

LE GUIDE DES RÉUNIONS

UNE FOULE DE CONSEILS UTILES
POUR MAXIMISER VOTRE EFFICACITÉ



LA  AL

Plein d'affaires à faire

TRANSFORMEZ VOS RÉUNIONS EN RENCONTRES PRODUCTIVES!

Les réunions jouent un rôle d'importance dans le déroulement de nos activités professionnelles. Elles facilitent l'interaction, la communication et la mise en commun d'idées. On s'accorde d'ailleurs à dire qu'en général, il est plus facile de régler des situations lorsqu'on se retrouve face à face pour en discuter.

Mais pour qu'une réunion ait l'impact voulu, il faut se conformer à certaines règles et bien planifier non seulement le déroulement, mais également l'avant et l'après-rencontre.

Dans ces quelques pages, vous découvrirez de précieux conseils à mettre en application dans votre quotidien pour transformer vos réunions en rencontres productives qui favorisent l'échange, la communication, la résolution de problèmes et l'émergence d'idées créatrices.

Vous constaterez à quel point la préparation de la rencontre, le choix du lieu et l'animation du déroulement de la réunion peuvent avoir un effet salutaire sur la productivité de tous.

Bonne lecture!



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

LES TROIS PAS VERS UNE RÉUNION RÉUSSIE

AVANT LA RÉUNION

Préparation et planification sont un gage d'efficacité	5
Une salle à votre image	6
15 trucs favorisant l'expérience selon la circonstance	6
Une réunion... Pourquoi?	7
Ciblez les bons joueurs de votre équipe	7
L'atmosphère, c'est quoi ça?	7
5 raisons de sortir du bureau	7
Le choix de la salle en dit long	8
Pensez configuration et augmentez vos chances de succès!	9
Êtes-vous écoresponsable ou voulez-vous le devenir?	10
La convocation donne le ton	11
L'ordre du jour au goût du jour	12
Une bonne documentation égale une bonne préparation	12
La durée n'est pas infinie... ..	12
Chaque chose en son temps	12
Les rencontres techno, connais pas!	13
Pour ou contre l'iPad durant les rencontres?	13
Les téléconférences: respectez l'étiquette	13

PENDANT LA RÉUNION

Tout se joue pendant la première minute!	14
Animer, ce n'est pas faire de l'impro!	15

ON NE S'IMPROVISE PAS ANIMATEUR

Gardez le cap pour arriver à bon port	17
Reformulez pour être compris de tous	17
Que la confiance règne	17
Lorsqu'il faut approfondir	17
La technique du stationnement	17
Tic tac, tic tac, le temps file... ..	17

Le temps, c'est de l'argent	18
Un repos bien mérité	19
Et en avant la musique	20
Nous sommes tous uniques	21

DIFFÉRENTES RAISONS DE SE RENCONTRER

Remue-méninges	22
Réunion de vente	23
Réunion de motivation	24
Lac-à-l'épaule	24
Réunion de résolution de problème	24

APRÈS LA RÉUNION

BIEN CONCLURE POUR ASSURER LA CONTINUITÉ

Déterminez la date de votre prochaine réunion	25
Le débriefing	25
L'évaluation	25

COMMENT ASSURER UN SUIVI EFFICACE?

L'essentiel compte rendu	26
Pourquoi un compte rendu?	26
Quelques éléments à insérer dans votre compte rendu	26

APRÈS LE COMPTE RENDU : L'INCONTOURNABLE SUIVI

Six conseils pour un suivi efficace	27
Faites appel à l'expertise des membres de Tourisme Laval	28

BIBLIOGRAPHIE



RÉUNION, DITES-VOUS?

Une réunion n'est pas une conférence ni un congrès. Pour les besoins de ce guide, une réunion est définie comme une rencontre de 25 personnes et moins, 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 régie d'un service ou d'une fonction au sein d'une entreprise ou d'un organisme.

LES TROIS PAS VERS UNE RÉUNION RÉUSSIE

Pour que la réunion regagne ses lettres de noblesse, il faut entre autres porter son attention sur les étapes cruciales de la préparation et du suivi.

Dans ce guide, nous nous pencherons donc en détail sur **l'avant** et **l'après**, tout en incluant **le pendant** de la réunion idéale, afin de vous donner des trucs, des astuces et des atouts pour mieux la réussir.



AVANT LA RÉUNION

PRÉPARATION ET PLANIFICATION SONT UN GAGE D'EFFICACITÉ

Si, avant même le jour de la réunion, vous connaissez exactement le but de la rencontre et ce qu'on espère y réaliser, vous vous dirigez vers une réunion réussie qui se terminera par le sentiment du devoir accompli et la fierté des résultats obtenus.

Mettez à profit vos talents de communicateur pour bien préparer le terrain et préciser à l'avance ce qu'on attend de chacun.

Une bonne mise en situation vous fera gagner du temps, vous permettra de régler vos défis plus rapidement et de dégager un temps précieux à consacrer à des tâches importantes. On estime que chaque heure de réunion demande entre une et trois heures de préparation. À vos marques, partez!

Votre convocation est prête? Il ne reste plus qu'à bien préparer le matériel dont on aura besoin avant et pendant la rencontre. Parmi les gestes incontournables, mais qu'on oublie parfois, voici quelques petits rappels qui vous aideront à être fin prêt:

Nommez un responsable qui organisera la réunion si vous n'avez pas le temps de vous en occuper vous-même. Choisissez le moment de la rencontre en prenant le temps de vérifier la disponibilité des participants clés avant de fixer une date. Vous devez posséder une vision suffisamment complète de ce qu'on doit accomplir durant la rencontre pour bien encadrer les préparatifs.

CONSEIL :

Déterminer à l'avance le calendrier des réunions pour la période la plus longue que vous pouvez prévoir pourrait vous faire gagner beaucoup de temps et d'énergie!

Choisissez le lieu et confirmez sa disponibilité à l'avance. Gardez 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. Si vous voulez changer les perceptions et les habitudes de vos participants – et par le fait même arriver à un résultat différent – adaptez le lieu de votre rencontre.

Pouvoir disposer d'une salle de rencontre ergonomique est également essentiel au bon succès de votre réunion. Une mauvaise configuration de la salle peut avoir un impact négatif sur la productivité et l'efficacité. Nous aborderons la disposition de la salle plus loin dans ce guide.

Définissez clairement le contenu de la réunion et dressez un ordre du jour qu'on s'efforcera 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.

Chaque fois que possible, attribuez 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. Nous vous donnerons plus loin un petit truc à utiliser dans une telle situation.

Attribuez 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 vos attentes, les personnes présentes pourront y répondre avec efficacité, dans les délais prescrits. Lorsque vous confirmerez la présence des participants par téléphone ou courriel quelques jours à l'avance, assurez-vous qu'ils ont tous bien reçu la documentation nécessaire pour se préparer à la rencontre. Une fois sur place, faites simplement un bref retour sur la documentation.

Rappelez-vous que la mémoire est une faculté qui oublie! Si votre réunion fait suite à une rencontre préalable, il est essentiel de rappeler à chacun les engagements pris et les livrables dus. De cette façon, on optimise la prise de décision et la résolution des problèmes.

Fixez 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. Limitez le nombre de sujets à aborder afin de respecter le temps, quitte à fixer une rencontre subséquente.

AVANT

UNE SALLE À VOTRE IMAGE

Avant la réunion proprement dite, servez-vous d'une liste de contrôle pour vous aider à ne rien oublier. L'organisation physique de la salle est le premier message que vous communiquez à vos participants. Quel premier effet voulez-vous donner en tant qu'entreprise? Accordez-y toute son importance! La réservation de la salle et sa disponibilité devraient être reconfirmées au moins 7 jours d'avance. Si vous avez réservé une salle dans un établissement hôtelier, assurez-vous que toutes les parties impliquées connaissent bien le déroulement de l'événement: maître d'hôtel, responsable des lieux, traiteur, etc.

