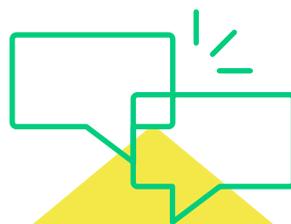




Animer un atelier de concertation à distance

Guide pratique



̄SCOPIC

COMMUNICATION | CONCERTATION | INNOVATION



Sommaire



Introduction



1 *Quels outils ?*



2 *Préparer la séance*

Jusqu'à combien de participants ?
Quelles ressources humaines ?
Quelle durée et quels horaires ?
Le lieu de l'animation
Déroulé, fonctionnalités et brief amont
Mobiliser vos participant.es.



3 *Animer la séance*

L'assistante technique
L'animateur.trice principal.e
Les facilitateurs.trices



4 *Clôturer la séance*

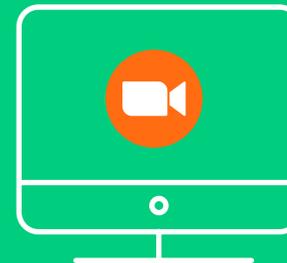
Les pense-bêtes avant de terminer
L'évaluation pour capitaliser



5 *limiter la fracture numérique*



Conclusion



Introduction

De quoi parle-t-on dans ce guide ?

Chez SCOPIC, nous sommes convaincu.es que le contact humain est un levier irremplaçable pour mener à bien les projets.

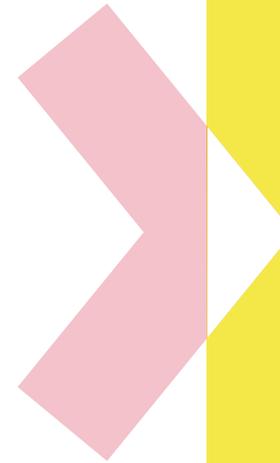
Nous privilégions toujours le présentiel au distanciel quand le contexte s'y prête.

Nous considérons le numérique comme un outil pertinent, jamais comme une fin en soi.

Toutefois, nous défendons l'importance de poursuivre les initiatives de co-construction et de concertation dans cette période inédite de crise sanitaire.

C'est pourquoi, à l'automne 2020, SCOPIC a systématiquement proposé des modalités permettant de répondre à la question :

Dans quelles conditions peut-on créer de l'échange et du débat à distance ?



Ce guide se veut très pratique et se concentre sur un format d'animation particulier que nous avons expérimenté : **l'animation d'ateliers numériques via l'outil Zoom.**

Il n'est pas exhaustif, mais compile des informations pratiques et techniques pour mener correctement un atelier et se donner les conditions du débat recherché dans toute bonne démarche de concertation.

SCOPIC coordonne par ailleurs via l'Institut de la Concertation de la Participation Citoyenne (ICPC) une enquête plus large sur les modalités de participation du distanciel et l'impact de la COVID-19 sur la participation des publics (résultats début 2021).



Quels outils ?

Chez SCOPIC, nous avons opté pour deux partis-pris majeurs :



Utiliser un outil qui permette la création de **sous-groupes** : condition majeure selon nous pour recréer les conditions du délibératif. Seul  Zoom (à ce jour) est en capacité de le proposer de manière très fluide.



Éviter d'y ajouter d'autres outils collaboratifs numériques.
Cela, afin d'assurer la participation de tous, notamment les citoyen·ne·s les moins à l'aise avec le numérique.



2

Préparer la séance

Concevoir votre atelier participatif en ligne exige la même rigueur que pour un atelier en présentiel, notamment la définition claire des objectifs de votre temps participatif et les modalités pour y répondre.

Il faudra y ajouter une nouvelle difficulté : la gestion du volet technique, en parfaite articulation avec votre animation.

Jusqu'à combien de participants ?

Votre jauge de participants dépend directement du nombre de facilitateurs·trices dont vous disposez. Comptez vos ressources humaines avant de définir la jauge de participants.



