

TEC APPR 1A S6 Mai-juin 2020

Bonjour à toutes et tous,

Je vous espère tous en bonne santé, et pas trop éprouvés par la situation ainsi que vos proches.

Si vous rencontrez pour TEC, un souci (fatigue, santé, charge de travail, souci perso, difficulté à s'organiser seul, chômage technique, etc.) n'hésitez pas à m'en faire part par mail : nous trouverons ensemble une solution pour que chacun de vous puisse valider TEC dès juin.

Par ex., le devoir peut porter sur votre expérience AC si vous avez été placé en chômage technique DC.
AC : avant le confinement DC : durant le confinement

Bonne fin d'année, bonne santé et bonne réussite à tous.

Chantal Wolezyk

Programme du S6: Auto évaluation de votre montée en compétences en Communication par réunions et GT (gestion du temps) AC et DC.

Modalités pédagogiques

Travail personnel poly joint / veille Internet

Vous pouvez travailler seuls.

Vous pouvez continuer de travailler comme au S5 en équipe de 2, 3 ou 4 apprentis. Les équipes se feront selon vos choix, par formation ou par type d'entreprise (grande, moyenne, petite entreprise, TPE, start-up), à distance et en réunions de travail régulières : vous préciserez votre choix dans l'introduction du devoir / slight dédié du PPT, précisant applis, outils et organisation de l'équipe

Devoir pour le jeudi 11 juin.

- SOIT sous la forme d'un PPT individuel ou collectif en PDF d'environ 20 slides, assez détaillés pour que je puisse comprendre, mais sans phrases rédigées comme le veut l'exercice
- SOIT sous la forme d'un mémoire individuel ou collectif sous PDF d'environ 10/15 pages avec intro, sommaire et CCL

Programme de travail

	Veille sur éléments théoriques	Préparation du devoir
7, 14 et 22/5 Communiquer en réunion de projet AC et DC	7/5 Lecture active du poly et réalisation des tests, etc.	14/5 1^{ère} partie : AC description d'une réunion de projet en entreprise, qu'elle soit formelle /peu /pas formelle (1à 2 pages). 22/5 2^{ème} partie : DC : - description des nouvelles organisations, applis, outils, modalités - analyse des points positifs, inventivité, difficultés, solutions, pour l'équipe et pour vous-même (1à 2 pages).
28/5 4 /6 GT, efficacité et organisation personnelles	22/5 Poly : Les lois de la GT. Veille sur le web, sites dédiés, tutos. Les enjeux de la GT pour la productivité. Efficacité/ efficience	28/5 1^{ère} partie : AC : Description détaillée d'une journée de travail en entreprise, organisation personnelle (1à 2 pages). 4/6 2^{ème} partie : DC : - description des nouvelles organisations du travail et des communications, applis, outils tech , modalités - analyse des points positifs, inventivité, difficultés, solutions, pour l'équipe et pour vous-même (1à 2 pages).
11/6	Finalisation du devoir	

TABLE DES MATIERES**Communiquer efficacement en Réunions** **page 3**

- 1-Introduction et 4 concepts clés
- 2-Les différents types de réunion en fonction de leur objectif
- 3-Ecrit, entretien ou réunion : éviter la réunioniste
- 4-Les 3 fonctions de l'animateur de réunion, test
- 5-Exemple de convocation à une réunion
- 6- Exemple de plan de réunion en 15 mn pour l'animateur
- 6-Réagir face à une situation délicate en réunion
- 7-Les comportements en réunion
- 8-Le comportement des participants : les catégories de Bales
- 9-Exemple de CR de réunion
- 10- Fiche d'évaluation de l'animateur

Les Lois de Gestion du temps **page 15**

I Réussir des réunions efficaces

1 Quatre concepts clés

Une réunion de travail est un lieu d'échanges dynamiques entre un animateur et son groupe. Elle doit permettre de faire avancer un travail ou projet, de renforcer la cohésion et la motivation d'une équipe en permettant l'expression de tous.

A- Procédures et affects

Procédures : les échanges doivent être préparés, organisés et gérés selon des règles ou procédures clairement définies et exposées : temps de la réunion, heure de début et de fin, type de réunion choisi, objectifs explicites.

