

# Guide d'animation

## "Favoriser l'expression des usagers"



## GUIDE D ANIMATION



### **Le rôle de facilitateur**



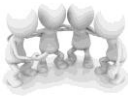
Le facilitateur est un animateur de réunion. il ne contribue pas au contenu mais est responsable de la bonne marche du processus .  
Il offre le meilleur espace pour que les idées du groupe émergent.  
Le facilitateur est impartial et bienveillant.




Pour construire et faire entretenir un climat favorable à la bonne tenue de la rencontre, il s'assure que les participants se sentent :

- Accueillis (salle adéquate, mots d'accueil,..)
- Sécurisés (respect de chacun et des règles)
- Respectés (chacun a la même importance)

Pour cela,

- Il veille au maintien du cadre :
  - ✓ atteinte des objectifs
  - ✓ respect des règles et du temps (bienveillance/ pas de jugement/rythme approprié...)
- il s'assure de la bonne répartition de la parole entre les participants
  - ✓ chacun parle et est entendu
  - ✓ chacun contribue et personne ne reste en position d'observateur
- Il écoute et reformule pour s'assurer de la bonne compréhension de tous
- Il pose des questions ouvertes pour aider le groupe à réfléchir
- Il fait des synthèses régulières sur l'avancement des réflexions
- Il note ou fait noter les points marquants des échanges
- Il fait valider par l'ensemble des participants le résultat obtenu

HORAIRES et DUREE	CONTENU	METHODE et OUTILS	MOYENS et SUPPORTS
 <b>Accueil des participants</b>			
13H15-13H25 10 mn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se présenter de manière individuelle : animateurs, participants et le cas échéant autres personnes présentes dans la salle</li> <li>• Présenter les règles</li> <li>• Présenter le déroulement et le timing de l'atelier</li> </ul>	Présentations orales	Les participants sont installés autour d'une table avec les animateurs. Tous doivent pouvoir voir le paperboard et le mur d'affichage. Prévoir un poster (feuille de paperboard) pour présenter les objectifs sous une forme visuelle (dessin, couleurs, mots...) (annexe 1)
 <b>Présentation des objectifs de l'atelier</b>			
13H25 – 13h30 5 mn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire un questionnaire d'évaluation parce qu'au niveau réglementaire, le directeur doit mesurer la satisfaction des ouvriers sur l'accompagnement réalisé par l'établissement</li> <li>• Ecrire les questions réglementaires et en ajouter d'autres si besoin (2 max)</li> <li>• L'ensemble du questionnaire doit compter 20 questions maximum</li> <li>• Le questionnaire doit être formalisé dans Klaxoon et proposer aux ouvriers dans cette version</li> </ul>	Présentation orale	
 <b>Inclusion</b>			
13H30-13H45 15 mn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter l'expression des sentiments ressentis, questionner les participants</li> <li>• Encourager la présence effective de chacun et les aider à s'ouvrir et à accueillir la situation présente</li> <li>• Insuffler de l'énergie, dynamiser et stimuler la créativité</li> <li>• Faciliter l'écoute réciproque</li> </ul>	« Pour commencer notre séance, je vous propose que chacun choisisse une carte météo qui corresponde à son humeur d'aujourd'hui. Ensuite, chacun nous explique pourquoi il a choisi cette carte »	cartes météo : les étaler sur la table pour que chacun puisse choisir

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer un climat chaleureux et générer la confiance</li> </ul>		
 <p><b>Processus de rédaction des questions réglementaires (facilitation de la résonance, de la synergie et de l'émergence)</b></p>			
13H45-14H45 1H	Permettre aux participants <ul style="list-style-type: none"> <li>d'écrire les questions réglementaires</li> <li>de choisir le type de questions en fonction des fonctionnalités de Klaxoon</li> <li>saisir les questions dans Klaxoon</li> </ul>	Les facilitateurs énoncent les thèmes et demandent aux participants de les définir. Pour rappel les thématiques réglementaires sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil</li> <li>Repas</li> <li>Locaux</li> <li>Activités (travail et soutien)</li> <li>Déplacement</li> <li>Plan de service individualisé (PSI)</li> <li>Vie relationnelle</li> <li>Polyvalence (choisi par l'équipe de cadres)</li> </ul> + 2 thèmes libres maximum proposés par les participants  Les facilitateurs demandent ensuite au groupe quelle question pourrait-t-on poser sur chaque thème. Répondre à la question pour chaque thème : « comment souhaiteriez vous poser la question ? »  Les animateurs aident à l'écriture de la question sur une post-it (attention à ne pas trop diriger le questionnement !)  La question peut être sous forme de dessin si cela facilite l'expression des participants.  Enfin les animateurs demandent le type d'évaluation choisie par le groupe ex : 5 étoiles/ oui-non/ question ouverte etc	Sur paper board : définition des thèmes ( <a href="#">annexe 2</a> )  Les thèmes sont écrits sur une feuille 21X29.7 ou un grand post-it et chaque feuille est collée sur le mur (prévoir feuilles et/ou grands pos-it, scotch ou patafix)  Les questions sont écrites sur un grand post-it qui est ensuite collée au mur sous le thème correspondant. ( <a href="#">annexe 3</a> )  Klaxoon : une personne rentre les questions dans Klaxoon en même temps qu'elles sont énoncées
 <p><b>Pause de 14H45 à 15H 15 mn</b></p>			
 <p><b>Processus d'élaboration des questions libres</b></p>			
15H-16H 1H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire émerger les thèmes non traités par les questions réglementaires et importants au regard des</li> </ul>	« Quels sont les sujets dont vous voudriez parler aujourd'hui et qui pourraient faire l'objet de questions	Photolangage ( <a href="#">annexe 4</a> )

