



PROJET PILOTE

Mon milieu dynamique!

UN COFFRE À OUTILS POUR LA REVITALISATION CENTRICOISE

Faciliter des rencontres citoyennes

Objectif de l'outil

Offrir une compréhension approfondie et des conseils pratiques à ceux désirant maîtriser l'art de la facilitation lors de rencontres citoyennes. L'idée est de promouvoir une communication efficace, l'inclusion et la collaboration lors de ces précieux moments d'échanges.

Cet outil est conçu pour être utilisé par des personnes facilitatrices en herbe, des personnes représentant les municipalités, des personnes responsables de l'organisation communautaire et toute autre personne engagée dans une démarche de mobilisation de sa communauté.

Table des matières

Introduction aux fondements de la facilitation.....	3
Les avantages d'une facilitation bien menée	3
Savoir-être d'une personne facilitatrice aguerrie	4
Quelques techniques de facilitation	4
Les bonnes pratiques pour les personnes facilitatrices dans un contexte de rencontre citoyenne.....	6
Adopter une posture appropriée.....	6
Encourager un climat de confiance qui mise sur la sécurité psychologique.....	8
Comment créer et maintenir la sécurité psychologique :.....	8
Établir des règles de base	9
Quoi faire en cas de friction	9
En conclusion	10

Introduction aux fondements de la facilitation

La racine latine du mot "facilitation" vient du mot "facilis", qui signifie "facile". Le terme dérive de l'idée de rendre quelque chose plus facile ou plus accessible. En facilitation, cela se rapporte à rendre les processus de groupe, la communication et la collaboration plus aisés pour toutes les personnes participantes.

La facilitation est donc un art qui consiste à guider un groupe vers des objectifs communs tout en respectant les individualités. Ce processus inclusif permet à chaque personne participante de contribuer de manière significative à la résolution de problématiques ou à la cocréation de projets.

Les avantages d'une facilitation bien menée

Le développement de compétences en facilitation est crucial pour favoriser l'implication citoyenne pour plusieurs raisons clés :

Création d'un espace inclusif et sécuritaire : Les compétences en facilitation permettent de créer un environnement où toutes les personnes participantes se sentent écoutées, respectées et en sécurité pour exprimer leurs idées et opinions. Cela encourage une plus grande participation des personnes citoyennes, notamment de celles qui pourraient autrement se sentir marginalisées ou réticentes à s'engager.

Amélioration de la communication : Une bonne facilitation favorise la clarté, la compréhension et l'efficacité de la communication au sein d'un groupe. Cela permet aux personnes participantes de mieux comprendre les enjeux, de partager leurs points de vue et de collaborer plus efficacement vers des objectifs communs.

Gestion des conflits : Les compétences en facilitation aident à gérer et à résoudre les conflits de manière constructive. Cela permet de maintenir un environnement de travail positif et de s'assurer que les désaccords ne deviennent pas un obstacle à la participation citoyenne.

Renforcement de la confiance : Lorsque les personnes citoyennes voient que leurs contributions sont valorisées et que les discussions sont menées de manière équitable et transparente, cela renforce leur confiance dans le processus et dans les institutions qui le facilitent. Cela peut augmenter leur volonté de s'impliquer davantage dans les initiatives communautaires et les processus décisionnels.

Capacité à atteindre des consensus et des solutions partagées : Les compétences en facilitation permettent de guider les groupes vers des accords mutuellement bénéfiques, en s'assurant que tous les points de vue sont considérés. Cela favorise une plus grande acceptation et adhésion aux décisions collectives, ce qui est essentiel pour l'engagement et l'action citoyenne.

Empowerment et autonomisation des participants : En facilitant efficacement, les individus se sentent plus compétents et capables de contribuer au bien-être de leur communauté. Cela favorise un sentiment d'appartenance et renforce l'engagement civique.