➤ **À SAVOIR** : plus il y a de participants, plus on augmente le risque de problématiques, notamment techniques.

➤ **CONSEIL** : évitez d'accueillir de "simples observateurs" curieux. Cela complique la gestion du nombre de participants et peut dégrader la dynamique que vous tentez de créer. Les observateurs silencieux - et souvent caméra fermée - ne participent pas à créer une atmosphère chaleureuse.

Pour du délibératif : prévoyez des sous-groupes de 6 personnes (8 grand maximum) afin de favoriser la parole de chacun. En numérique, les prises de paroles sont moins spontanées, le tour de table et les rebonds prennent donc plus de temps.

2

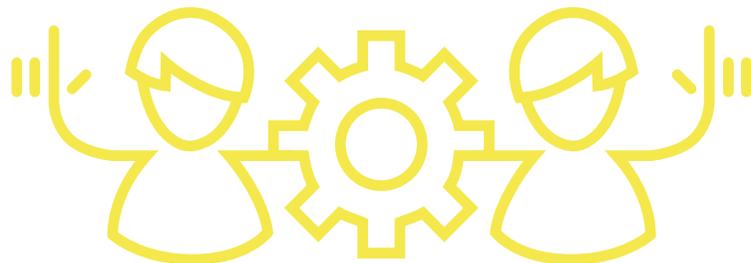
Préparer la séance

Quelles ressources humaines ?

Vous pensez qu'avec le numérique, vous réduiriez le nombre d'animateurs·trices ?

Que nenni, il va vous falloir davantage d'encadrant·e-s et de nouveaux rôles !

Contrairement au présentiel, où il est possible de laisser des sous-groupes en autonomie, le distanciel exige une grande équipe d'animation afin d'avoir un·e facilitateur·trice par sous-groupe.



EXEMPLES

- **25 participants, prévoir 5 à 6 encadrants :**
 - 1 ressource logistique
 - 1 facilitateur·trice par sous-groupe de 6 à 8 personnes, soit 4 animateurs·trices
 - 1 animateur·trice principal (qui peut aussi être facilitateur·trice)

- **60 participants, prévoir 10 à 13 encadrants :**
 - 2 ressources logistiques
 - 1 facilitateur·trice par sous-groupe de 6 à 8 personnes, soit entre 7 et 10 animateurs·trices
 - 1 animateur·trice principal (qui peut aussi être facilitateur·trice)

2

Préparer la séance

Quelle durée et quels horaires ?

Le numérique demande une forte concentration qui a tendance à baisser plus rapidement qu'en présentiel.

Pour des ateliers de concertation, **nous préconisons des sessions de 2H, voire 2H30 maximum**. Si vous n'avez pas le choix et avez nécessairement besoin d'un temps long, privilégiez des temps de pause réguliers !

Sur les horaires en soirée, les participants nous ont dit préférer le créneau **18H30 / 20H30**. Détendez tout le monde en disant que l'apparition des enfants à l'écran pour le "bisou bonne nuit" est admis !

Le lieu de l'animation

Évidemment, nous vous conseillons de trouver un lieu bien connecté et calme. Préparez tout ce dont vous avez besoin pour être à l'aise : une fois l'animation lancée, vous ne pourrez plus bouger à moins d'avoir prévu une pause dans votre déroulé.

Il peut être aussi utile de rassembler les coordinateurs de la séance (animateurs·trices et assistant·e·s techniques) dans un même lieu. Mais attention à bien vous espacer pour ne pas vous gêner, notamment lors de l'animation des sous-groupes.



2

Préparer la séance

Le déroulé et le brief amont



LE DÉROULÉ

Vous allez devoir rajouter une nouvelle colonne à votre déroulé classique : celui de la technique ! Pensez effectivement à identifier très clairement les actions liées aux fonctionnalités Zoom et les personnes qui en sont responsables.



LE BRIEF DES INTERVENANT·E·S ET FACILITATEURS·TRICES

Une fois la séance lancée, il sera compliqué d'interagir avec les intervenant·e·s et les facilitateurs·trices.