15 TRUCS FAVORISANT L'EXPÉRIENCE SELON LA CIRCONSTANCE

1. L'emplacement de la salle et une signalisation adéquate et efficace.
2. La taille de la salle: ni trop grande ni trop petite.
3. L'ensoleillement et la luminosité, le cas échéant.
4. La température de la salle.
5. La disposition de la salle – votre place et celle des participants.
6. L'audiovisuel (écran, projecteur, micro – emplacement, visibilité, lisibilité).
7. Le bon fonctionnement de l'éclairage et la disposition des prises de courant (essentiel lorsque chacun travaille sur son portable).
8. Le type d'éclairage blanc ou bleu, selon les préférences.
9. Le bloc de conférence et les crayons.
10. Les cocardes pour identifier chacun (avec le nom facilement lisible), que l'on recycle après utilisation.
11. L'ordre du jour mis bien en vue de tous.
12. Rafraîchissements à l'intérieur de la salle.
13. Un téléphone avec dispositif mains libres dont on connaît bien le fonctionnement dans l'éventualité où l'on doit appeler quelqu'un pendant la rencontre.
14. Le vestiaire ou porte-manteaux.
15. Si votre réunion se déroule à l'hôtel, savoir comment faire pour joindre le maître d'hôtel en cas de besoin.

SAVIEZ-VOUS QUE?

Le nombre de participants idéal n'existe pas, mais il est convenu qu'au-delà de 12 personnes le groupe risque de se séparer en sous-groupes, créant par le fait même des défis de gestion.

UNE RÉUNION... POURQUOI?

Peu importe votre motif, il est essentiel de l'établir clairement 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 votre esprit et dans celui de vos participants, plus vous serez susceptible de réussir.

Vous verrez plus loin dans ce guide différents modes de fonctionnement selon le type de réunion que vous organisez ainsi que le rôle que vous devez adopter pour chacune d'elles.

CIBLEZ LES BONS JOUEURS DE VOTRE ÉQUIPE

Pour une réunion productive, seules les personnes qui ont un rôle à jouer devraient être présentes. Assurez-vous qu'elles le seront et évitez que des ressources importantes manquent à l'appel. 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, identifiez 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.



L'ATMOSPHÈRE, C'EST QUOI ÇA ?

Le choix du lieu de la réunion ne doit pas être pris à la légère. En effet, l'environnement influence grandement les émotions ressenties par le participant pendant le déroulement de la réunion. Organiser une réunion à l'extérieur du bureau amène une différente perspective et donne une nouvelle énergie aux participants. Quitter le bureau permet de se libérer la tête et peut susciter une attention plus soutenue de la part des membres. Les sujets de discussion seront donc plus animés. Un nouveau lieu de rencontre favorise le dynamisme du groupe et la production de nouvelles idées. Certains lieux sont propices à susciter différentes émotions : un lieu zen est propice à la détente, un lieu dynamique est propice à la créativité, un lieu plus traditionnel est propice à la réflexion, etc.

5 RAISONS DE SORTIR DU BUREAU

1. Briser la routine pour s'aider à penser « autrement ».
2. Passer un message sur l'importance de la rencontre.
3. Éviter les interruptions inopportunes.
4. Se libérer l'esprit.
5. Profiter d'un milieu de travail stimulant, plus spacieux, mieux équipé et plus ergonomique.

CONSEIL :

Si votre réunion se passe à l'extérieur du bureau ou si des invités viennent vous rejoindre au bureau, pensez à inclure un plan d'accès dans votre convocation ou envoyez le lien Internet vers le plan d'accès.

De nos jours, les gens sont pressés et ils souhaitent toujours avoir sous la main un plan à suivre pour se rendre à destination. Même si beaucoup ont des GPS, fournir un plan d'accès, réalisé grâce à des outils en ligne comme Google Maps ou Bing, permet aux participants de consulter le trajet sur leur téléphone intelligent, leur tablette graphique et, au besoin, d'en imprimer une copie.

AVANT

LE CHOIX DE LA SALLE EN DIT LONG

Selon la nature de la réunion, vous auriez avantage à privilégier des types de salle bien différents. Pour souligner la recherche d'efficacité dans un cadre plus formel, choisissez des salles de rencontre dans des hôtels comme le **Sheraton Laval** et **Centre des congrès**, le **St-Martin Hôtel et Suites**, le **Hampton Inn & Suites**, le **Hilton Montréal/Laval**, le **Holiday Inn Laval Montréal** ou le **Quality Suites**.

Si vous voulez vous démarquer et sortir de l'ordinaire, choisissez une salle de rencontre dans un environnement inusité comme le **SkyVenture**, un simulateur de chute libre, le **Cosmodôme** avec sa navette spatiale ou le **Centre d'interprétation de l'eau (C.I.EAU)** pour un thème à caractère écologique. Pour une atmosphère champêtre et féerique, optez pour le **Château Taillefer Lafon**.

Si vous pensez à un cadre plus formatif, choisissez le **Carrefour d'Excellence du Collège Laval**. Et pour faire travailler vos papilles gustatives en même temps que vos neurones, optez pour **Les Menus-Plaisirs Restaurant-Auberge**. N'hésitez pas à exploiter le thème de la réunion à travers la salle choisie. Consultez le www.leSimplificateur.com et découvrez tout ce que Laval peut vous offrir en fait de variété de salles.



ASTUCE:

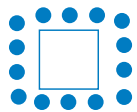
Consultez la section Restos du www.tourismelaval.com pour connaître les restaurants qui offrent des salons privés.

PENSEZ CONFIGURATION ET AUGMENTEZ VOS CHANCES DE SUCCÈS!



SALLE DE CLASSE

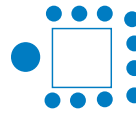
Comme son nom l'indique, c'est une disposition utilisée principalement dans un contexte de formation où l'animateur communique de l'information aux participants. Cette disposition établit un rapport de force entre le présentateur et les participants, et freine le dialogue et les échanges entre participants. Dans une réunion, cette disposition est à éviter.



LE CARRÉ

L'animateur prend place autour de la table sans avoir une place prépondérante. Il a une place égale aux autres et se fond au groupe. Avec une telle disposition, tous les participants se trouvent dans le champ de vision de chacun. L'attention est portée sur les participants et non sur la problématique.

Cette disposition est la plus favorable à tisser des liens et à établir un climat de confiance où chacun a la même valeur.



LE U CARRÉ

Cette disposition réduit la distance qui sépare les participants les uns des autres. Comme la table est carrée, le bout de la table est moins clairement défini, ce qui réduit l'importance du pôle d'autorité, moins présent que dans le U rectangulaire.

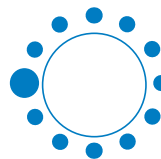
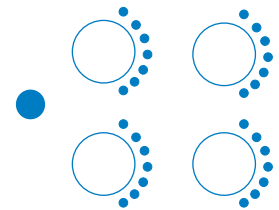


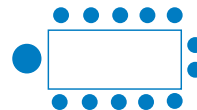
TABLE RONDE...

Cette disposition est idéale pour le travail en atelier où les gens échangent en sous-groupes pour ensuite partager leurs constats avec l'ensemble. Elle permet des rapprochements plus serrés entre les membres des sous-groupes et favorise l'émergence de points de vue ou de solutions différents provenant des sous-groupes.