Durabilité des initiatives : Les compétences en facilitation contribuent à des rencontres et des projets plus fructueux, ce qui peut mener à des résultats durables. Les personnes citoyennes sont plus susceptibles de s'engager sur le long terme quand ils voient que leur participation mène à des changements positifs.

Savoir-être d'une personne facilitatrice aguerrie

Ces qualités intrinsèques contribuent à la réussite de la facilitation :

Empathie et sensibilité : Comprenez et répondez aux émotions et aux besoins des personnes participantes.

Ouverture et curiosité : Favoriser l'exploration de nouvelles idées et perspectives.

Confiance envers les capacités du groupe : Croyez en la capacité du groupe à trouver des solutions.

Patience et calme : Gardez votre sang-froid face aux défis et aux tensions.

Adaptabilité et flexibilité : N'hésitez pas à modifier l'agenda ou les méthodes en fonction des besoins du groupe.

Neutralité et impartialité : Restez neutre dans les discussions pour favoriser un environnement équitable.

Quelques techniques de facilitation

Écouter pour comprendre ce qui est dit et non-dit :

Objectif : Saisir non seulement les mots, mais aussi les sentiments, les hésitations et les sous-entendus qui peuvent révéler des enjeux ou des perspectives plus profondes.

Comment : Pratiquez l'écoute active en donnant toute votre attention à l'orateur, en observant le langage non verbal, et en réfléchissant aux implications de ce qui est partagé.

Reconnaître et valider les contributions :

Objectif : Faire sentir aux personnes participantes que leurs idées sont importantes et prises en considération, ce qui encourage une participation continue.

Comment : Réagissez positivement aux interventions, remerciez pour les contributions et soulignez l'importance des points soulevés.

Formuler des questions ouvertes pour favoriser la réflexion et stimuler la conversation :

Objectif : Encourager l'exploration de sujets en profondeur et permettre aux personnes participantes d'exprimer leurs pensées et idées librement.

Comment : Posez des questions qui commencent par "quoi", "comment", "pourquoi", qui ne peuvent pas être répondues par un simple oui ou non.

Approfondir les réflexions :

Objectif : Amener les personnes participantes à considérer les sujets à un niveau supérieur et enrichir la conversation avec de nouvelles perspectives ou idées.

Comment : Invitez à l'exploration plus détaillée des idées présentées, en demandant des exemples spécifiques ou en explorant les implications potentielles.

Identifier et normaliser la divergence des opinions :

Objectif : Reconnaître que les différences d'opinions sont normales et peuvent enrichir la discussion en apportant diverses perspectives.

Comment : Soulignez la valeur des divers points de vue et encouragez un dialogue respectueux autour des divergences.

Reformuler et clarifier les propos au besoin :

Objectif : Assurer que toutes les personnes participantes comprennent les points discutés et que les idées sont clairement communiquées.

Comment : Résumez ou reformulez les points clés pour la clarté, et demandez confirmation pour vous assurer que le message est bien compris.

Synthétiser le fruit de la conversation avec les participants :

Objectif : Résumer les discussions, les accords et les désaccords, les actions à suivre, pour vous assurer que toutes les personnes participantes sont sur la même longueur d'onde.

Comment : Faites un récapitulatif périodique des points discutés, en soulignant les consensus atteints et en identifiant les étapes suivantes.

S'assurer que les points importants sont notés :

Objectif : Garder une trace des discussions, des décisions prises, et des actions à entreprendre, pour la référence future et pour assurer la responsabilité.

Comment : Utilisez un tableau, des notes adhésives, ou des documents partagés pour noter les points clés, et partagez ces notes avec toutes les personnes participantes après la session.

