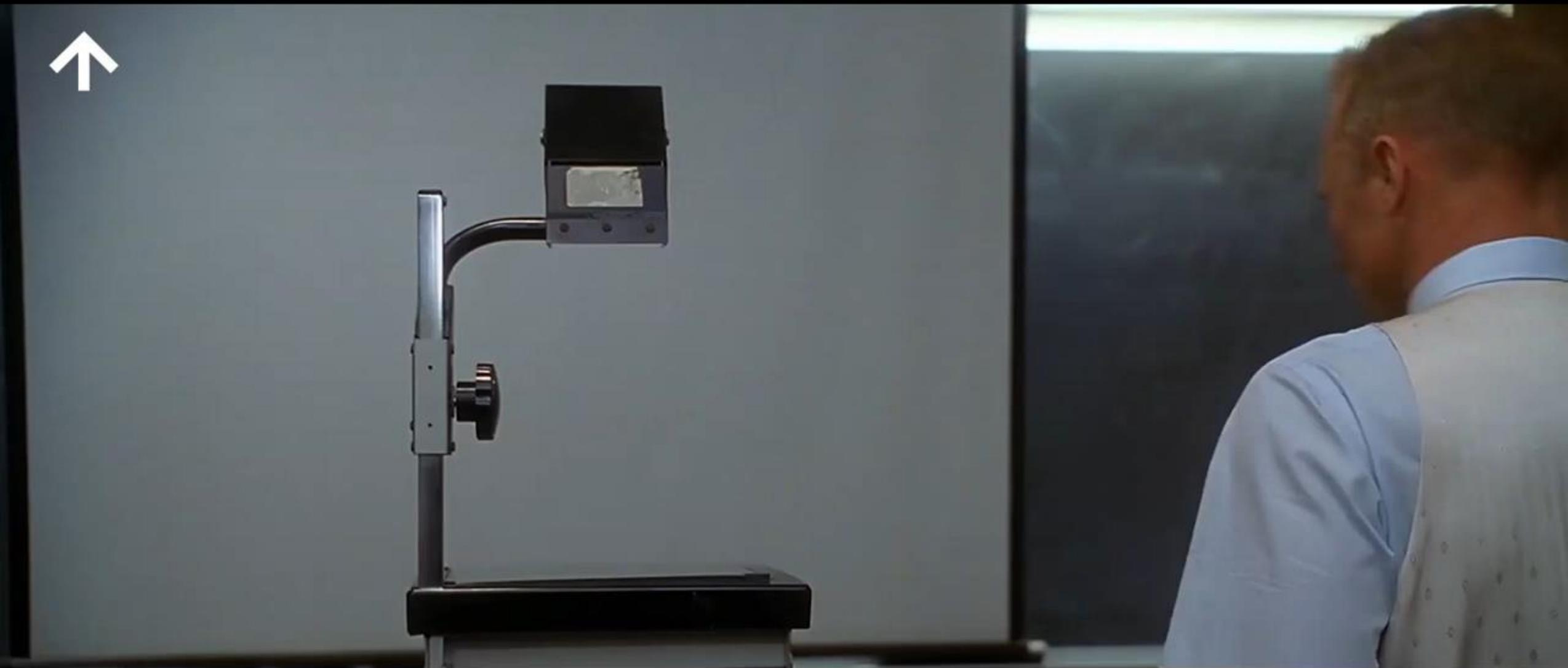


Résolution de problème

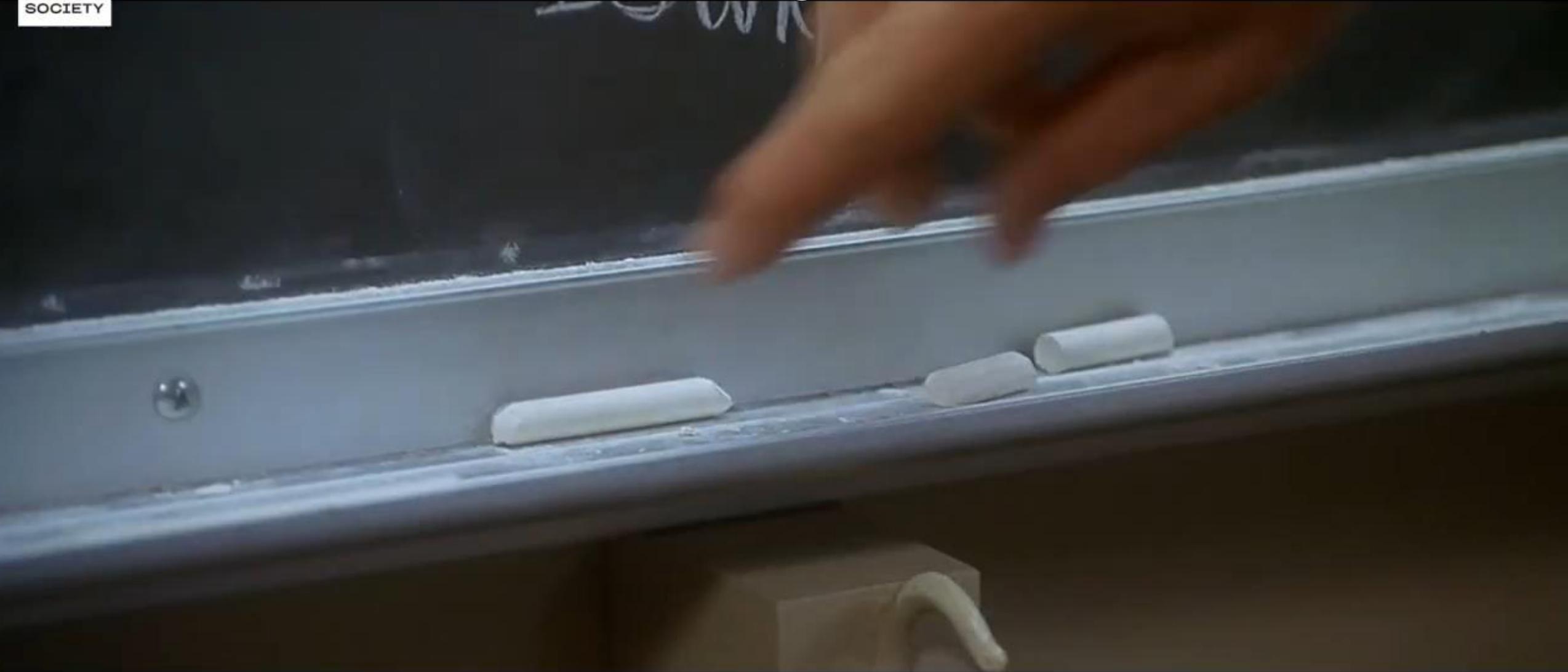
- Quelle est l'origine du problème?
- Quelle en est la cause? Les faits.
- Quand a-t-il commencé ? Gestation, apparition, ...
- Peut-il se résoudre de lui-même?
- Quels sont les changements qui ont fait émerger le problème?
- Qu'est-ce qui peut éteindre le problème?
- Quelle stratégie adopter?
- Quels objectifs dans cette stratégie pour atteindre la résolution?
- Qui peut intervenir? (personne, groupe d'intervention)
- Quels sont les enjeux négatifs si le problème perdure?
- Qui sera impacté par les enjeux négatifs et comment?
- Quels sont les enjeux positifs?