LE DEMI-CERCLE

Cette disposition permet une interaction idéale entre tous les participants. L'animateur se trouve devant le groupe et éventuellement l'écran ou le tableau blanc pour focaliser l'attention sur le contenu ou les constats de la rencontre. Elle maximise le contact sans créer de rapports de force. Par contre, l'animateur conserve le contrôle du groupe et anime les discussions avec davantage de facilité.



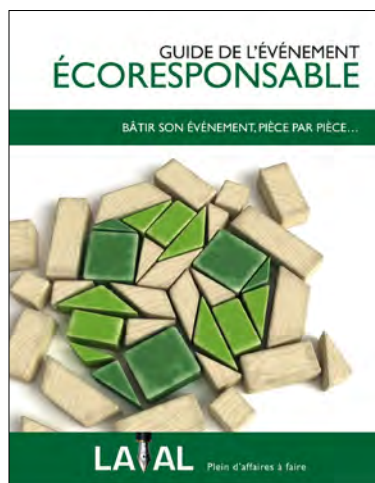
LE U RECTANGULAIRE

Plus propice aux échanges entre participants à proximité, il a le désavantage de limiter le contact entre les personnes situées aux extrémités. Plus le U est allongé, plus il brime l'interaction. De plus, dans des situations conflictuelles, les participants auront tendance à se cantonner de part et d'autre de la table, assis les uns en face des autres.

SAVIEZ-VOUS QUE?

On retrouve des plans de salles de plusieurs établissements hôteliers lavallois dans la section Recherche du **www.leSimplificateur.com**.

AVANT



Consultez le guide

Pour en savoir plus sur
l'organisation d'une réunion
«verte», téléchargez le
*Guide de l'événement
écoresponsable* au
www.leSimplificateur.com/vert



ÊTES-VOUS ÉCORESPONSABLE OU VOULEZ-VOUS LE DEVENIR ?

Organisez des réunions écoresponsables et vous contribuerez à l'effort collectif de réduction de l'empreinte écologique de l'homme sur la planète. Choisissez des fournisseurs écoresponsables qui pourront faire équipe avec vous et qui seront en mesure de répondre à vos exigences au plan écologique. Pour ce faire, rappelez-vous les 3R-V qui sont les quatre premières lettres d'une stratégie qui permet de repenser nos modes de consommation.

Le respect de ces quatre composantes constitue la base d'un événement écoresponsable réussi.

- Réduire à la source en réévaluant l'utilisation du matériel, les besoins en déplacement, etc.
- Réutiliser les biens en ne jetant rien qui pourrait servir de nouveau ou à d'autres fins.
- Recycler les matières résiduelles.
- Valoriser les matières résiduelles en faisant du compost, par exemple.

Lors de la planification de votre réunion, intégrez les trois axes du développement durable, soit les dimensions environnementales, sociales et économiques dans toutes les étapes de votre processus décisionnel. Réfléchissez autrement et revoyez chaque étape de l'événement en détail.

Voici une liste d'établissements certifiés *Clé verte* ou BNQ 21000 reconnus pour leurs pratiques environnementales et leur capacité à fournir un maximum de services écoresponsables pouvant répondre à vos besoins :

Hilton Montréal / Laval

www.hilton-laval.com

450 682-2225



Comfort Inn Laval

www.choicehotels.ca/cn331

450 686-0600



Holiday Inn Laval Montréal

www.hilaval.com

450 682-9000



Le St-Martin Hôtel
& Suites Laval

www.lestmartin.com

450 902-3000



Quality Suites Laval

www.choicehotels.ca/cn332

450 686-6777



Salle André-Mathieu

www.salleandremathieu.com

450 667-2040



Théâtre Marcellin-Champagnat

www.theatremc.ca

450 661-4862



Place Forzani

www.placeforzani.ca

450 680-2043



Hôtel Sheraton Laval

www.sheraton.com/laval

450 687-2440



SAVIEZ-VOUS QUE?

Le traiteur Avec Plaisirs offre
des boîtes à lunch bio pour vos
réunions. Consultez le
www.avecplaisirs.com
pour plus de détails.

LA CONVOCATION DONNE LE TON

La convocation donne le ton de la réunion, tout le monde le sait. Mais saviez-vous que si elle est présentée de façon claire et dynamique, elle motivera les participants et les incitera à interagir davantage, et surtout à se préparer en conséquence !

De nos jours, plusieurs entreprises possèdent une fonction d'invitation aux réunions dans leur calendrier électronique. L'invité doit donc confirmer sa présence qui sera automatiquement disposée à l'endroit prévu dans son calendrier personnel, la date, l'heure et la durée seront réservées automatiquement pour lui en un simple clic ! Assurez-vous d'avoir activé la fonction de rappel, afin que vos participants reçoivent un rappel un jour ou quelques heures avant la réunion, selon vos besoins.

Trucs[†] pour une convocation bien faite

1. Elle arrive assez tôt. Au moins une semaine à l'avance.
2. Elle donne envie d'y participer, de se préparer.
3. Elle précise clairement : présence souhaitée ou requise.

Tandis que « l'invitation » permet de choisir de participer ou non, la « convocation » présume que la présence du participant est obligatoire.



[†] Didier Noyé, Réunionite : guide de survie pour améliorer la qualité des réunions

POUR NE RIEN OUBLIER :

Toute invitation ou convocation devrait contenir :

- le nom de l'entreprise ou organisme qui organise la réunion
- la date, l'heure et la durée
- le lieu précis
- le nom de la personne qui convoque la réunion
- la liste des participants
- la liste des invités, s'il y a lieu
- le type de réunion

- le but de la rencontre
- l'ordre du jour
- les contraintes vestimentaires, si applicables
- la liste des documents joints
- la liste des documents que les participants doivent apporter ainsi que les tâches à accomplir d'ici la rencontre
- le nom et les coordonnées de la personne auprès de laquelle on doit confirmer sa présence.

AVANT

L'ORDRE DU JOUR AU GOÛT DU JOUR

Vous savez fort bien que 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 par courriel une semaine à l'avance, afin que chaque participant puisse en prendre connaissance avant la réunion pour arriver mieux préparé.

UNE BONNE DOCUMENTATION ÉGALE UNE BONNE PRÉPARATION

Lorsque vous préparez votre réunion, ayez toujours à l'esprit l'objectif ultime de votre rencontre. Pensez au rôle que tiendra chaque participant dans l'atteinte de cet objectif. Quels documents ou informations lui seront nécessaires pour atteindre le but ? Assurez-vous que cette information leur est transmise suffisamment à l'avance pour que vos participants puissent arriver bien préparés – idéalement en même temps que l'ordre du jour. Si chacun dispose de suffisamment de temps pour réfléchir à la question et bien se préparer à la rencontre, tout se déroulera de façon productive et efficace.

ASTUCE

Lorsque votre documentation est constituée de fichiers électroniques lourds qui ne passent pas facilement par courriel, utilisez un des nombreux services de transmission ou de partage de fichiers comme Webcargo, You Sendit, Adobe SendNow ou encore DropBox.

CONSEIL :

De plus en plus d'outils technologiques viennent en aide aux organisateurs de réunions. Vous tentez de trouver une plage horaire qui convient à plusieurs participants mais vous n'avez pas accès à leurs horaires respectifs ? Doodle est une application Web qui permet de proposer plusieurs plages horaires que chacun coche selon ses disponibilités. Le choix qui convient au maximum de gens peut ensuite être retenu.

LA DURÉE N'EST PAS INFINIE...

Une réunion peut durer cinq minutes comme elle peut s'échelonner sur plusieurs jours. Or, il est reconnu qu'une personne peut difficilement maintenir son attention durant plus de 90 minutes sans prendre de pause. Lorsque ce laps de temps est écoulé, n'hésitez pas à marquer une pause pour que chacun puisse se ressourcer.