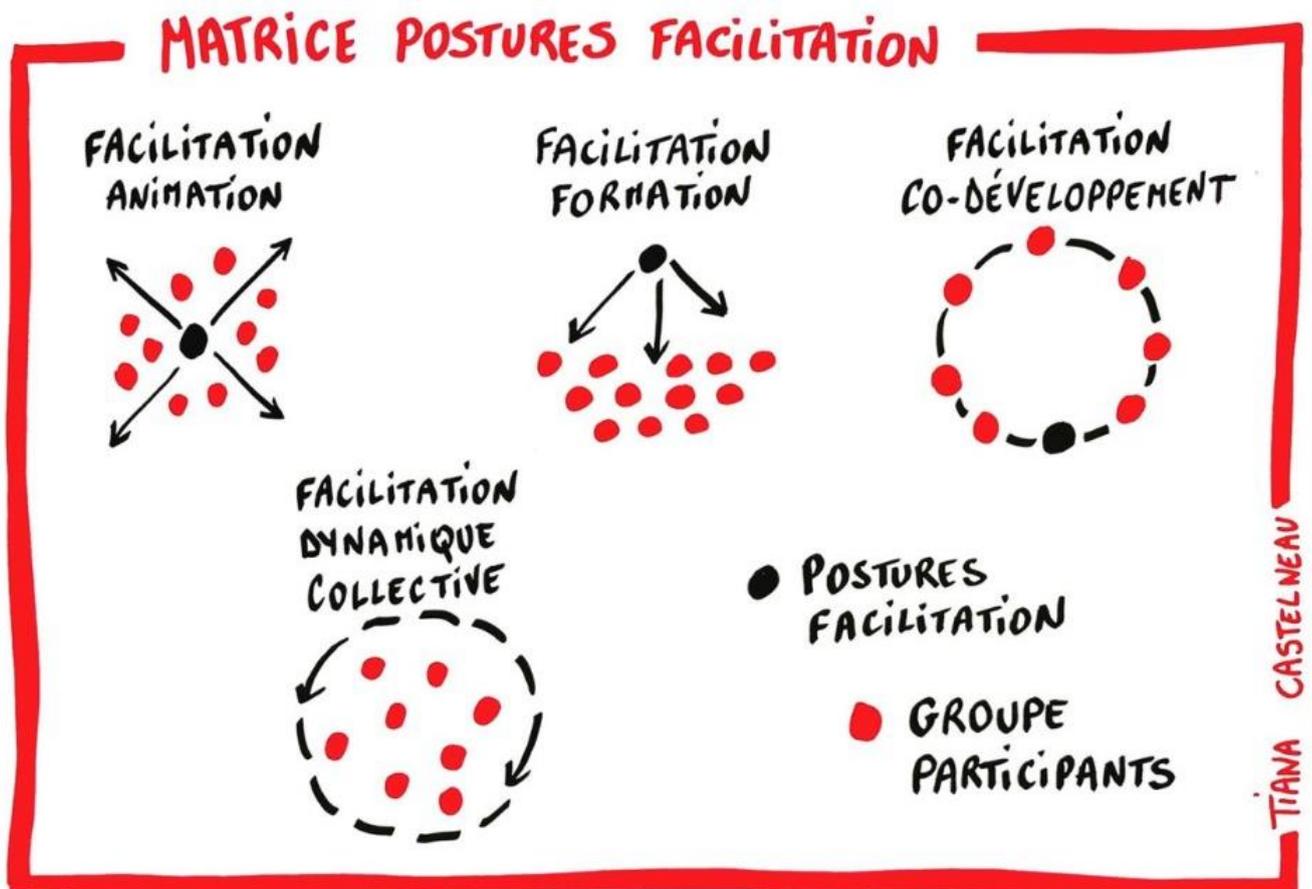
L'application efficace de ces techniques peut transformer des réunions ordinaires en séances de travail productives, engageantes et inclusives, en maximisant la participation et l'engagement de tous les membres du groupe.

Les bonnes pratiques pour les personnes facilitatrices dans un contexte de rencontre citoyenne

Adopter une posture appropriée

L'attitude de la personne facilitatrice influence directement l'atmosphère et le succès de la rencontre.