Affects : d'autres processus liés à la psychologie ont lieu pendant une réunion de travail comme dans toute réunion d'un groupe : oppositions et alliances, leadership, conflits ouverts ou masqués, désaccord allant jusqu'au refus de discuter, etc.

C'est pourquoi une réunion doit être animée par un animateur

- formé aux procédures ou techniques formelles de réunion
- conscient des processus psychologiques qui interviennent dans son groupe

B- Sujet et objectif

Le sujet de la réunion: ce dont on parle

1-le sujet doit être clairement énoncé :

- « achat d'un nouveau logiciel »
- « préparation du pot de fin d'année »

2-L'animateur doit se préparer :

- il doit recueillir les informations, les faits, les chiffres
- il doit anticiper les questions éventuelles, réactions possibles
- il doit anticiper les points prêtant à discussion

L'objectif de la réunion : ce que l'on doit atteindre à la fin de la réunion

Les objectifs sont rédigés en verbes d'action

- « Echanger sur le futur budget »
- « Décider quel logiciel on va acheter »
- « Analyser les circonstances de l'accident survenu à l'atelier X »
- « Définir les nouvelles règles de prévention des accidents »
- « Echanger sur l'intérêt du nouvel atelier »

On définit aussi les objectifs par des mots clés pour qu'ils soient ensuite interprétés de la même façon pour tous

Il faut essayer de quantifier les objectifs par des chiffres

Il faut classer les objectifs en

Prioritaires : ceux qu'il faut absolument atteindre

Secondaires : ceux que l'on pourra éventuellement différer si le temps fait défaut

2 Les grands types de réunion en fonction de leur objectif

a- La réunion d'information descendante

Elle sert à donner de l'information, comme lors d'un cours par exemple, ou pour exposer une technique nouvelle dans un service, etc.

b- La réunion d'information ascendante

Elle sert à recueillir de l'information sur un projet, sur la marche d'un service par ex.

c- La réunion d'échanges: elle permet de débattre avant de prendre une décision

d- La réunion de négociation : elle vise à trouver un accord par rapport à un problème, avant de prendre une décision. Elle est faite pour que chacun donne son point de vue et que des arguments soient échangés

e- La réunion de décision : elle doit se conclure obligatoirement pas un choix

f- la réunion de créativité ou « brainstorming » et ses 4 règles

1. Ne pas critiquer
2. Produire un maximum d'idées.
3. Ne pas se censurer, même si les idées sont bizarres, apparemment impossibles à réaliser ou mettre sur le marché
4. Associer le plus d'idées possibles à partir d'une idée déjà émise.

La classification ci-dessus n'interdit pas les mélanges dont voici deux exemples:

Premier exemple: les réunions sont bien distinctes et se succèdent avec un objectif différent Réunion1 : info descendante avec expert invité puis échange -discussion
Réunion 2 : réunion de discussion et négociation en vue de la prise de décision et organisation du travail à venir

Deuxième ex : la même réunion a plusieurs objectifs et donc réunit plusieurs caractéristiques. Par exemple, on commence la réunion par une information descendante (l'animateur a invité un expert ou donne lui-même des informations) puis on passe à une réunion d'échanges préparant une négociation ou décision en dernière partie de la même réunion.

Cela signifie que **au cours de la même réunion peuvent se succéder des phases différentes** et que l'animateur doit adopter des styles d'animation différents : cette souplesse est importante car on ne anime pas une réunion en fonction de son caractère mais en fonction de l'objectif visé et des participants réunis.

3- Ecrit, entretien ou réunion ? comment éviter la réunionite

La réunion se justifie lorsque la présence de chacun des participants apporte une plus-value.

L'entretien formel se justifie lorsqu'il ne concerne qu'un interlocuteur, ou lorsqu'il est préférable de transmettre individuellement une information concernant plusieurs interlocuteurs.

Les écrits se justifient pour laisser une trace officielle d'une communication

Testez vous :

Situations	Réunion	Entretien informel	Entretien formel	Ecrit
1. Je réorganise le service et veux informer l'ensemble des personnes concernées.				
2. Je présente un stagiaire nouvellement arrivé dans l'entreprise.				
3. Je explique le fonctionnement d'une nouvelle machine.				
4. Je rappelle les consignes de sécurité en cas d'incendie.				
5. Je fais le point sur les résultats du service.				
6. Je fixe des objectifs individuels à chacun de mes collaborateurs.				
7. Je recherche avec un expert des solutions pour diminuer les rebus.				
8. Je recueille les réactions de mes collègues sur le programme du Comité d'entreprise.				
9. Je sollicite l'avis de mes collaborateurs quant à la nouvelle organisation du service.				
10. Je transmets à ma hiérarchie des informations concernant l'avancement d'un projet.				