Les pauses énergétiques sont de plus en plus à la mode. Elles permettent de faire quelques exercices d'étirement afin de délier les jambes et réenergiser le corps. Certains centres de conditionnement physique offrent les services d'un entraîneur ou d'un professeur de yoga qui se rendra sur place. Informez-vous ! Suivez le courant et le rythme...

CHAQUE CHOSE EN SON TEMPS

La culture de l'entreprise est un facteur important à prendre en compte lorsqu'il s'agit de fixer l'horaire d'une réunion. Par exemple, si votre entreprise permet un horaire variable avec des heures d'entrée et de sortie progressives, l'heure idéale pour une réunion ne sera pas la même que celle d'une entreprise plus traditionnelle.





LES RENCONTRES TECHNO, CONNAIS PAS !

De nos jours, il existe plusieurs nouvelles technologies qui permettent de faciliter la tenue des réunions ou d'organiser des réunions à distance. Les conférences ou présentations en ligne sont de plus en plus populaires lorsqu'il s'agit de former les participants.

Or, lorsqu'il faut la participation active de tous les intervenants, la bonne vieille méthode de la rencontre en personne demeure incontestablement la plus réussie. Cela ne veut pas dire que l'on peut mettre de côté la technologie pour rendre les réunions plus attrayantes et dynamiques ou pour permettre à une personne de se joindre au groupe.

Les écrans tactiles ou l'interaction avec les tablettes électroniques viennent s'ajouter à la présentation PowerPoint. Avez-vous pensé à préparer une présentation qui sera hébergée sur un site, dont le lien sera dévoilé aux participants une fois sur place, afin qu'ils puissent suivre en direct votre présentation sur leur propre tablette électronique? De cette façon, chaque participant repart automatiquement avec une copie électronique de votre présentation, et vous économiserez beaucoup de papier tout en gagnant du temps après la réunion, car vous n'aurez pas besoin d'envoyer la présentation à chaque participant.

Toute cette technologie est formidable, mais n'oubliez pas de penser également aux participants qui sont moins à l'aise avec les tablettes électroniques ou autres gadgets électroniques. Ils doivent pouvoir suivre votre présentation à l'écran sans être pénalisés. Le but de la technologie étant de rendre la réunion intéressante et plus productive sans qu'elle vienne prendre toute la place, car dites-vous bien que si elle fait défaut, il vous faut être capable de tenir la réunion malgré tout.

POUR OU CONTRE L'IPAD DURANT LES RENCONTRES?

Présenter tout le contenu sur iPad au lieu de le projeter à l'écran est à la fois novateur et pratique. Il évite les défis en ce qui concerne le positionnement du projecteur, le bruit ambiant et la chaleur qu'il dégage. Les documents visuels comme les présentations s'affichent avec beaucoup plus de qualité et d'impact. De plus, l'iPad ou autre tablette graphique permet beaucoup plus d'interactivité. Les participants peuvent naviguer d'un document à l'autre ou consulter le Web aisément, durant les rencontres, pour trouver l'information nécessaire à la prise de

décision sans s'encombrer d'un portable. De plus, la durée de vie de l'alimentation est beaucoup plus longue qu'avec un portable, ce qui veut dire qu'on peut participer à une pleine journée de travail sans devoir se connecter à un bloc d'alimentation.

Par contre, si on doit prendre des notes, le clavier tactile est particulièrement difficile à maîtriser. Et la fonction d'autocorrection en fait rager plus d'un, puisqu'elle a tendance à remplacer les mots avec des choix plus ou moins heureux, voire cocasses. Évidemment, lorsqu'on donne accès à Internet durant une rencontre, on court le risque que les participants soient distraits et passent leur temps à surfer sur le Web. Du côté technique, évidemment chacun doit télécharger les documents. La connexion Wi-Fi doit être réglée pour chacun, et plus on multiplie les gadgets, plus on s'expose à des défaillances techniques. Assurez-vous d'avoir un technicien compétent ou une personne adéquatement formée pour parer à toute éventualité.

LES TÉLÉCONFÉRENCES: RESPECTEZ L'ÉTIQUETTE

Lorsque certains de vos participants ne peuvent être présents en personne, la téléconférence peut être un substitut acceptable pourvu qu'on respecte quelques règles de base:

- Vos participants doivent placer leur appareil en mode « discrétion » lorsque quelqu'un d'autre parle.
- Parler à tour de rôle afin d'éviter de parler par-dessus les autres participants.
- Utiliser le combiné chaque fois que possible – les appareils mains libres offrent une qualité sonore de piètre qualité et sont très sujets aux bruits environnants (le bruissement de papier en particulier).
- Parler clairement d'une voix forte (évidemment sans crier) pour que chacun vous entende convenablement.

PENDANT LA RÉUNION

TOUT SE JOUE PENDANT LA PREMIÈRE MINUTE!

Tout comme lors de l'entrevue d'embauche, l'impression que vous donnez lors de la première minute de la rencontre est cruciale. Une fois l'attention de votre auditoire bien retenue, continuez en situant la réunion par rapport à ce qui est important pour les participants.

À cette étape, il s'agit de sécuriser les participants et de créer une ambiance détendue propice au travail. Pour ce faire, accueillez les participants en laissant le temps au groupe de s'installer. Si certaines personnes vous rencontrent pour la première fois, prenez le temps de vous présenter; puis laissez chacun se présenter à tour de rôle.

Exposez le 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 vous aurez de chance d'y arriver.

Si nécessaire, choisissez un secrétaire et définissez les règles de fonctionnement. Quelqu'un doit rédiger le procès-verbal, car la mémoire collective n'est pas fiable. Notez clairement les décisions prises et les raisons qui ont conduit à cette décision.



ANIMER, CE N'EST PAS FAIRE DE L'IMPRO !

Votre premier rôle en tant qu'animateur sera de nourrir la réunion, favoriser l'échange et faciliter chez les participants la capacité à choisir entre plusieurs options.

Vous devrez parfois porter deux chapeaux, c'est-à-dire vous introduire dans le débat en prenant l'habit de participant et à d'autres occasions, reprendre votre rôle d'animateur pour reformuler, clarifier et replacer les échanges dans la perspective des objectifs à atteindre. Votre positionnement psychologique sera orienté par la nature et les objectifs de la réunion, que vous garderez toujours bien en tête tout au long de la réunion.

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, il n'est pas nécessaire ni réaliste de demander à quelqu'un de toutes les posséder. Or, Claude Saurel, dans son livre *Bien conduire une réunion*, déclare que les quatre « E » sont les attitudes gagnantes à adopter :

- Énergie : se sentir bien physiquement, la posture, le regard.
- Écoute : écouter en silence, écouter sans juger.
- Équilibre : calme face à l'excitation, énergique face à l'apathie.
- Efficience : meilleur résultat au meilleur coût.

SAVIEZ-VOUS QUE ?

Un animateur doit pouvoir comprendre et interpréter le sens des messages verbaux et non verbaux des participants en pratiquant l'écoute active et l'observation.



ON NE S'IMPROVISE PAS ANIMATEUR

Les participants se fient à vous pour maîtriser le déroulement de la réunion. Il faut donc conduire la réunion et les participants vers l'objectif, dans le respect des consignes de départ (temps, ordre du jour, etc.).

En plus de vos superbes qualités personnelles, vous devrez utiliser plusieurs techniques comme l'écoute active, le langage corporel, le regard et le ton.

Vous devez intervenir sur ces trois plans pour maintenir un certain équilibre. Autrement dit, vous devez veiller à ce que la réunion soit productive, tout en contrôlant le processus ou le « comment la réunion se déroule » et en vous assurant de détendre l'atmosphère pour maintenir de bonnes relations entre les participants.