Le problème



La stratégie



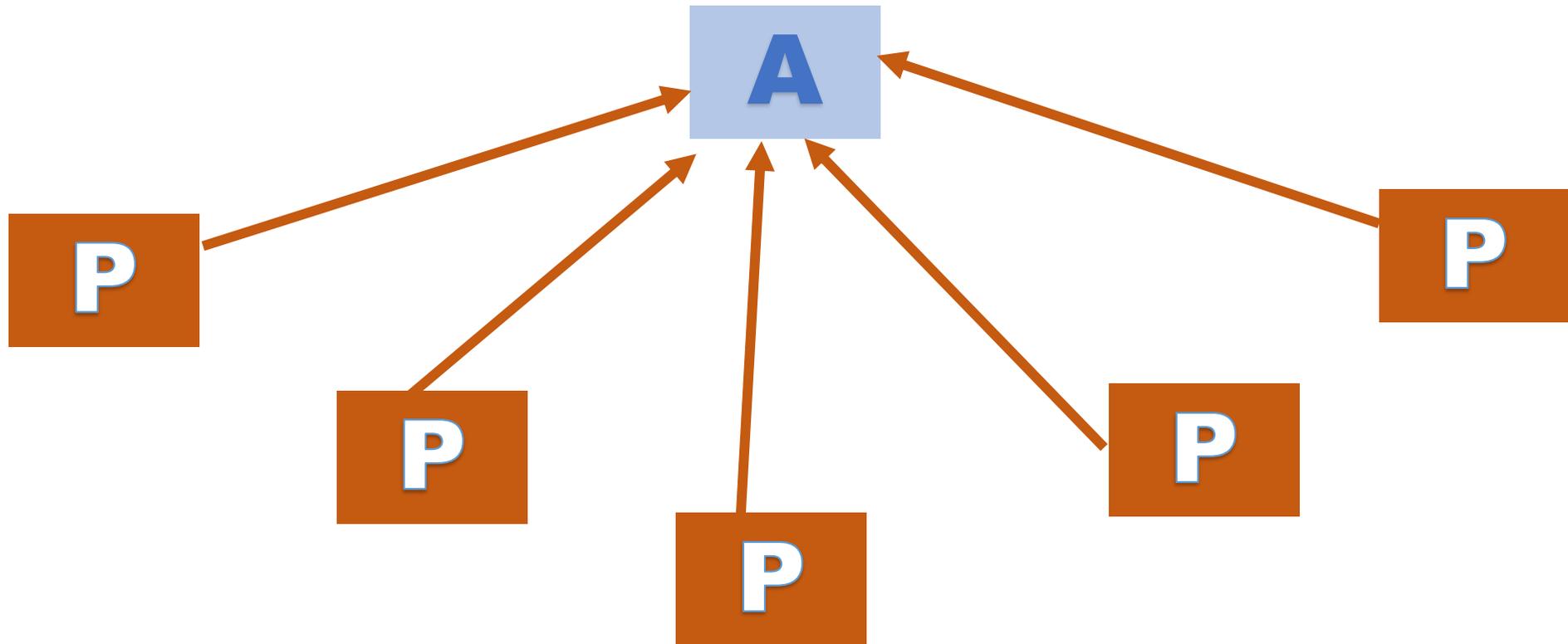
La résolution



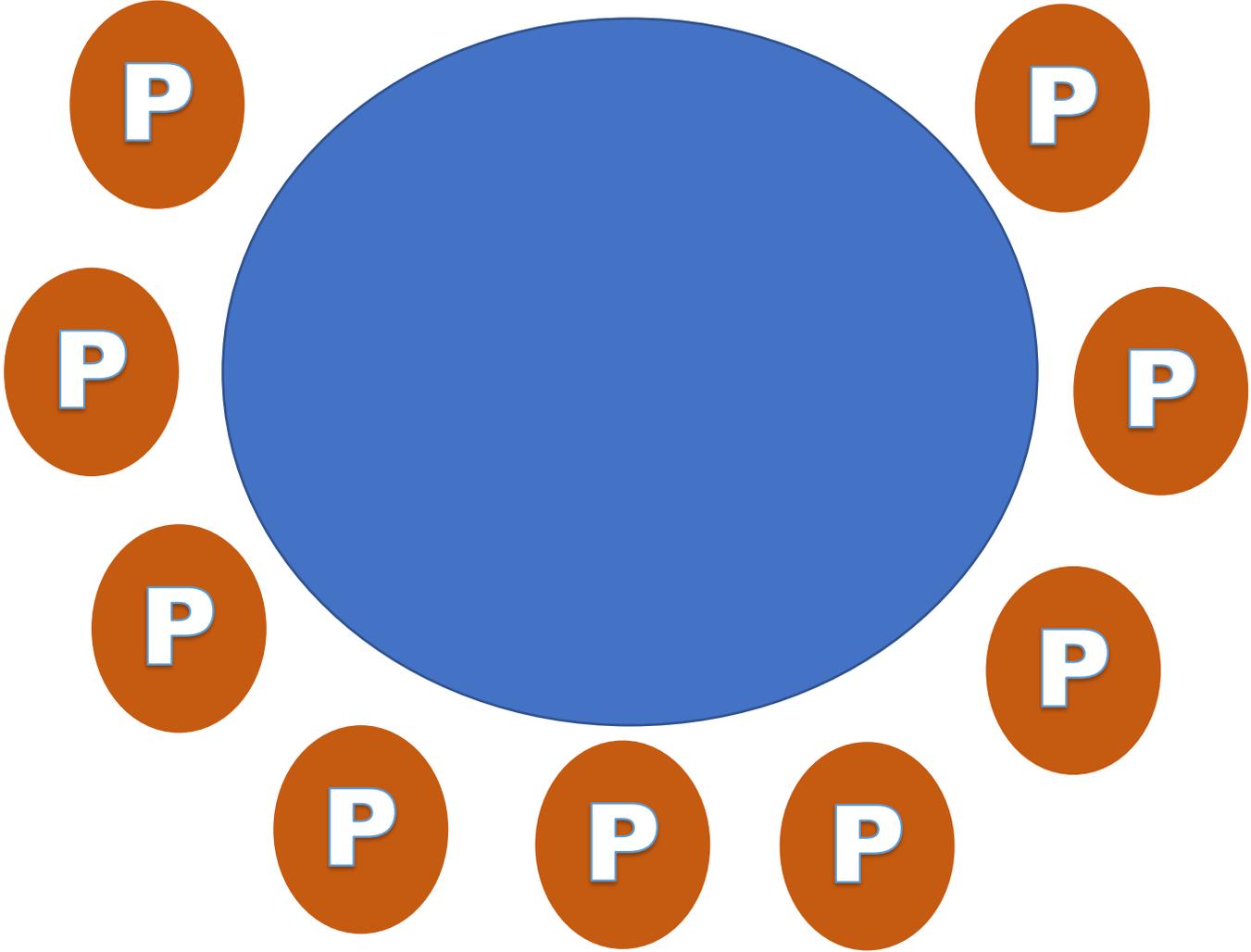
BRAINSTORMING – créativité

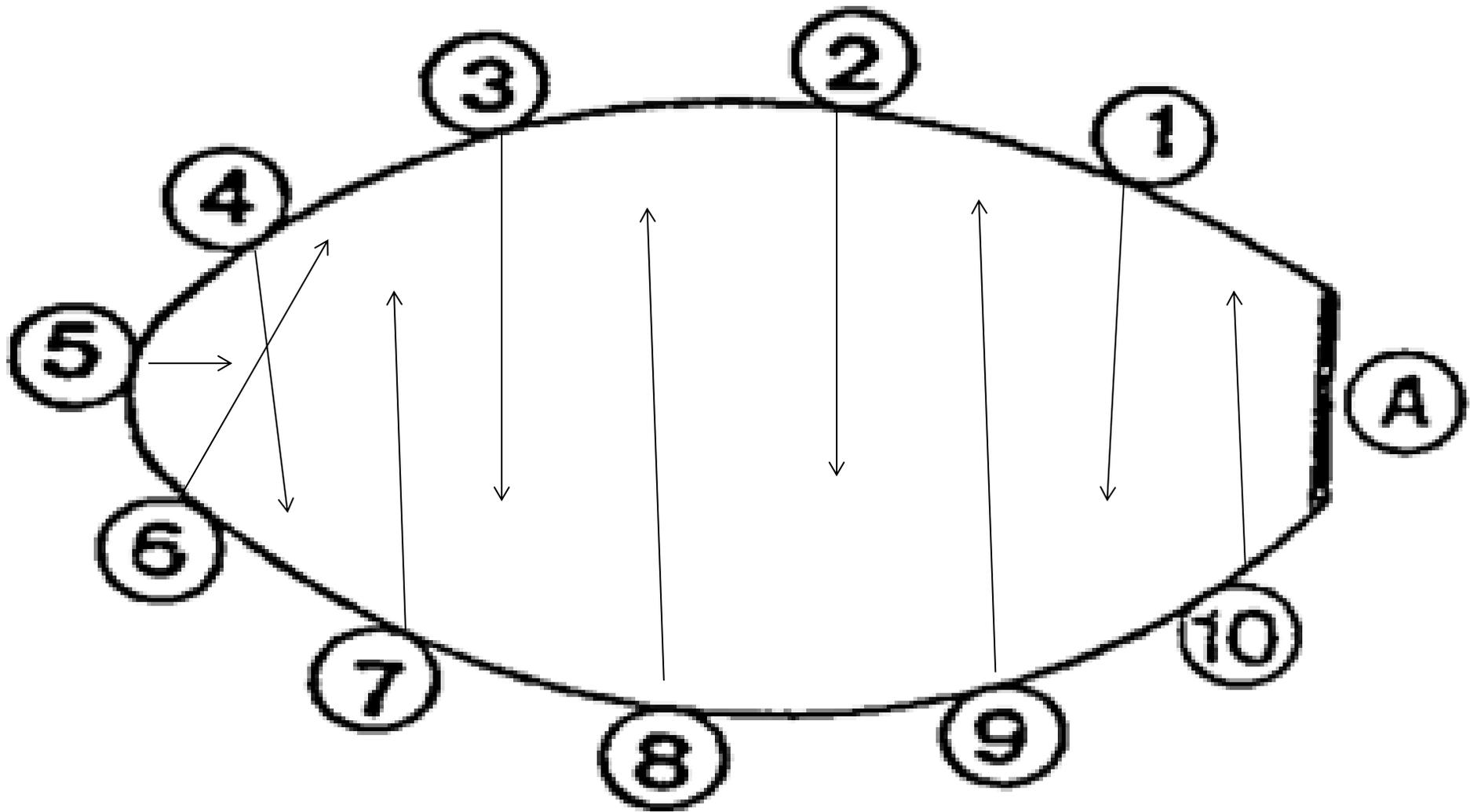
- Réunir des profils variés
- Se mettre en « roue libre »: toutes les idées sont bienvenues du moment qu'elles traitent de l'objectif
- Être attentif aux idées des autres
- Pas de jugement critique ou de valeur sur les idées des autres
- Émettre des idées quand elles viennent sans attendre son tour de parole
- Recadrer toujours sur l'objectif
- Émettre des idées farfelues, humoristiques (détendre l'atmosphère pour faire foisonner les idées)