4- Les trois fonctions de l'animateur de réunion

1- FAIRE PRODUIRE (les idées)

Viser la production d'idées, résultats, décisions, solutions

- Avoir bien travaillé sur le sujet de la réunion pour bien le maîtriser
- Proposer une méthode de travail et la faire respecter
- Faire progresser la discussion vers le but à atteindre
- Apporter ou demander de l'information, des connaissances, faits, propositions
- recentrer sur l'objectif commun dès que cela est nécessaire
- relancer la discussion si nécessaire, en rappelant des idées émises puis oubliées, en questionnant ou en reformulant,

Faire respecter le timing puis conclure

L'objectif qu'on s'était fixé ; ce que la réunion a apporté ; ce qui reste à faire ; les actions à prévoir : qui fait quoi avec quelles dates butoir ?

2-FACILITER (la communication)

Faire parler chaque participant

- questionner, écouter de façon active, reformuler
- être ouvert : chercher à comprendre les différents points de vue

Faciliter les échanges entre les participants

- Créer un climat de confiance
- présenter ou faire présenter les participants
- encourager la participation, veiller à ce que chacun puisse s'exprimer
- favoriser la réflexion et la créativité de chacun
- s'assurer auprès des participants que les points débattus sont compris
- noter des points clefs au tableau

Faire des synthèses

- faire faire des conclusions partielles par les participants
- réaliser au moins deux synthèses par réunion (au milieu, à la fin)

3- REGULER (la psychologie)

- **Solliciter les silencieux**, limiter les bavards, faire émerger l'opinion des minoritaires ; veiller à ce que personne ne coupe ou monopolise la parole
- **Réguler les tensions** : analyser les tensions, discerner les conflits productifs de ceux qui bloquent la réunion
- **Etre ferme avec ceux qui ont des comportements excessifs** qui entravent la progression de la réunion

Testez vous en tant qu'animateur d'une réunion:

Affirmations	Oui	non
1. Avant d'organiser une réunion, je me pose la question de son utilité		
2. je n'hésite pas à faire le point sur la façon dont les échanges se déroulent		
3. je favorise la prise de parole des personnes timides		
4. je n'hésite pas à manifester mon désaccord sur des interventions		
5. je prépare une fiche de suivi avant chaque réunion		
6. je suggère des idées pour faire progresser le groupe		
7. je recentre les interventions qui se détachent du sujet initial		
8. je sélectionne les participants en fonction de l'objectif de ma réunion		
9. si un conflit éclate entre participants, je le règle à chaud		
10. j'organise l'espace en fonction des objectifs et du type de la réunion		
11. en cas de tension, je sais utiliser l'humour pour détendre l'atmosphère		
12. je rédige un compte rendu après la réunion quand nécessaire		
13. je dynamise le groupe en lui montrant ses progrès		
14. je fais en sorte de parfaitement maîtriser le sujet de la réunion pour pouvoir l'orienter dans le bon sens		
15. si le travail se trouve perturbé, je prends un temps pour en parler avec le groupe		
16. je fais des relevés de décisions pour formaliser les actions à mettre en place		
17. pour chaque réunion, je définis des objectifs clairs et réalistes		
18. j'appuie les idées qui me semblent intéressantes		
19. je fais des mini-synthèses en cours de réunion, puis une synthèse à la fin		
20. lorsque personne ne respecte pas les règles de fonctionnement, je le lui signifie		
21. il existe une trace écrite de ce qui a été dit et de ce qui a été décidé		
22. l'objectif de ma réunion est indiqué dans la convocation que j'envoie à chaque participant		
23. la méthode utilisée pour atteindre l'objectif de la réunion est présentée aux participants avant d'entrer dans le vif du sujet		
24. je limite les apartés (conversation à part entre deux participants)		
25. si la réunion tourne à la confusion, j'interviens pour recadrer le travail		
26. Toutes les décisions prises sont chiffrées et assorties de dates butoir		
27. l'objectif de la réunion est de nouveau explicité en début de réunion et resitué dans son contexte		
28. je fais valoir mon point de vue lorsque cela me semble nécessaire		