Il faut donc avant de débiter :

- **s'assurer de la compréhension par toute l'équipe du déroulé (timing, rôle, outils,...).**
Le distanciel nécessite des rôles clairs et définis: l'animateur principal ne pouvant pas être celui/celle qui gère la technique en même temps.
- **tester leur aisance** avec l'outil Zoom : la qualité de leur caméra et de leur micro mais aussi le partage d'écran qui, selon les ordinateurs, peut être capricieux.
- **les alerter sur les particularités en ligne** et la nécessité d'une facilitation renforcée.

Mettez vous d'accord pour un outil de discussion instantané avec l'équipe projet. Lors de votre séance, il faudra éviter d'avoir à changer de fenêtres sur votre ordinateur. Aussi nous vous conseillons d'échanger via vos téléphones (WhatsApp, Messenger, Teams...).

2

Préparer la séance

Paramètres et fonctionnalités utiles à la concertation sur Zoom

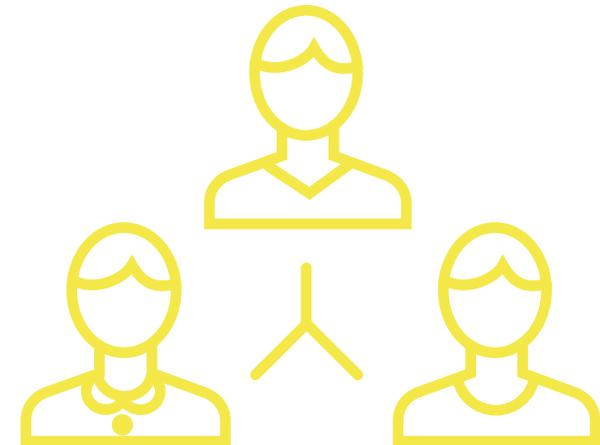
D'abord, c'est peut être évident, mais pensez à acheter un compte Zoom pour avoir accès aux fonctionnalités ! Ensuite, il y a une multitude de fonctionnalités Zoom qu'il est intéressant de regarder dans l'onglet "paramètre" de votre compte : allez-y faire un tour ! À suivre, on vous parle des indispensables pour des ateliers délibératifs.



CRÉER ET GÉRER LES SOUS-GROUPES

C'est votre grââââl pour permettre de recréer les conditions de l'échange et du débat entre vos participants.

Pour savoir comment s'y prendre, suivez les instructions



2

Préparer la séance



UTILISER LE TCHAT

C'est une fonctionnalité nouvelle, peu ou pas utilisée en présentiel.

65% des participants que nous avons interrogés indiquent le tchat comme outil principal qui a facilité leur prise de parole.

Quand l'utiliser ?

➤ **EN PLÉNIÈRE :** Le tchat est utile lors des séquences en plénière, notamment lors de présentations descendantes. Il permet aux participants de réagir en direct, poser des questions, et d'échanger entre eux. À la fin de la présentation en plénière, il est utile de réaliser une synthèse des échanges sur le tchat et de la restituer à tous, cela met tout le monde au même niveau d'information. Il est possible aussi d'utiliser cette synthèse comme une matière à débattre ensuite en sous-groupes.

➤ **EN SOUS-GROUPE :** Le tchat n'est pas conseillé lors des sessions en sous-groupe parce qu'il est difficile de gérer l'oral et l'écrit, tant pour les participants que pour l'animateur·trice. Mieux vaut canaliser les énergies sur les échanges oraux.

➤ **ATTENTION :** TOUTES les conversations du tchat - y compris celles privées de personne à personne - sont enregistrées. Quand vous envoyez le fichier à quelqu'un, pensez à regarder avant ce qui s'est dit dedans :-)

Les limites :

Le tchat est perçu comme un réel outil de facilitation pour prendre la parole. Il est possible qu'il permette à ceux qui ne participent pas habituellement de s'exprimer. Mais pour d'autres, il crée un autre canal, qui rend difficile le suivi d'une présentation ou d'un débat oral. À adapter donc, selon vos ateliers.