Réunion de groupes d'expression



A











ELECTIONS
MUNICIPALES
2020

LA REUNION VIRTUELLE

- Enjeu: perpétuer, reproduire interactions, continuer travail
- Réunion one-to-one
- Réunion de groupe:
 - Prise de décision: max 6 participants
 - Expression: max 10 à 12 participants
 - Délibération: beaucoup...

LA REUNION VIRTUELLE : conseils

- Avoir une bonne connexion Wifi ou Ethernet
- Un seul sujet par réunion
- Lancer la réunion en premier, saluer les arrivées avec prénoms, noms
- Respecter les caméras éteintes
- Annoncer l'objectif et le rappeler régulièrement, les règles du jeu
- Désigner un time-keeper (gardien du temps)

LA REUNION VIRTUELLE : conseils

- Préparer les documents à présenter (powerpoint, PDF) (*Attention les documents montrés à la caméra sont inversés*)
- Prévoir un délai par rapport à l'heure de la réunion
 - *Réexpliquer la marche à suivre (souvent par gsm)*
 - *Faire des essais de connexion avant avec les personnes moins habituées*
 - *Retardataires (problème d'ordi, de caméra, de wifi,...)*
 - *Participants qui n'ont pas reçu le code de connexion*

LA CONVOCATION

- Lister et prévenir les participants
- Informer des personnes de la réunion(hiérarchie,...)
- Lieu de la réunion
 - Adresse exacte
 - Étage et numéro de local
 - Moyens d'accès, plan, parking
 - Téléphone du local (ou de la personne chargée de réception)

LA CONVOCATION

- Lister et prévenir les participants
- Informer des personnes de la réunion(hiérarchie,...)
- Lieu de la réunion
- La date et l'heure exacte
- L'objet de la réunion: *dénomination*
- Les objectifs: *ce qui doit être atteint*
- L'ordre du jour: *le programme, le découpage*
- Les personnes concernées par un point spécifique
- L'animateur ou le formateur
- Nom et fonction de l'organisateur
- Documents en annexe
- Documents à apporter
- Bulletin-réponse ou adresse email pour confirmation de présence

DEROULEMENT

AVANT LA REUNION

Choisir un local

- Adapté au groupe
- Spacieux, clair, chauffé
- Équipé du matériel nécessaire: projecteur, tableau, ...
- Près des sanitaires
- Facilement accessible (PMR)
- Coin boisson, rafraîchissement,...