5- Exemple de convocation à une réunion

Damien Lacom
07 23 45 67 89

Villetaneuse le 10 octobre 2014

Damien.lacom@univ-paris13.fr

Convocation à la réunion du 29 octobre 2014

Participants :

Nadia xxx
Mike xxxx
Jessica xxx
Karim xxxx

Lieu : Salle G 107 Institut Galilée nouvelle extension

Horaire : 9h 30 à 9h 45

Sujet : la demande de Madame Wolezyk de désigner deux délégués de TEC

Objectif : Désignation des deux délégués

OdJ :

Accueil et rappel du thème
Discussion
Décision (consensus ou vote)

Le CR de la réunion vous sera envoyé par mail le 8 novembre 2014

En vous remerciant de votre aimable participation

Damien

6- Exemple de plan de réunion en 15 mn pour l'animateur

1 Accueil et démarrage - 2 ou 3 minutes

- tour de table, présentation des participants
- rappeler l'objet, formuler le problème avec précision, exactitudes, chiffres, exemples
- rappeler l'objectif
- rappeler le timing (durée et heure de fin)
- annoncer le suivi

2 Echanges - 10 minutes

étape 1 : tout le monde s'exprime

étape 2 : discussion, argumentation, analyses

étape 3 : créativité, recherche de solutions, recueil de suggestions

étape 4 :

OU phase de décision

OU choix de deux solutions créant le consensus pour décision lors de la prochaine réunion

Rappel : beaucoup de exchanges, faire parler tout le monde, gérer les gêneurs, aider à produire, noter les idées qui émergent, classer les infos, faire des résumés réguliers, être ferme et positif

3 Conclusion - 2 ou 3 minutes

- La suite à donner, définition des modes d'application : qui est concerné ? qui fera quoi ? pour quand ? date de l'envoi du compte rendu ou CR. **Les objectifs doivent être formulés par des verbes d'action, des mots clés, des chiffres et une date butoir**
- Rappel du calendrier : une ou 2 échéances, prochaine réunion et son objectif
- Salutations, fin de la réunion

7-Les situations et comportements délicats en réunions

Situations	Oui	Non
1. Face à un groupe agité, je commence par attendre que le calme revienne.		
2. Quoi qu'il arrive, je poursuis ma réunion. Je traite les contestations ultérieurement.		
3. Face à une question agressive, je peux renvoyer la question « Et vous, qu'en pensez-vous ? »		
4. Je traite les désaccords sans les minimiser.		
5. Je rappelle les provocateurs à l'ordre ouvertement.		
6. Face à une agression franche, je réponds du tac au tac.		
7. Si deux personnes discutent en aparté, je leur demande si elles désirent des précisions ou si elles ont des remarques à faire.		
8. Si la confusion règne, j'inscris au tableau les points sur lesquels le groupe semble d'accord avant de proposer un plan de discussion.		
9. Face à un silencieux, je le questionne nominativement.		
10. Si je sèche sur une question, je la reporte à un moment ultérieur.		

Quels conseils donneriez-vous à ces personnes pour les aider à améliorer leur comportement en réunion ?

- 1- Mme X. a le trac face à un groupe. Elle se tait puis regrette toujours de ne pas avoir pris la parole en réunion.
- 2- Mr Z. se laisse souvent entraîner dans des digressions et le regrette toujours après les réunions.
- 3- Mr T. a l'impression que personne ne l'écoute vraiment pendant les réunions.
- 4- On reproche souvent à Mme A. de casser les idées des autres participants.
- 5- Mr F. présente souvent ses idées sur le modèle de la plainte.
- 6- Mme H. trouve qu'on l'interrompt toujours, qu'elle ne peut pas placer un mot.

8- Les attitudes des participants en réunions : la grille de Bales

Placez-vous de façon à observer, sans obstacle, un ou plusieurs des participants de la discussion.