2

Préparer la séance

Mobiliser vos participants pour la séance



En amont de la séance, envoyez **un tuto Zoom** à vos participants afin qu'ils appréhendent l'outil (voir tuto SCOPIC en annexe).



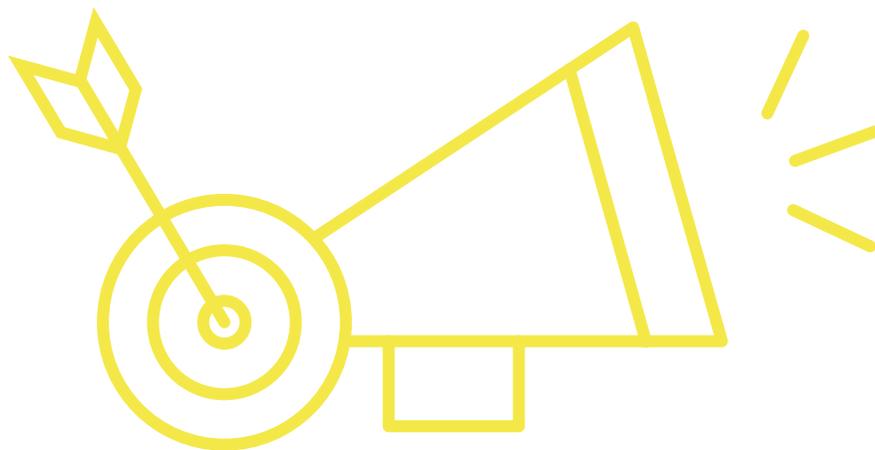
Dans les "paramètres", cochez la case qui permet de se connecter à Zoom sans avoir à installer le logiciel...



Proposez dans votre mail à ceux qui le souhaitent de **se connecter 15 mn avant le début de la séance.**



Indiquez le **numéro d'assistance à appeler** en cas de difficultés : demandez à ce qu'on vous envoie un texto, vous gèrerez ainsi mieux les demandes et les rappels.



3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES

L'assistance technique



➤ **SON RÔLE** : aider les participants à se connecter en cas de difficultés

Si vos participants ne parviennent pas à se connecter correctement (caméra et/ou micro), plusieurs options d'assistance sont possibles :



La personne se connecte mais le micro et la caméra ne fonctionne pas : proposer de rallumer l'ordinateur.



La personne n'arrive pas à se connecter sur son ordinateur : lui proposer d'essayer sur son téléphone.



La personne n'arrive à se connecter ni sur son ordinateur, ni sur son téléphone ou n'arrive pas à activer son micro : lui proposer de rejoindre la visioconférence par téléphone.

➤ **OUTILS INDISPENSABLES :**

- Le téléphone "assistance" dont le numéro est celui indiqué dans le mail d'invitation
- La liste des participants avec leurs coordonnées (mail et téléphone)
- Le numéro Zoom à appeler pour rejoindre la conférence par téléphone : 01 70 37 22 46

3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES

L'assistance technique : la gestion des fonctionnalités Zoom



1. RENOMMER LES PERSONNES

Quand les personnes arrivent dans l'atelier, renommer correctement leur nom si elles ne le font pas d'elles-mêmes. Si la personne n'est pas sur la liste, lui demander de se présenter via le tchat privé > bouton "converser" puis sélectionner le nom de la personne.



2. CONSTITUER ET ENVOYER LES SOUS-GROUPES

Prévoyez un temps suffisant pour constituer vos sous-groupes (souvent durant le temps d'introduction / de présentation). Si vos groupes sont pré-déterminés, appuyez-vous sur le listing préparé en amont.



➤ **SON RÔLE :** gérer les fonctionnalités Zoom et plus particulièrement les sous-groupes.