DEROULEMENT

AVANT LA REUNION

Préparer la réunion

- Définir les objectifs
- Choisir les marches à suivre, les directions et les directives à préciser
- Définir les zones de liberté
- Déterminer les timing de la réunion (pauses, interruption, durée des sujets abordés)
- Prévoir un animateur de rechange...

DEROULEMENT

AVANT LA REUNION

Préparer le matériel

- Matériel électrique (prises, allonges, ...)
- Matériel audiovisuel
- Connexion internet (éventuellement donner le mot de passe WIFI)
- Matériel d'écriture (stylo, crayon, brouillon,...) pour les participants



DEROULEMENT

PENDANT LA REUNION

- Arriver avant les participants (ou prévoir un accueil)
- Accueillir tous les participants
- S'inquiéter des absents (les joindre)
- Commencer à l'heure
- Démarrer dans la clarté (préparer une brève introduction)
- Donner les consignes d'usage: éteindre GSM, les pauses, les durées des interventions
- (re)faire les présentations si nécessaire
- Lever les inquiétudes, les craintes
- Définir les objectifs et la procédure pour les atteindre (présentation échanges, questions, réponses, ...)

DEROULEMENT

PENDANT LA REUNION

- Être garant des timings définis, garant de la durée
- Veiller à la répartition de la parole
- Procéder par synthèses intermédiaires, clarification, reformulations,...
- Éventuellement résoudre les tensions, proposer des breaks, détendre l'atmosphère
- Veiller au bien-être du groupe: écoute mais recadrer les digressions, les propos hors-sujets
- Clôturer à l'heure prévue
- Inviter le groupe à une évaluation rapide de la réunion

DEROULEMENT

APRES LA REUNION

- Remettre le local en ordre
- Informer les absents de la manière dont s'est déroulée la réunion en leur précisant bien date et contenu de la prochaine réunion
- Veiller à la rédaction d'un rapport
- Être garant du suivi des décisions prises
- Être à l'écoute des échos de la réunion
- Relire ses notes d'animateur - en particulier les notes d'évaluation - afin de remédier aux lacunes détectées
- Être lucide et savoir accepter que certaines réunions "ratent" alors que d'autres "réussissent"

TECHNIQUES D'ANIMATION

OBJECTIF COMMUN

- Motiver en mettant en valeur les enjeux de la réussite de la réunion, les enjeux d'un échec
- Illustrer par des exemples concrets
- Revenir sur l'objectif (afficher si nécessaire)
- Recentrer régulièrement les échanges
- Faire le lien entre idées et échanges avec l'objectif
- Stimuler les participants en soulignant les interventions qui touchent à l'objectif
- Faire expliquer ou détailler certaines idées touchant à l'objectif

TECHNIQUES D'ANIMATION

CLIMAT DE TRAVAIL

- Définir les règles du jeu et les faire respecter
- Respecter le rythme du groupe
- Tolérer de brefs écarts
- Utiliser l'humour (si approprié)
- Exprimer son ressenti régulièrement

TECHNIQUES D'ANIMATION

MAINTENIR L'INTERET

- Messages clairs et dynamiques
- Varier les activités (informer, former, réfléchir, échanger,...)
- Faire des références
- Jouer à l'avocat du diable
- Faire jouer la compétitivité

TECHNIQUES D'ANIMATION

STIMULER LES PARTICIPANTS

- Préciser les rôles attendus
- (Re)partager les infos disponibles
- Utiliser techniques de communication (écoute active, observation, reformulation, questionnement,...)
- Valoriser les expressions et idées personnelles
- Responsabiliser les participants

TECHNIQUES D'ANIMATION

DIVERGENCES ET CONFLITS

- Préciser et mettre à jour les divergences
- Mettre en évidence et clarifier les contradictions
- Observer le comportement non-verbal (retrait, bras croisés, grimaces, moue, négation, grattages du visage, de la tête, apartés, ...)
- Clarifier les situations
- Dissocier les faits de sentiments, des ressentis
- Caricaturer (sans blesser)

TYPE	DESCRIPTION	TRUCS PRATIQUES
LE BAVARD	Parle de tout, sauf du sujet et d'une façon intarissable.	Ne plus soutenir son regard. L'asseoir à côté de vous. À la limite, l'animateur peut l'interrompre. Lui donner du feedback descriptif (je trouve que tu...) Laisser faire le groupe s'il prend en charge le bavard.