Matrice des postures en facilitation



Source : Tiana Castelneau

Cette matrice illustre différentes postures de facilitation, chacune adaptée à des objectifs et des contextes spécifiques dans le cadre de rencontres ou d'ateliers participatifs. Voici une explication de chaque posture :

Facilitation / Animation

Cette posture place la personne facilitatrice au centre, agissant comme un point focal pour diriger les activités et discussions. Les personnes participantes sont orientées vers la personne facilitatrice, qui anime, guide les débats, et stimule la participation.

Utilisation : Idéale pour des ateliers où le niveau de confiance ou le degré de compétences à l'agir-ensemble sont peu élevés.

Facilitation / Formation

Ici, la personne facilitatrice adopte une posture d'enseignant ou de formateur, transmettant des connaissances ou des compétences aux personnes participantes.

Utilisation : Appropriée pour des sessions de formation où l'objectif principal est le transfert de connaissances.

Facilitation / Codéveloppement

Dans cette configuration, la personne facilitatrice et les personnes participantes sont sur un pied d'égalité. Le rôle de la personne facilitatrice est moins central, encourageant une plus grande participation de tous les membres et un partage d'expériences.

Utilisation : Convient aux sessions de brainstorming, de résolution de problèmes collaboratifs ou à des discussions où chaque personne participante a une expertise ou des expériences à partager.

Facilitation / Dynamique collective

Cette approche met l'accent sur la dynamique de groupe et l'intelligence collective. La personne facilitatrice se met légèrement en retrait pour laisser le pouvoir au groupe qui doit trouver son chemin. La personne facilitatrice intervient seulement au besoin.

Utilisation : Idéale pour des ateliers où les objectifs sont de développer l'empowerment, favoriser le partage du leadership et stimuler l'engagement.

Chacune de ces postures a ses avantages et convient à des situations différentes. Le choix de la posture dépend des objectifs de la session, des besoins des personnes participantes et du contexte dans lequel la facilitation se déroule. Une personne facilitatrice efficace saura naviguer entre ces différentes postures selon les circonstances pour maximiser l'engagement des personnes participantes et atteindre les objectifs de la rencontre.

Encourager un climat de confiance qui mise sur la sécurité psychologique

La sécurité psychologique est un concept crucial dans le contexte du travail en équipe et de la facilitation de groupes. Elle désigne l'état dans lequel les individus se sentent à l'aise pour prendre des risques interpersonnels, tels que poser des questions, demander de l'aide, ou exprimer des idées et des préoccupations sans crainte de reproche ou de rejet.

Voici quelques éléments clés à comprendre sur la sécurité psychologique :

Favorise l'innovation et l'apprentissage : Les environnements où les individus se sentent psychologiquement en sécurité encouragent l'expérimentation et l'ouverture d'esprit, éléments essentiels à l'innovation et à l'apprentissage.

Améliore la performance d'équipe : Des recherches, notamment celles menées par Google dans le cadre de l'étude « Project Aristotle », ont démontré que la sécurité psychologique est un facteur clé dans la réussite et l'efficacité des équipes.

Encourage la diversité des points de vue : La sécurité psychologique permet à tous les membres d'un groupe de se sentir valorisés et entendus, ce qui enrichit les discussions et les prises de décision grâce à une diversité de perspectives.

Comment créer et maintenir la sécurité psychologique :

Encourager l'expression : Invitez activement les personnes participantes à partager leurs idées et opinions, et démontrez que toutes les contributions sont appréciées.

Valider les expériences : Reconnaître et valider les expériences et les sentiments des personnes participantes contribue à construire un environnement de confiance.

Normaliser l'échec : Démontrez que l'échec est une partie normale du processus d'apprentissage et de développement et non quelque chose à éviter à tout prix.

Écouter activement : Pratiquez une écoute active et empathique pour comprendre réellement les points de vue des autres, sans jugement ni interruption.