Essayez de repérer et de caractériser son comportement en termes de "rôle" avec la liste des rôles ci-dessous. Observez aussi ~~soi~~ passe d'une aire (espace) à l'autre

Aire affective positive	1. Solidarité : fait preuve de solidarité, encourage, aide, valorise les autres
	2. Détente : cherche à diminuer la tension, blague, rit, se déclare satisfait
	3. Accord : donne son accord, accepte tacitement, comprend.
Aire neutre centrée sur la tâche	4. Donne des suggestions, des indications respectant la liberté de l'autrui
	5. Donne son opinion , analyse, exprime son sentiment, son souhait
	6. Donne une orientation, une information, répétition, confirmation
	7. Demande une orientation, informe, répète, clarifie, confirme
	8. Demande une opinion, évaluation, analyse, expression de son sentiment
	9. Demande des suggestions, directions, moyens d'action possibles
Aire affective négative	10. Désaccord, désapprouve, rejette passivement, refuse l'aide
	11. Tension : manifeste une tension, demande de l'aide, se retire de la discussion
	12. Antagonisme : fait preuve d'opposition, dénigre les autres, se défend soi-même

9- Exemple de CR de réunion

Damien Lacom
07 23 45 67 89
Damien.lacom@univ-paris13.fr

Villetaneuse le 7 novembre 2014

CR de la réunion du 29 octobre 2014 « Nommer deux délégués de TEC »

Participants :

Nadia Gxxx (représentant le BDE et INFO)
Mike Hxxxx (représentant la MACS)
Jessica I xxx (représentant TEL)
Karim Jxxxx (représentant ENER)
Invités : Jeremy Kxxx, Rime Lxxxx, Patrice Mxxx,

Lieu : Salle G 107 Institut Galilée nouvelle extension

Horaire : 9h 30 à 9h 45

Sujet : la demande de Madame Wolezyk de désigner deux délégués de TEC

Objectif : Discussion et désignation de deux délégués

1- Accueil et rappel du thème

Madame Wolezyk a demandé en début de réunion que soient désignés deux délégués de TEC (un par année) pour améliorer les communications et faire remonter le ressenti et besoins des étudiants .

2- Discussion

Intérêt du thème : résumé des débats en deux ou trois paragraphes distincts avec leur sous- titre

Suggestions des participants (nom et suggestion)

3- Décision et nom des délégués

Par consensus et sans avoir besoin d'un vote, ont été désignés comme délégués de TEC XXX et YYY car

4- Conclusions et actions à venir

La prochaine réunion aura lieu mercredi 19 novembre Salle G 107 à 12h

Thème : quelles activités, organisation, mode de com pour les deux délégués

Vous recevrez une convocation 8 jours avant

En vous remerciant de votre aimable participation

Damien

10-Fiche d'évaluation pour l'animateur de réunion

Critères	Oui/non
1. J'ai précisément en tête l'objectif que je poursuis en organisant la réunion	
AVANT préparation	
2. Je me suis assuré des conditions matérielles (salle, documents, etc.)	
3. J'ai fait parvenir aux participants les infos préalables nécessaires : ordre du jour, lieu, date, horaire, documents éventuels, etc.	
4. J'ai préparé mon introduction	
5. J'ai fixé une durée à cette réunion, préalablement. J'ai annoncé le timing et j'ai annoncé une heure de fin précise	
PENDANT Animation	
6- J'ai installé un climat de confiance	
7- J'ai affiché objectif et sujet de la réunion ; j'ai défini une méthode de travail	
8- J'ai fait parler tout le monde et j'ai favorisé l'expression des idées par des questions	
9- J'ai opéré les synthèses nécessaires (milieu puis fin)	
10-J'ai fait progresser le groupe	
11-J'ai fait gérer ou géré moi même le temps et j'ai fini à temps	
12-J'ai conclu en fixant des objectifs avec des verbes d'action, des mots clés, des chiffres évaluables, une date butoir	
APRES Suivi	
13-J'ai réalisé ou fait réaliser le compte rendu	
14 J'ai pensé à le diffuser de manière pertinente	
15- J'ai assuré le suivi des décisions prises	