Certains spécialistes du domaine de l'animation aiment à définir le rôle de l'animateur comme portant trois casquettes : celle de responsable hiérarchique, celle de collègue et celle de subordonné.

Peu importe la façon de définir le rôle de l'animateur, il va de soi que vous devez ajuster vos comportements selon le type de participants présents et les objectifs de la réunion. Nous vous donnerons plus loin quelques trucs pour gérer les personnalités plus difficiles. En attendant, voici les techniques d'animation les plus courantes.



CONSEIL :

Gardez en tête qu'il y a trois aspects sur lesquels vous devez veiller en tout temps, soit la tâche, le processus et la relation.



GARDEZ LE CAP POUR ARRIVER À BON PORT

Pour vous assurer d'atteindre votre objectif, vous devez vous assurer de bien contrôler les échanges d'information et de coller le plus possible à l'ordre du jour. Il est facile de se laisser distraire. Si vos participants sont bien préparés et connaissent vos attentes face à leur contribution, il sera d'autant plus facile d'y parvenir.

Définissez clairement les attentes et les règles du déroulement. Voyez au confort des participants en établissant un climat de confiance et en donnant un temps de parole suffisant pour l'exposé de chacun, tout en rappelant à l'ordre ceux qui se laissent emporter.

Et n'oubliez pas de marquer des pauses ou des périodes de réflexion aux moments opportuns. Parfois, il suffit d'arrêter d'y penser quelques instants pour que la réponse émerge. Devant l'impasse, poser des questions ouvertes permet à chacun, tour à tour, de contribuer en donnant son point de vue, et favorise les interactions et l'émergence de nouvelles idées.

REFORMULEZ POUR ÊTRE COMPRIS DE TOUS

En aucun cas, vous ne devriez prendre position sauf sur les règles de la réunion. Invitez les participants à préciser leur pensée et leur opinion, et faites répéter au besoin tout en reformulant pour vérifier si tout le monde a compris.

Recentrez le sujet avec tact et faites des synthèses en notant au tableau les points forts. Faites part de vos *feedback* et de vos observations afin de recentrer le sujet abordé.

QUE LA CONFIANCE RÈGNE

S'il est un conseil qui vaut de l'or, c'est bien celui-ci : vous devez absolument instaurer à priori un climat de confiance. Pour ce faire, vous devez désamorcer les tensions dues aux divergences afin d'évacuer la charge émotionnelle des discussions.

Soutenez et stimulez le sentiment d'appartenance, exposez ouvertement les conflits observables et encouragez la clarification. Désamorcez, réduisez les tensions et neutralisez les collusions tout en interdisant les attaques de personne. Respectez les limites du groupe.

LORSQU'IL FAUT APPROFONDIR

Lorsqu'un sujet doit être examiné plus en profondeur, proposez une méthode pour ce faire, par exemple le travail en sous-groupes, le recensement des arguments, la liste des avantages et inconvénients, la technique du stationnement ou toute autre méthode que vous connaissez et qui est efficace.

LA TECHNIQUE DU STATIONNEMENT

Évitez de vous embourber dans une discussion sans issue pendant une réunion. En effet, il peut arriver que durant une rencontre, on bute sur un point, une question, une objection, un désaccord, qui empêche la réunion de progresser. Il s'agit souvent d'un point secondaire, qui ne nécessite pas la présence de l'ensemble du groupe pour le résoudre (les réunions coûtent cher - calculez le taux horaire des personnes autour de la table pour vous en rendre compte).

Si la question n'est pas centrale à la poursuite de la rencontre, appliquez la technique du stationnement : notez la question, en vous promettant d'y revenir dans un autre contexte, au moment opportun.

De cette façon, vous reconnaissez l'importance de la question et vous respectez celui qui l'a apportée, mais vous la mettez de côté afin de vous pencher sur les questions prioritaires qu'on doit résoudre. Et vous convenez d'un moment ultérieur pour s'attaquer aux questions mises dans le stationnement.

TIC TAC, TIC TAC, LE TEMPS FILE...

Votre rôle consiste aussi à démocratiser le débat et faire le point sur ce qu'il reste à accomplir dans le temps disponible. Partagez et expliquez les informations, analysez les propos et formulez des hypothèses de travail. Finalement, résumez la discussion et concluez en douceur et en beauté.

PENDANT

LE TEMPS, C'EST DE L'ARGENT !

La gestion du temps est un point central pour le succès de vos réunions. C'est pourquoi de plus en plus d'entreprises utilisent un chronomètre disposé bien en vue pour s'assurer de bien suivre le temps de la réunion.

Suivez l'ordre du jour et le temps alloué pour chaque sujet et vous serez certain d'arriver à temps à la conclusion de votre réunion. Lorsque vous avez préparé votre ordre du jour, assurez-vous d'y avoir inclus du temps pour :

- Instaurer des pauses.
- Stimuler le flot d'information en donnant la parole à chacun.
- Faire respecter l'ordre du jour.
- Recentrer le sujet avec tact.
- Faire des synthèses.
- Noter au tableau les points forts.

SAVIEZ-VOUS QUE ?

Une réunion est un dosage fait à 20 % de directivité de la part de l'animateur et 80 % d'expression des participants ?



CONSEIL :

Au lieu d'interrompre un participant qui prend trop de place, reprenez la parole et dites : « Oh, je m'aperçois que nous dépassons le temps prévu. Si vous le voulez bien, concluons ce point et passons au prochain point à l'ordre du jour ! »

UN REPOS BIEN MÉRITÉ

Il est important de prévoir des pauses à intervalles réguliers afin de maintenir l'attention de vos participants. Lorsqu'il s'agit de réunion s'échelonnant sur plusieurs jours, prévoyez une période de relâche durant laquelle vos participants pourront se ressourcer.

Pourquoi ne pas organiser une séance de consolidation d'équipe pour resserrer les liens et favoriser la communication. Pour en savoir plus, téléchargez le **Guide de la consolidation d'équipe** de Tourisme Laval.

Les pauses servent à se changer les idées, à échanger des points de vue et à faire des contacts. Leur but premier étant de libérer le stress et les tensions, c'est souvent lors d'une pause que les solutions les plus créatives sont trouvées.

D'ailleurs, Laval regorge de lieux divertissants, stimulants ou favorables à la détente, selon le besoin à combler des participants. Par exemple pour les amateurs d'adrénaline, faites-leur découvrir le **Cosmodôme**, le **SkyVenture**, le **Maeva Surf**, l'**Action 500 Karting et Paintball**, ils en redemanderont.

Pour les amateurs de détente et de quiétude, optez plutôt pour une promenade dans le magnifique **Parc de la Rivière-des-Mille-Îles** ou une session de petits soins réconfortants au **Spa Le Finlandais** ou à l'**Amerispa Sheraton Laval**.

Pour ceux qui aiment rapporter un petit souvenir ou faire du lèche-vitrine, dirigez-les vers le **Carrefour Laval**, le **Centropolis**, ou vers les nombreuses petites boutiques spécialisées de la région. On y trouve de tout, pour tous les budgets.

Pour les amateurs de culture, proposez-leur un spectacle au **Théâtre Marcellin-Champagnat**, à la **Salle André-Mathieu** ou une exposition à la **Maison des arts** ou au **Musée Armand-Frappier**.

Pour les gastronomes et les fins palais, ne passez pas à côté du **Rallye gourmand** qui, chaque année, ravit les papilles gustatives de nombreux visiteurs.

Faites vibrer vos troupes aux rythmes du tam-tam, transformez-les en saltimbanques pour une prestation d'arts du cirque ou offrez-leur une soirée thématique riche en émerveillement, en dépaysement ou en sensations fortes.

SAVIEZ-VOUS QUE?