Favoriser le respect mutuel : Assurez-vous que les interactions entre les personnes participantes sont empreintes de respect et de bienveillance.

Gérer les conflits de manière constructive : Abordez les conflits ouverts de manière à trouver des solutions gagnant-gagnant, sans blâmer ni stigmatiser.

En résumé, la sécurité psychologique est fondamentale pour les processus collaboratifs et participatifs. Elle permet aux individus de se sentir valorisés et respectés, ce qui facilite une collaboration plus ouverte, créative et efficace.

Établir des règles de base

Les règles de l'intelligence collective comme l'instauration d'une relation d'équivalence, l'écoute attentive, la prise de parole intentionnelle, la bienveillance, la confiance et le respect du cadre proposé contribuent à créer un espace collaboratif. L'établissement clair de ces règles en début de séance contribue à un environnement respectueux et constructif.



Figure 2 Les principes de l'intelligence collective @ Fondation Nicolas Huot pour la nature

Quoi faire en cas de friction

Lors de la facilitation de rencontres citoyennes, plusieurs types de frictions peuvent survenir, impactant le déroulement des discussions.

Voici des techniques pour y répondre adéquatement :

Divergence d'opinions ou d'idées

- Encouragez un dialogue constructif en invitant les personnes participantes à explorer les raisons derrière les opinions divergentes.
- Utilisez la technique des "pourquoi" successifs pour approfondir la compréhension des points de vue.

Conflits de personnalité

- Rappeler les règles de respect mutuel établies en début de séance.
- Proposez un exercice de mise en situation ou de jeu de rôle pour aider les parties à comprendre la perspective de l'autre.
- En dernier recours, proposez une médiation séparée si le conflit persiste.

Dominance de certaines personnes participantes

- Rééquilibrez la participation en utilisant des tours de parole ou en invitant directement les personnes qui parlent moins.

Résistance face à une proposition de faire les choses différemment

- Validez les sentiments de résistance et explorez leurs origines.
- Proposez une phase de test pour la nouvelle méthode sur laquelle le groupe s'entend et dont il évaluera l'efficacité après son essai.

Confusion dans les consignes

- Prenez le temps de clarifier, répéter et reformuler les consignes.
- Utilisez des supports visuels ou écrits pour que les personnes participantes puissent se référer aux instructions à tout moment.

Gestion du temps

- Soyez clair dès le départ sur l'agenda et le temps alloué à chaque partie.
- Si une discussion dépasse le temps disponible, proposez de la poursuivre à un autre moment ou de l'assigner à un sous-groupe dédié.

Pour toutes ces situations, le rôle de la personne facilitatrice est de maintenir un environnement sécuritaire et respectueux, où chaque personne participante se sent valorisée et écoutée.

Ces techniques doivent être adaptées en fonction du contexte spécifique de chaque rencontre et des dynamiques du groupe.

En conclusion

En somme, le développement des compétences en facilitation est crucial pour stimuler efficacement la participation citoyenne. Il permet de créer des espaces de dialogue inclusifs et sécurisants, où toutes les voix sont entendues et valorisées. En gérant adéquatement les dynamiques de groupe et les frictions, la personne facilitatrice encourage l'engagement, favorise la résolution constructive des conflits et facilite la prise de décisions collectives. Ainsi, maîtriser la facilitation contribue directement à renforcer la démocratie participative et à dynamiser l'implication communautaire.



©2024 Projet pilote Mon milieu dynamique !

Porté par



Coordonné par



Financé par



Ce projet pilote a été développé en collaboration et en partenariat avec plusieurs acteurs en développement social de la région, dont les cinq MRC du territoire (MRC d'Arthabaska, MRC de Bécancour, MRC de Drummond, MRC de L'Érable, MRC de Nicolet-Yamaska).



Outil créé par Marie-Pierre Clavette, consultante en accompagnement de l'intelligence collective.