	<p>participants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rédiger les questions concernant les thèmes choisis</li> </ul>	<p>complémentaires au questionnaire ? y a-t-il des choses qui ne sont pas abordés dans le questionnaire réglementaire et dont vous voudriez parler ? »</p> <p>Nous vous proposons de réfléchir à ces thèmes en utilisant le photolangage.</p> <p>Consignes :</p> <p>1- Prenez un temps individuellement pour regarder tranquillement les cartes - vous repérez 3 photos sans les prendre en mains. (5mn)</p> <p>2 - A tour de rôle, et toujours individuellement, prenez 3 cartes maximum pour exposer le ou les thèmes que vous souhaitez aborder et dites au groupe pourquoi ? (Les facilitateurs écrivent sur le paper board les sujets et les raisons) - ils essaient de faire émerger les raisons par un questionnement qui peut aussi venir du groupe) - (15 mn)</p> <p>3 - se mettre d'accord collectivement pour choisir les 2 thèmes les plus importants à garder</p> <p>4 - Les animateurs aident ensuite à l'écriture de la question sur un post it correspondant à chacun des 2 thèmes</p> <p><b>Attention à ne pas trop diriger le questionnement</b></p> <p>Ensuite le facilitateur demande le type d'évaluation choisie par le groupe : 5 étoiles, oui, non ou question ouverte.</p>	<p>(disposer les cartes sur la table)</p> <p>L'ensemble des résultats est affiché au mur.</p>
--	---	---	---



### Synthèse et présentation du travail réalisé

<p>16H-16H15 15 mn</p>	<p>Présenter au groupe le questionnaire final sous Klaxoon et annoncer la suite (modalités d'administration du questionnaire)</p>	<p>Projeter les questions (annexe 5)</p>	<p>Vidéoprojecteur Klaxoon</p>
----------------------------	---	--	------------------------------------



### Décluseion : évaluation du processus

<p>16H15 16H25 10 mn</p>	<p>Demander aux participants de donner la météo à la fin de l'atelier</p>	<p>« Pour terminer notre atelier, je vous propose que chacun de nous dise quel est l'état d'esprit, votre humeur en cette fin de journée. Je vous invite à choisir une carte « météo » qui représente votre humeur »</p> <p>Les facilitateurs partagent aussi leur météo après les participants</p>	<p>Cartes météo</p>
------------------------------	---	---	---------------------



### Clôture la séance

16H25-16H30  
5 mn

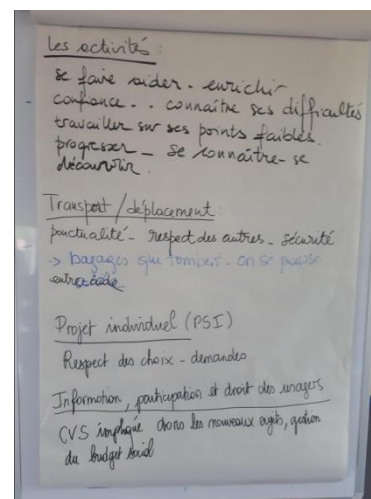
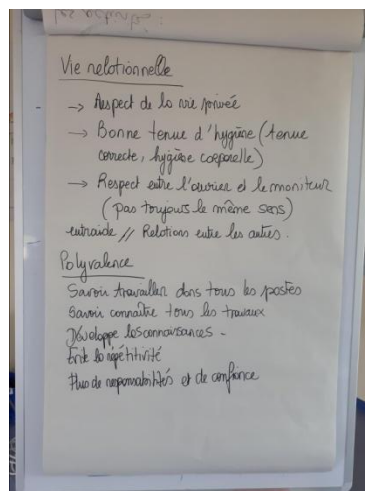
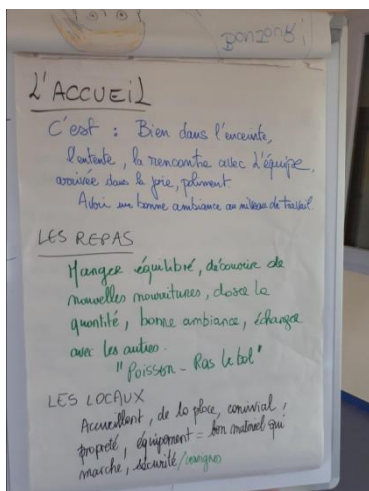
Remercier collectivement de la participation de chacun  
Dire la suite donnée à ce travail  
Saluer chacun des participants

oral

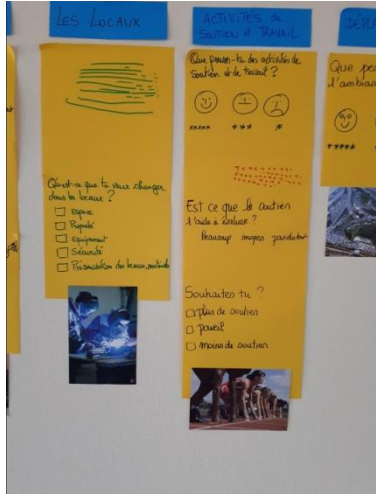
## 1. L'accueil des participants



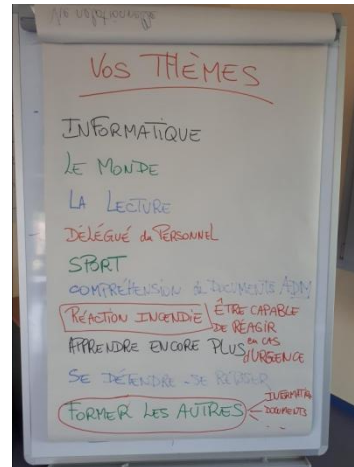
## 2. Les thèmes



### 3. Questions et évaluations



### 4. Photolangage et thèmes libres





5. Synthèses