La réunion Test : Eviter la réunionite

Situations	Réunion	Entretien informel	Entretien formel	Ecrit
1. Je réorganise le service et veux informer l'ensemble des personnes concernées.	X			X
2. Je présente un stagiaire nouvellement arrivé dans l'entreprise.		X		
3. Je explique le fonctionnement d'une nouvelle machine.	X			X
4. Je rappelle les consignes de sécurité en cas d'incendie.	X			X
5. Je fais le point sur les résultats du service.	X			X
6. Je fixe des objectifs individuels à chacun de mes collaborateurs.			X	
7. Je recherche avec un expert des solutions pour diminuer les rebus.			X	
8. Je recueille les réactions de mes collègues sur le programme du Comité d'entreprise.		X		
9. Je sollicite l'avis de mes collaborateurs quant à la nouvelle organisation du service.	X	X		
10. Je transmets à ma hiérarchie des informations concernant l'avancement d'un projet.				X

Test : Réagir à une situation délicate en réunion

Situations	Oui	Non
1. Face à un groupe agité, je commence par attendre que le calme revienne.	x	
2. Quoi qu'il arrive, je poursuis ma réunion. Je traite les contestations ultérieurement.		x
3. Face à une question agressive, je peux renvoyer la question « Et vous, qu'en pensez-vous ? »	x	
4. Je traite les désaccords sans les minimiser.	x	
5. Je rappelle les provocateurs à l'ordre ouvertement.		x
6. Face à une agression franche, je réponds du tac au tac.		x
7. Si deux personnes discutent en aparté, je leur demande si elles désirent des précisions ou si elles ont des remarques à faire.	x	
8. Si la confusion règne, j'inscris au tableau les points sur lesquels le groupe semble d'accord avant de proposer un plan de discussion.	x	
9. Face à un silencieux, je le questionne nominativement.	x	
10. Si je sèche sur une question, je la reporte à un moment ultérieur.	x	

Solution du test « Testez-vous en tant qu'animateur d'une réunion »: globalement, la réponse est OUI à toutes les questions sauf 9 et 11

Lois de Gestion du temps

Loi de Pareto

- L'essentiel prend 20% du temps
- L'accessoire prend 80% du temps
- 20% de nos actions = 80 % de nos résultats

Conclusion : il faut se concentrer sur l'essentiel

Loi des séquences homogènes (Carlson)

- Tout travail interrompu sera moins efficace et prendra plus de temps que s'il était effectué de manière continue.
- La durée des séquences dépend :
 - Des rythmes de chacun
 - De la nature du travail à faire
 - Des méthodes employées

Conclusion : il faut prévoir des séquences homogènes et continues

Loi de Parkinson

- Le temps nécessaire pour accomplir une tâche varie en fonction des disponibilités : il se dilate jusqu'à occuper la totalité du temps disponible.

Conclusion : se fixer des délais en fonction des tâches à accomplir , raisonner en fonction du temps nécessaire et non pas disponible

Loi de Fraisse

- Le temps est subjectif

Loi de Murphy ou loi de la contre productivité

- Toute activité nouvelle prend plus de temps qu'on ne l'imagine au départ

Conclusion : tirer régulièrement les leçons de l'analyse journalière

Loi d'Illich

- Au delà d'un certain seuil, la productivité du temps investit décroît, puis devient négative

Conclusion : l'efficience est le résultat d'un équilibre personnel, refusez activisme et perfectionnisme

Loi de l'alternance

- L'efficacité et la créativité ne peuvent être entretenues et développées que si l'alternance des temps et le respect des rythmes personnels sont observés.

Conclusion : se donner des temps différents et qualifiés

Loi de Perls

- L'angoisse est ce qui me sépare d'un futur que je ne connais pas. L'angoisse se manifeste davantage lorsque l'on ne vit pas dans le présent mais dans un futur supposé négatif.
- Or des études statistiques montrent que :
 - 40 % de ce qui nous inquiète ne se produira jamais
 - 30 % s'est déjà produit
 - 12 % concerne la santé
 - 10 % concerne des soucis divers dont les effets s'annulent souvent
 - 8 % seulement est légitime et mérite notre attention !

Principes pour une gestion du temps efficace

1. Affecter un budget-temps réaliste à chaque activité.
2. Privilégier les séquences de travail homogènes.
3. Regrouper les tâches de même nature.
4. Alterner les tâches de nature différente.
5. Tenir compte de ses rythmes et des rythmes de l'organisation.
6. Ne faire qu'une chose à la fois et s'y tenir
7. Se donner du temps à soi.