- Utiliser la démarche assertive
- Si provocation: prendre le participant à part
- Faire remarquer que l'attitude (le fait de bavarder) dérange

LE SILENCIEUX

Se désintéresse de tout, se croit au-dessus ou au-dessous des questions discutées.

Faire attention aux signes non-verbaux.
Aller le chercher du regard ou par un petit signe.
Faire attention, un silencieux devient dérangeant à long terme.

- Solliciter verbalement: « que peux-tu dire de cela? » « Veux-tu ajouter quelque chose? » « j'aimerais connaître ton opinion éclairée... »
- Eventuellement essayer de déterminer un malaise, une gêne, une personnalité trop timide
- Essayer de le positionner près de l'animateur

L'INDIFFÉRENT

Il ne s'intéresse pas du tout au travail et communique son impression de perdre son temps.

Trouver ses propres motivations.
Essayer d'aller le chercher en fonction de ses intérêts.

- Ne pas l'agresser (car attitude vexatoire pour l'animateur)
- Poser des questions pour cerner les points qui l'indiffèrent et lui faire exprimer devant les autres
- Lui demander de clarifier ses positions
- Lui demander de donner des idées, son avis sur le sujet vu qu'il est distant et donc sans doute objectif.

L'AGRESSIF

Il aime blesser les autres.

Ne pas répondre à l'agressivité par le même ton.

Ramener la discussion à un ton plus bas.

Déceler ses intentions dans ses comportements.

- Attend que l'on réponde à l'agression, refuser la polémique
- Remise à l'ordre: politesse et courtoisie pour exprimer un désaccord
- Se dire que l'agressivité peut être une manière maladroite d'exprimer un besoin ou un sentiment. Par exemple, une déception suite à un échec
- Décrire l'attitude de la personne à travers les faits, non ses sentiments
- Résumer les propos de l'agression pour être clair sur sa démarche
- Valoriser la teneur de ses propos pour les mettre en accordance ou discordance avec les objectifs
- Rapprochement physique, puis, si nécessaire, signe de stop avec les mains.
- Renvoyer ses arguments vers le groupe sans envenimer la situation

LE BOUFFON

Il a toujours beaucoup trop d'humour sur tous les sujets et fait perdre le temps de tous en les faisant déborder sur des propos hors contextes.

C'est une fuite, une protection, ce n'est pas impliquant.

Ramener l'individu à l'ordre, à la tâche et à l'objectif.

Nommer la situation si cela ne se règle pas.

- Le canaliser
- Accepter l'humour mais revenir vers le sujet, les objectifs
- Rappeler la valeur de la réunion et la perte de temps occasionné
- Laisser le groupe intervenir délicatement
- Eventuellement critiquer l'humour approximatif (ou peu marrant...)

Une nouvelle circulaire de la FWB est arrivée concernant titres et fonctions. Il faut en informer les enseignants de l'établissement pour qu'ils puissent poser des questions et prendre des dispositions.

Le directeur

Je suis en charge de la journée Portes Ouvertes.

Nous avons un gros souci au niveau de l'organisation de cette journée. Certains locaux sont quasi - insalubres - et les plus accessibles sont trop petits pour recevoir du public. De plus, deux personnes du service d'entretien de la commune sont en maladie.

L'économiste

Au Sous-directeur :

J'ai entendu dire à plusieurs reprises que certains membres du personnel enseignant se plaignaient de l'organisation des horaires notamment pour les heures de fourche. De plus, la grogne s'installe pour l'organisation en général de l'établissement. Peux-tu en savoir plus ?

Le directeur

Je désire donner les derniers détails concernant le voyage des 6^e aux élèves.

Je souhaite aussi qu'ils abordent une thématique spécifique durant ce voyage, à eux de choisir avec leurs profs.