➤ **OUTILS INDISPENSABLES :**

- La personne qui tient ce rôle doit être celle qui crée la réunion à partir de son compte. Seul moyen d'avoir l'ensemble des fonctionnalités.
- Avoir le listing des participants avec nom / mail / téléphone et des sous-groupes (ou du moins, les critères de composition).
- Avoir transmis en amont le contact téléphonique de l'assistant·e technique, joignable pendant l'atelier.

3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES

Cochez les bons paramètres :

Si vous avez bien coché l'activation de la fonction "sous-groupe" dans vos paramètres, vous verrez apparaître sur la barre en bas de votre visio Zoom un onglet "Diviser en sous- groupes". Cliquez dessus, choisissez la version "manuellement", définissez votre nombre de groupes puis dans "options", définissez vos préférences. Les nôtres :

- › Déplacez automatiquement les participants dans les salles de discussion
- › Compte à rebours après la fermeture de la salle de discussion

Si un participant arrive après que les sous-groupes soient déjà en petite salle ?



Si l'assistant·e technique se trouve également dans une petite salle, il ne peut pas savoir si des personnes souhaitent entrer dans la réunion zoom: retardataires ou personnes ayant été déconnectées de la réunion.

L'idéal, notamment pour les grands groupes où certains participants risquent d'arriver en cours de route, est donc que l'assistant·e technique n'aille pas dans une petite salle, mais qu'il reste bien dans la plénière. Il pourra ainsi accueillir chaque nouvel arrivant.

Dans le cas où vous n'avez pas d'assistant·e technique, et qu'il n'y a personne qui puisse rester en plénière, veillez à ce que toute personne puisse vous contacter facilement par téléphone, afin de vous prévenir en cas d'arrivée tardive ou de déconnexion.

Dans ce cas-là, il faudra parfois jongler entre appel téléphonique, présence dans un petit groupe et présence en plénière, ce qui n'est pas très confortable !

3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES



3. GÉRER LE TEMPS

Celui qui détient les fonctionnalités Zoom peut faire un parfait maître du temps, notamment grâce à 2 outils simples et assez drôles :

- **La possibilité de passer de sous-groupe en sous-groupe** : tel un petit bonhomme télescopé, il vient rappeler combien de temps les groupes disposent encore.
- **La possibilité d'envoyer des messages écrits aux sous-groupes** : le message s'affiche sur l'écran des groupes, ça surprend mais c'est marrant.



4. GÉRER L'ENREGISTREMENT VIDÉO / AUDIO / ÉCRIT DE LA SÉANCE

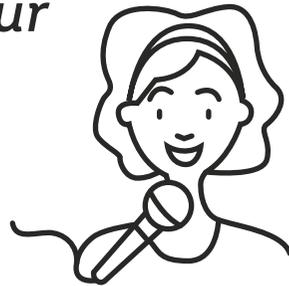
À la fin de la séance, son rôle est de bien penser à **enregistrer la conversation du tchat** et de couper l'enregistrement.



3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES

L'animateur principal



➤ **SON RÔLE :** créer et assurer la dynamique générale.



1. ACCUEILLIR LES PARTICIPANTS

Faire rentrer les participants un par un en les “admettant” > **cochez pour cela la fonctionnalité “Salle d’attente” dans les paramètres puis, lors de la séance, ouvrez la fenêtre “participants” pour contrôler les admissions.**

Une fois la personne entrée, testez avec elle les fonctionnalités : micro et caméra. Proposez également qu'elle se renomme.



2. THÉÂTRALISER SON ANIMATION

Le numérique jette un grand froid sur la chaleur humaine que vous aviez l'habitude d'apporter en présentiel. Pour y pallier, n'hésitez pas à être particulièrement énergique, dynamique et enthousiaste dans votre animation.

Mais, malheureusement, n'espérez pas trop en retour : alors qu'en présentiel, vous avez l'habitude de vous rassurer grâce à quelques hochements de tête et sourires, ici, vous n'aurez ou verrez que peu de retours. Mais tenez bon, les participants apprécieront cet effort !