Pour faire vivre à vos invités une expérience mémorable, unique et agréable, il faut leur permettre de bien profiter des pauses. Laval l'a compris et offre une foule d'activités participatives qui sauront charmer le cœur et l'esprit de vos participants.

Nos partenaires leur feront vivre des moments inoubliables. Consultez le www.leSimplificateur.com pour obtenir plus de détails.



PENDANT

ET EN AVANT LA MUSIQUE

Vous êtes comme un chef d'orchestre. Vous vous assurez de la bonne exécution de la pièce musicale et vous êtes responsable du résultat. Or, tout bon animateur, malgré sa bonne volonté, ses techniques et la qualité de ses interventions, n'arrivera à rien si les participants n'acceptent pas leur rôle. Ils doivent vous accorder le pouvoir de les influencer et toute leur confiance. En fait, l'animation est une responsabilité partagée par tout le groupe et l'ingrédient essentiel est la confiance.

CONSEIL DE PRO:

Pour construire des relations de confiance, nous devons communiquer dans l'intention d'apprendre des autres, et non de les contrôler. La confiance est le ciment qui rend possibles une réelle collaboration et un travail d'équipe. Sans confiance, les gens deviennent compétitifs ou défensifs, et la communication se déforme et n'est plus fiable.

Susan M. Campbell



NOUS SOMMES TOUS UNIQUES

Chaque participant, par son expérience, sa formation ou son rôle, possède une expertise particulière et profitable au groupe. Tandis qu'un climat de compétition est néfaste au groupe, un climat de collaboration et de complémentarité sera des plus profitable. Il s'agit de reconnaître et d'utiliser les ressources disponibles.

Nous venons de le dire, pour qu'une réunion soit productive, il faut qu'il y ait un climat de confiance, mais plus encore, le respect des autres et des différences; des modes de communication efficaces et la gestion des pouvoirs d'influence sont essentiels. Vous devrez donc faciliter et favoriser les échanges, rassembler les opinions et dégager des consensus.

Selon René-Louis Comtois, spécialiste dans le domaine, voici, en bref, les catégories de personnalités auxquelles vous aurez à faire face lors d'une réunion ainsi que les actions concrètes à poser pour bien contrôler le déroulement de la rencontre :



Qui? Le bavard

Le bavard a peur du silence et du vide. Il doit être rassuré par l'activité du groupe et l'efficacité de l'animateur.

Quoi faire?: Reconnaissez sa contribution et partez de l'idée qu'il a émise pour donner la parole à une autre personne.

Oups!: Si les autres participants donnent des signes d'impatience ou d'irritation, dites-lui fermement: « Merci. On va maintenant laisser la chance aux autres... »

Qui? L'agressif

L'agressif a peur du changement, de ne pas être aimé ou reconnu.

Quoi faire?: Insistez dès le début sur la règle que les remarques personnelles ne sont pas acceptables.

Oup!: Rencontrez-le après la réunion pour lui faire bien voir les conséquences de son comportement.

Qui? Le leader positif

Le leader positif a peur de perdre son temps et que l'animateur ne soit pas à la hauteur.

Quoi faire?: Appuyez-vous sur lui et valorisez-le, mais prenez garde que le groupe ne se repose trop sur lui et ne devienne passif.

Oups!: Rencontrez-le à l'écart et montrez-lui qu'il nuit au lieu de contribuer au succès de la réunion.

Qui? Le leader négatif

Le leader négatif a peur de voir son prestige diminuer; de l'échec, de perdre le contrôle.

Quoi faire?: Écoutez-le et reformulez ce qu'il dit en peu de mots. Demandez-lui d'être bref.

Oups!: Expliquez-lui que vous pourriez être forcé de limiter son temps de parole, car son attitude pourrait avoir des répercussions sur l'atteinte des objectifs.

Qui? Le sceptique

Le sceptique a peur du changement et de l'échec.

Quoi faire?: Reconnaissez la valeur de ce qu'il dit.

Oups!: Expliquez-lui qu'il est impossible d'arriver à un changement positif s'il continue à bloquer le cheminement du groupe vers une solution.

DIFFÉRENTES RAISONS DE SE RENCONTRER

REMUE-MÉNINGES

Ça y est ! Vous devez animer un remue-méninges. Tout le monde sait qu'il s'agit d'une réunion de créativité et de production d'idées dans un climat ludique. Mais comment la diriger est une autre paire de manches.

Commencez par expliquer la technique de créativité qui sera utilisée - comme celle des six chapeaux par exemple (voir ci-contre).

Sachez que les gens ont tendance à s'autocensurer et qu'il faut faire tomber les barrières qui empêchent les idées d'émerger. Alors que la confiance se gagne peu à peu, les idées les plus intéressantes commencent à émerger.

Parfois les jeux de rôles permettent de faire ressortir la véritable problématique et faire émerger des pistes de solution. Dans d'autres situations, le fait d'inscrire un paquet d'idées au tableau blanc permet de faire des liens insoupçonnés entre des idées disparates.

Parfois, le travail en sous-groupes permet d'attaquer la question sous plusieurs angles à la fois. La mise en commun des idées permet de faire évoluer le cheminement du groupe.

Souvent, ce sont les contraintes entourant la question qui empêchent de trouver la réponse. En faisant abstraction de la contrainte et en posant la question « Et si... » la solution pourrait émerger. Il est souvent plus facile de contourner la contrainte par la suite, une fois la solution trouvée.

Une autre technique consiste à remettre à chacun une série de fiches sur lesquelles il doit inscrire toutes les questions qui lui viennent à l'esprit au sujet de la problématique à résoudre. Les fiches sont ensuite mises en commun et on ajoute collectivement les réponses.

Prenez bien soin de recueillir toutes les idées et ne tolérez aucune censure. Recueillez l'ensemble des idées pour en arriver à trouver une solution. Le but étant d'obtenir le plus d'idées créatives possible dans une durée définie.

Une façon d'obtenir un remue-méninges plus productif est de demander à chaque participant de réfléchir individuellement à la problématique avant la réunion afin de trouver des idées qu'il partagera avec les autres lors de la rencontre.

Voici les 6 règles d'or du remue-méninges :

1. Pas de censure : réfléchir librement.
2. Égalité : toutes les idées ont la même valeur.
3. Considération : respect d'autrui, pas de jugement.
4. Enregistrement : tout noter, enregistrer ou filmer.
5. Discipline : une idée après l'autre.
6. Originalité : chaque idée mérite d'être énoncée.



LA TECHNIQUE DES SIX CHAPEAUX D'EDWARD DE BONO

Cette technique d'animation de discussion a pour but d'éviter la censure d'idées nouvelles, dérangeantes ou inhabituelles.

Chaque participant porte un «chapeau» de couleur différente qui dicte son rôle et son interaction quant à la question abordée.

Le chapeau blanc est celui de l'information et de la neutralité – celui qui le porte expose les faits et l'information sans jugement ni biais.

Le chapeau rouge est celui de l'intuition – celui qui le porte exprime ses sentiments, ses intuitions relativement à la question sans avoir à se justifier auprès des autres chapeaux.

Le chapeau noir est le chapeau de la critique – celui qui le porte joue l'avocat du diable, soulevant les failles, les dangers et les risques.

Le chapeau jaune est celui de la critique positive – celui qui le porte doit amener l'idée le plus loin possible. C'est une critique constructive qui tente de mettre l'idée en application.

Le chapeau vert est celui de la créativité – celui qui le porte utilise la pensée latérale pour sortir des sentiers battus en proposant des idées nouvelles et originales.

Le dernier chapeau, et non le moindre, est **le chapeau bleu**, celui de l'organisation – celui qui le porte est le meneur de jeu, l'animateur de la réunion qui canalise les idées et les échanges des autres participants.

Une telle technique permet de forcer certaines personnes à changer leur comportement par rapport aux idées nouvelles. Une personne habituellement réfractaire au changement se voyant attribuer le chapeau vert ou jaune sera forcée de voir le problème d'un angle positif, alors que le participant enthousiaste qui carbure au changement, portant le chapeau noir, sera forcé d'admettre les failles potentielles d'une idée nouvelle.



PENDANT

RÉUNION DE MOTIVATION

Vos ventes manquent de pep? Planifiez une réunion de motivation et commencez votre réunion en faisant un exposé sur les résultats obtenus par les participants dans leur domaine respectif.

Faites un tour de table pour que chacun s'exprime sur son activité et sa réalité particulière. S'il vous est possible de le faire, il est toujours intéressant de présenter un exposé par un expert de la compagnie ou, si votre budget le permet, par un motivateur extérieur qui saura motiver la troupe et redonner confiance.

L'exposé peut être fait par un gestionnaire de l'équipe ou par deux ou trois gestionnaires qui obtiennent de bons résultats dans leur domaine, afin que chacun présente sa manière de mettre en œuvre les bonnes pratiques de l'entreprise.

Toujours selon votre budget, si possible, remettez à chaque participant le livre *Meilleur vendeur de l'année dans la catégorie «motivation»*. Ils pourront repartir avec un bagage d'idées et se motiver toute l'année en lisant des passages de ce livre. Si votre budget est plus restreint, achetez un seul exemplaire et servez-vous d'exemples pris dans ce livre, et présentez les meilleurs trucs dévoilés par ce motivateur chevronné.

Après ces exposés, il est toujours bon de faire un autre tour de table pour que chacun exprime un objectif clair à atteindre. Si le temps le permet, avant la réunion, envoyez un courriel à chaque participant en précisant vos attentes concernant ce travail en commun. Et pour rendre ce travail encore plus productif, invitez-les à réfléchir à trois questions précises, que vous aurez préparées, en lien avec la motivation de l'équipe.

Au cours de la réunion, vous devez écouter toutes les interventions. S'il y a lieu, faites travailler les participants en équipe et faites-leur faire une synthèse des meilleures idées assorties d'actions et de «qui fait quoi pour quand».

Motivez le groupe à prendre certaines initiatives et félicitez tout le monde pour sa participation. Le plus important restera toujours le climat de confiance qui évite de tomber dans un climat compétitif.

RÉUNION DE RÉOLUTION DE PROBLÈME

Rien de mieux qu'une bonne rencontre pour résoudre les problèmes entre deux parties. Pour arriver à un but précis, par exemple la résolution du problème, il est essentiel d'établir au préalable les règles que le groupe va suivre pendant la réunion. Ensuite, déterminez si vous connaissez bien la position de la partie adverse.

Les arguments de chacun servent-ils à élargir notre opinion sur la réalité en cause? Relevez tous les accords et les désaccords, et lorsqu'il y a entente sur un point, définissez comment satisfaire les attentes de chaque partie afin de traduire cette solution en accord final.

Dès la conclusion d'une entente, assurez-vous que les deux parties comprennent bien la même chose; sinon, reformulez jusqu'au consentement des deux parties. Lorsqu'il y a consentement, concluez la réunion et célébrez l'événement.

La résolution de problème en bref:

1. Établir les règles à suivre.
2. Connaître la position de la partie adverse.
3. Écouter les arguments de chacun.
4. Relever les accords et les désaccords.
5. Si accord: définir les attentes de chaque partie.
6. Reformuler pour s'assurer que les deux parties comprennent la même chose.
7. Clore et célébrer!

LAC-À-L'ÉPAULE

Pour réussir un Lac-à-l'épaule, il est essentiel de sortir de votre environnement habituel. Une différente perspective amène souvent différentes idées et solutions. Ce genre de réunion permet de s'arrêter pour définir sa vision et mieux la communiquer, et de s'engager à atteindre ses objectifs pour mieux réussir.

C'est lors de ce genre de réunion qu'on découvre les talents cachés de nos collègues. Ces talents peuvent servir plus tard dans l'entreprise pour une plus grande productivité. On ne sait jamais!

Instaurez une gestion participative tangible afin d'innover et faites de vos gestionnaires des leaders afin d'améliorer la coordination. Il est important de reconnaître la contribution individuelle pour favoriser la participation du personnel et de favoriser l'autonomie pour résoudre les problèmes. Et surtout, n'oubliez pas de veiller à exploiter le plein potentiel de chacun.

APRÈS LA RÉUNION

BIEN CONCLURE POUR ASSURER LA CONTINUITÉ

Rappelons que tous investissent beaucoup de temps et d'énergie lors des réunions. C'est pourquoi il est important de bien planifier et gérer efficacement les suivis pour que ceux-ci aient des retombées concrètes et répondent aux objectifs.

Afin de bien conclure votre réunion, revenez verbalement sur les objectifs de départ, les décisions prises et les prochaines actions à poser. Faites la synthèse des progrès effectués depuis la dernière réunion, s'il y a lieu, et présentez les avancées du projet et les conclusions tirées par le groupe. Assurez-vous que tous s'entendent sur ces points et qu'aucun élément n'est laissé au hasard.

DÉTERMINEZ LA DATE DE VOTRE PROCHAINE RÉUNION

Si possible, déterminez 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

Prenez un court moment pour débriefer les participants de la réunion qui se termine. Cette étape cruciale permet de prendre le pouls de ceux-ci et de s'assurer que tous sont satisfaits des conclusions tirées et de l'évolution du dossier.

L'ÉVALUATION

Au besoin, effectuez un sondage sur le déroulement de la réunion avec les participants afin d'évaluer leur taux de satisfaction. Ce *feedback* de leur part vous permettra d'ajuster le tir pour les prochaines rencontres, d'impliquer chacun dans le processus organisationnel et de gérer leurs attentes.

Pour savoir ce que les gens pensent vraiment, pourquoi ne pas faire un court sondage en ligne. Une foule d'outils gratuits comme Survey Monkey permettent de le faire rapidement et d'analyser les résultats en un tournemain.



APRÈS LA RÉUNION

COMMENT ASSURER UN SUIVI EFFICACE?

Plus tôt le compte rendu est rédigé, moins on risque les oublis !

L'ESSENTIEL COMPTE RENDU

Le compte rendu est l'outil premier pour que tous les participants, même les absents, soient sur la même longueur d'onde. Aussi, il est impératif de produire le 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. De plus, comme les réunions sur un même sujet se multiplient souvent, cet outil permet de suivre l'évolution complète d'un ou de plusieurs dossiers.

POURQUOI UN COMPTE RENDU ?

- Pour s'assurer que tous ont les mêmes informations afin de permettre un suivi fidèle des tâches et de l'échéancier à respecter.
- Pour permettre aux absents de ne pas prendre de retard sur le dossier et les informer des orientations et décisions prises durant leur absence ainsi que des tâches qui leur ont été attribuées, le cas échéant.
- Pour raviver la mémoire des participants. En effet, une réunion pouvant facilement s'étendre sur plusieurs heures, certains participants peuvent perdre le fil et oublier certains extraits.
- Pour fournir un outil de travail efficace afin de rappeler aux participants où la réunion s'était terminée la dernière fois.
- Pour distribuer les tâches et déterminer un échéancier.
- Pour assurer l'évolution des dossiers entre les réunions.
- Aussi et surtout, pour servir de point de départ à la réunion suivante.

Le compte rendu doit contenir l'information factuelle et le suivi des décisions prises lors de la réunion. Il doit rester fidèle aux décisions prises et aux objectifs premiers de la réunion, sans pour autant retranscrire tous les échanges ayant eu lieu lors de la rencontre.