3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES



3. ALLER LOIN DANS LA CONVIVIALITÉ

Toujours pour casser le côté un peu froid de la visio, quelques astuces pour réchauffer les cœurs :

- Demander à ce que les personnes gardent leur **caméra ouverte** en leur expliquant que cela participe à créer une bonne ambiance.
- Lors d'une pause, partagez un **visuel rigolo** via le partage d'écran (ex : un bar cocktail pour rappeler le bon vieux temps du pot de l'amitié).

- Une petite **ambiance musicale** en début de séance peut aussi créer une atmosphère agréable.
- À contrario, en début de séance, évitez directement de faire un partage d'écran (de votre PPT de présentation par exemple). Il est plus agréable de commencer le temps d'atelier en se voyant mutuellement.

3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES

Les facilitateurs·trices



➤ **LEUR RÔLE :**
Ils/elles animent un sous-groupe



1. LE BRIEF PRÉALABLE

On l'a vu dans le chapitre "préparer la séance", il est impératif que vos animateurs·trices soient bien briefé·e·s, et surtout à l'aise avec les outils numériques dont ils auront besoin.



2. DYNAMISER SA FACILITATION

Son rôle est le même qu'en présentiel mais est encore renforcé. Son rôle et le déroulé du temps participatif doivent être très clair car il ne peut pas faire appel à l'animateur principal.

- Être clair dans les consignes du débat
- Veiller à ce que chacun·e prenne la parole

3

Animer la séance RÉPARTITION DES RÔLES



3. UN SUPPORT SIMPLE AVEC ÉCRAN PARTAGÉ

Chez SCOPIC, nous avons fait le choix de nous concentrer sur un seul outil : la visio-conférence et le tchat associé. Notre expérience montre qu'avec un public non aguerri, il est très compliqué de passer d'un outil à un autre (une fenêtre pour la visio, une autre pour l'outil collaboratif).

En revanche, il est utile pour le/la facilitateur·trice d'utiliser un outil de prise de note en direct (mur blanc, word, post it...) qu'il partage avec tous > **fonction "partage d'écran"**.

La plupart des participants apprécient voir concrètement leurs mots s'afficher sur la trame, d'autres aimeraient davantage voir le visage des personnes qui parlent : à utiliser selon vos besoins donc !



4. ANIMER ET RÉALISER LA SYNTHÈSE DU TCHAT EN LIGNE

Nous vous parlons dans un autre chapitre de l'intérêt du tchat en ligne. À noter que lors de présentations en plénière, réalisées par l'animateur·trice principal ou un·e intervenant·e, le/la facilitateur·trice peut avoir le rôle d'animer le tchat en ligne et d'en restituer la synthèse.

4

Clôturer la séance

Les pensees bêtes avant de terminer votre atelier :

- Attendre que le dernier participant soit parti avant de fermer (sinon, c'est très brutal !).
- Les participants ne partent pas d'eux même et ça fait un moment que vous attendez ? La personne qui a créé la réunion sur Zoom peut l'envoyer en "salle d'attente", via le bouton "participants".
- Rester entre animateurs·trices/intervenant·e·s pour un débrief à chaud. Ca ne remplace pas un petit pot de fin d'atelier mais ça évite l'effet isolé et c'est utile comme retour d'expérience.
- Sauvegarder la conversation du tchat.

L'évaluation pour capitaliser

Tout nouvel essai de format invite à être évalué. Vous pouvez diffuser un questionnaire simple à vos participants, les invitant à donner leur ressenti sur l'outil, la qualité d'écoute, la facilité à prendre la parole, l'animation, les problèmes rencontrés et pistes d'amélioration.

5

limiter la fracture numérique

Comment pallier la fracture numérique ? Quels outils complémentaires ?

L'objet de ce guide n'est pas d'approfondir chaque format et outil possible en temps de confinement. Cependant, il est utile de rappeler que seul l'outil d'atelier numérique ne suffit pas et écarte de fait une partie de la population : ce qui n'est pas acceptable dans une démarche de démocratie participative.

Pour limiter la fracture numérique lorsqu'on propose un format d'atelier en ligne :

➤ **Partager les documents utiles à la réflexion en amont** : si vous êtes gêné.e à l'idée d'envoyer des documents sans pouvoir les présenter, enregistrez une vidéo de l'intervenant.e en train de les commenter.

- **Proposer une contribution individuelle en amont** : par questionnaire, mail, ou encore téléphone. S'assurer en tout cas que tout le monde ait eu la possibilité de s'exprimer afin que sa parole soit intégrée lors du débat (même si la personne ne peut être présente).
- **Proposer d'accueillir quelques personnes en présentiel** pour les aider à se connecter sur des ordinateurs (en lien avec la collectivité, l'aménageur, une association...).

Conclusion

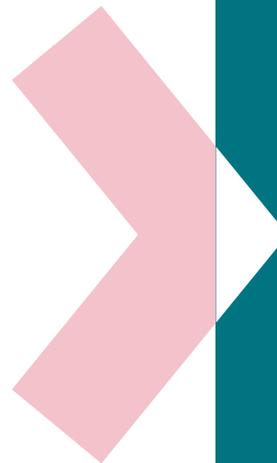
Toute l'équipe SCOPIC espère que ce guide vous a été utile.

Nous ne sommes pas des expert.e.s du numérique, mais il nous tenait à cœur de partager nos expériences de concertation en ligne.

Tout ce qui peut aider à poursuivre et amplifier la démocratie participative et le collaboratif doit pouvoir être partagé au maximum.

Si vous avez des remarques sur le guide ou besoin d'accompagnement, contactez-nous !

Belles animations à vous !



Qui est SCOPIC ?

SCOPIC c'est une agence conseil et une équipe organisée autour de trois domaines de compétences :

- › **stratégie & communication,**
- › **concertation & projets de territoire,**
- › **design & innovation collaborative.**

SCOPIC c'est aussi un état d'esprit ! Nous sommes convaincus que les individus, les entreprises, et plus largement les organisations publiques et privées, sont des acteurs puissants de transformation de la société. C'est pourquoi nous nous sommes créés en SCOP il y a 15 ans. Ses statuts et sa philosophie font de SCOPIC une agence indépendante.



T. 02 40 08 24 77
contact@scopic.fr
11 Passage Douard
44000 Nantes

scopic.fr

Annexe

Tuto Zoom à destination des participant.e.s



Utiliser Zoom, *le guide pas à pas*



1. INVITATION

Vous recevez une **invitation par mail** à participer à un atelier sur Zoom.

Dans l'invitation, **cliquer sur le lien Zoom** (souligné et en bleu).



2. AUTORISATION

Une fenêtre s'ouvre : « Souhaitez-vous autoriser cette page à ouvrir Zoom ? »

Cliquer sur « **Autoriser** ».



3. CHOIX

2 choix s'offrent à vous :

- **Option 1** - Télécharger l'application. Pour cela, **cliquer sur : « télécharger l'application »**, et suivre les instructions pour se créer un compte (gratuit).

- **Option 2** - Continuer sans télécharger l'application. Pour cela, **cliquer sur : « rejoindre la réunion à partir du navigateur »**.



4. PARTICIPATION

Vous êtes désormais participant.e à la réunion. Vous pouvez :

- **Activer/désactiver votre micro**, en cliquant sur l'icône Micro en bas à gauche de l'écran. Quand l'icône est barrée, votre micro est éteint.
- **Activer/désactiver votre caméra**, en cliquant sur l'icône Vidéo en bas à gauche de l'écran. Quand l'icône est barrée, votre caméra est éteinte.
- **Converser dans la discussion en ligne/chat** en cliquant sur l'icône « Converser »
- **Choisir le mode d'affichage** que vous souhaitez, en cliquant en haut à droite
 - Galerie = vous voyez toutes les personnes participantes
 - Intervenant = vous voyez seulement l'animateur