QUELQUES ÉLÉMENTS À INSÉRER DANS VOTRE COMPTE RENDU

- Date, heure et lieu de la réunion.
- Liste des participants.
- Rappel des objectifs de la rencontre.
- Rappel des actions réalisées depuis la réunion précédente, s'il y a lieu.
- Échanges sur le sujet de la réunion, questions soulevées, actions à poser, etc.
- Prises de décision.
- Distribution des tâches.
- Échéancier de travail.
- Déterminer la personne responsable d'assurer les suivis.
- Mettre la date de la prochaine réunion à l'agenda de tous.

APRÈS LE COMPTE RENDU : L'INCONTOURNABLE SUIVI

Ça y est ! La réunion a eu lieu, le compte rendu est rédigé et a été envoyé à toutes les personnes impliquées dans le processus. En plus, vous avez déjà fixé la date de la prochaine rencontre. Il ne vous reste plus qu'à vous assurer que tous les participants respectent leurs engagements et accomplissent les tâches qui leur ont été attribuées. Mais comment y arriver ?

D'abord, il est impératif d'identifier une personne responsable du suivi des réunions. Ensuite, assurez-vous de communiquer efficacement avec les différents participants ou avec tout le groupe pour vous assurer de l'engagement de tous les intervenants. Le responsable du suivi joue un rôle essentiel, il est, entre autres, le gardien de l'échéancier et le lien entre les différents participants.





SIX CONSEILS POUR UN SUIVI EFFICACE

1. Assurez-vous de bien synthétiser les informations que vous transmettez. Évitez les longs courriels. Les gens préfèrent des communications rapides, simples et concrètes.
2. Impliquez personnellement chaque participant : à l'approche des différentes échéances, envoyez un rappel personnalisé aux responsables des actions à poser en leur rappelant leurs responsabilités et en leur demandant un état de la situation.
3. Demandez qu'on vous confirme que les tâches ont bien été effectuées et si elles ne l'ont pas été, proposez votre collaboration, si c'est possible, pour aider à mener à terme chaque étape des différents projets.
4. Entre les réunions, informez tous les participants de l'état d'avancement des dossiers. Ainsi, tous seront directement interpellés et seront plus enclins à collaborer et à réaliser les tâches dont ils sont responsables.
5. Évitez également d'envoyer trop de courriels. Trop de correspondance pourrait mener les participants à ne pas lire toute l'information que vous leur envoyez. En correspondant seulement aux moments clés, ils sauront que vous leur écrivez pour des motifs importants et porteront attention à vos correspondances.
6. Assurez-vous que tous les participants reçoivent les documents pertinents pour accomplir leurs tâches et être prêts pour la réunion suivante.

Organiser une réunion nécessite un travail rigoureux avant, pendant et après. En suivant ces quelques règles et conseils, vous aurez tout en main pour planifier, organiser et animer des réunions efficaces. Ainsi, vous et votre équipe en sortirez gagnants!

Nous espérons sincèrement que ce guide vous sera utile et que sa lecture contribuera au succès de vos prochaines réunions.

BIBLIOGRAPHIE

Aïm, Roger. *Management de vos réunions: 100 questions pour comprendre et agir.* La Plaine Saint-Denis Cedex. AFNOR, 2006. 150 pages.

Branchaud, Lyne. *L'organisation d'un événement.* Montréal. Collection communication et relations publiques. Presses universitaires du Québec. 2009. 184 pages.

Comtois, René-Louis. *Gérer et animer ses réunions.* Collection Affaires, Montréal. Les Éditions Québecor. 2010. 206 pages.

Fayet, Michelle. *Réussir ses comptes rendus. Prises de notes, rédaction, présentation générale.* Collection Livres outils, Efficacité professionnelle. Paris. Éditions d'organisations. 1994. 133 pages.

Gagné, Rémy. Langevin, Jean-Louis. *Donnez du pep à vos réunions.* Montréal. Collection Entreprendre. Pour une équipe performante. Transcontinental. 1995. 125 pages.

Laprée, Raymond. *8 clés pour réussir vos réunions.* Montréal. Éditions Logiques. 2006. 351 pages.

Noyé, Didier. *Réunionite: guide de survie. Pour améliorer la qualité des réunions.* Neuilly-sur-Seine. INSEP Consulting. 2004. 177 pages.

Saurel, Claude. *Bien conduire une réunion.* Collection Gagner en efficacité. Paris. Studyrama. 2006. 197 pages.

EN LIGNE

[Mitra, 10 raisons de participer à un Lac-à-l'Épaulé](#)
[La zone vente, Une réunion de vente STIMULANTE](#)
[Inc., How to spice up your sales meeting](#)
[Inc., How to run effective meeting](#)
[UQAM, Les types de réunion, en ligne](#)
[Publitechne Fidelis, Le Brainstorming](#)



POUR UNE RÉUNION PRODUCTIVE ET RÉUSSIE,

faites appel à l'expertise des membres de Tourisme Laval.

Laval est une destination d'affaires qui a beaucoup à offrir aux entreprises et organismes désirant réaliser des rencontres mémorables, productives et rentables. Avec une infrastructure de qualité, des services hors pair et une foule d'activités et d'attraits qui enrichissent l'expérience globale, Laval demeure une région où il y a plein d'affaires à faire!

Pour rendre toutes vos réunions productives et rentables, simplifiez-vous la vie! Consultez le site Web de Tourisme Laval au www.leSimplificateur.com

POUR DES SALLES DE RÉUNION

Hôtel Sheraton Laval

www.sheraton.com/laval
450 687-2440

Hilton Montréal / Laval

www.hilton-laval.com
450 682-2225

Holiday Inn Laval Montréal

www.hilaval.com
450 682-9000

Le St-Martin Hôtel & Suites Laval

www.lestmartin.com
450 902-3000

Hampton Inn & Suites Laval

www.hamptoninn.com
450 687-0010

Best Western Plus Laval-Montréal

www.bestwesternlavalhotel.com
450 681-9000

Quality Suites Laval

www.choicehotels.ca/cn332
450 686-6777

Comfort Inn Laval

www.choicehotels.ca/cn331
450 686-0600

Embassy Plaza

www.embassyplaza.com
450 781-0606

Château Royal

www.lechateauroyal.com
514 333-1000

POUR DES LIEUX HORS DU COMMUN

Collège Laval

www.excellencecollegelaval.ca
450 661-7714

Château Taillefer Lafon

www.chateautailleferlafon.ca
450 689-0030

Centre d'interprétation de l'eau

www.cieau.qc.ca
450 963-6463

Cosmodôme

www.cosmodome.org
450 978-3600

SkyVenture

www.skyventuremontreal.com
514 524-4000

Les Menus-Plaisirs Restaurant-Auberge

www.lesmenusplaisirs.ca
450 625-0976

Université de Montréal — campus Laval

www.umontreal.ca/campus/laval
450 686-2300

Complexe Multisports de Laval

www.multi-sports.ca
450 975-8639

Salle André-Mathieu

www.salleandremathieu.com
450 667-2040

POUR CHANGER D'AIR

Maeva Surf

www.maevasurf.com
450 934-6238

Parc de la Rivière-des-Mille-Îles

www.parc-mille-iles.qc.ca
450 622-1020

Amerispa Sheraton Laval

www.amerispa.ca
450 682-3365

Spa Le Finlandais

www.spalefinlandais.com
450 971-0005



LAVAL

Plein d'affaires à faire

TOURISME
LAVAL

Tourisme
Québec



480, promenade du Centropolis, Laval (Québec) H7T 3C2
Tél.: 450 682-5522 | 877 465-2825 www.tourismelaval.com

Pensez à l'environnement! N'imprimez qu'en cas de besoin,
en recto verso, et sur papier recyclé seulement.