



L'ART D'ANIMER une présentation



CONSORTIUM NATIONAL
DE FORMATION EN SANTÉ

Volet Université d'Ottawa

La présente initiative a été rendue possible grâce
à la contribution financière de Santé Canada.

cnfs.ca

613 562-5800 (8027) | 1 877-221-CNFS | cnfs@uottawa.ca



Table des matières

À propos du CNFS	1
Introduction	2
La planification de la présentation	2
Organiser la présentation en étapes	2
Élaborer le contenu	3
1- Mettre en place une structure de présentation cohérente	3
2- Intégrer des principes pédagogiques pour guider l'élaboration du contenu	6
3- Suivre les principes pour créer une présentation visuelle captivante	8
L'animation	10
La relation avec les participants	10
Animer, c'est communiquer!	11
S'assurer de transmettre son message	12
Favoriser la communication	15
L'accueil des participants	15
Lors de l'arrivée des participants	15
En début de formation	16
La gestion de situations délicates	17
Conclure votre présentation	18
Annexe 1	19
Références	20

À PROPOS DU Consortium national de formation en santé (CNFS)

Le Consortium national de formation en santé (CNFS) est un regroupement d'établissements de formation postsecondaire offrant des programmes en français dans différentes disciplines de la santé. L'Université d'Ottawa est l'un des seize partenaires universitaires et collégiaux qui constituent le CNFS.

La mission du CNFS est d'assurer la mise en œuvre d'un réseau postsecondaire élargi de formation et de recherche en français pour appuyer, d'une part, les institutions de formation qui offrent une formation dans le domaine de la santé et d'autre part, les chercheurs qui peuvent renforcer la recherche dans le domaine de la santé ayant trait, en particulier, aux communautés francophones en situation minoritaire.

Le CNFS vise à améliorer l'accès aux services de santé en français des communautés en situation minoritaire par la formation postsecondaire de professionnels francophones de la santé en soutenant la recherche dans le domaine de la santé qui se rattache à cette formation et aux besoins de ces communautés.

INTRODUCTION

Ce guide de formation a été conçu par l'équipe du Consortium national de formation en santé (CNFS) — Volet Université d'Ottawa. Il s'adresse aux professionnels de la santé qui offrent des présentations à des apprenants adultes (stagiaires, professionnels ou grand public).

Il fournit les notions essentielles pour perfectionner les habiletés à présenter devant un groupe.

Il vous permettra d'atteindre les objectifs suivants :

1. Structurer la présentation de manière cohérente.
2. Intégrer les principes pédagogiques dans le contenu de la présentation.
3. Appliquer les principes de communication à l'animation ou à la formation de groupe.
4. Déterminer les éléments clés d'un accueil réussi.
5. Employer les stratégies d'animation appropriées dans des situations délicates.

LA PLANIFICATION DE LA PRÉSENTATION

Avez-vous déjà animé ou allez-vous animer une présentation ? Si oui, vous avez sûrement pensé à la façon de vous organiser pour réaliser cette activité. Vous êtes donc sur la bonne voie, car il s'agit d'une étape cruciale de votre préparation.

En effet, il est essentiel de penser à l'avance à tous les aspects de la présentation et à tout ce qui l'entoure (environnement, participants, etc.)^{1, 2, 3}.

Pour bien planifier votre présentation, il vous faut :

- Organiser la présentation en étapes
- Élaborer le contenu

Le texte suivant vous proposera des stratégies à mettre en place pour y parvenir.

Organiser la présentation en étapes

Pour organiser la présentation, vous pouvez suivre les étapes suivantes :

1. **Prenez connaissance du profil des participants.** Si possible, obtenez un profil de la population cible (ses expériences, ses forces, ses intérêts, ses limites et ses données sociodémographiques : âge, sexe, langue, culture, niveau d'éducation et niveau socioéconomique)^{1, 4, 5}.
2. **Déterminez à l'avance les besoins des participants** auprès des partenaires ou de la population cible (par exemple, comprendre une thématique particulière, mettre à jour leurs connaissances, perfectionner des savoirs, apprendre une nouvelle approche, etc.).
3. **Fixez des objectifs d'apprentissage clairs et réalistes** en fonction des besoins de la clientèle et des messages ou des informations que vous aimeriez transmettre^{1, 4}. Déterminez le sujet central de la présentation.
4. **Élaborez un formulaire d'évaluation** qui vous permettra d'obtenir de la rétroaction sur votre présentation. Il vous aidera à cibler les points forts et les éléments à améliorer lors de votre prochaine formation. Vous pourriez inclure dans votre formulaire des éléments liés à :
 - L'atteinte des objectifs
 - L'animation
 - Le temps et le lieu de la formation
 - Le niveau de satisfaction
 - Etc.

L'annexe 1 vous propose un exemple de formulaire d'évaluation.

5. **Discutez avec les partenaires de la date, de l'heure et du lieu de la présentation** qui répondent le mieux à la clientèle. Réservez la salle. Pensez à vérifier certains aspects de l'environnement physique :
- Le nombre de tables et de chaises et leur disposition
 - Le niveau d'éclairage
 - Les équipements disponibles dans la salle : informatique, rallonge électrique, chevalet à feuilles mobiles, tableau, etc.¹
6. **Discutez avec les partenaires de la meilleure façon de joindre la population cible** (verbalement lors d'une activité, par écrit, etc.). Lancer l'invitation à la population cible.

ÉLABORER LE CONTENU

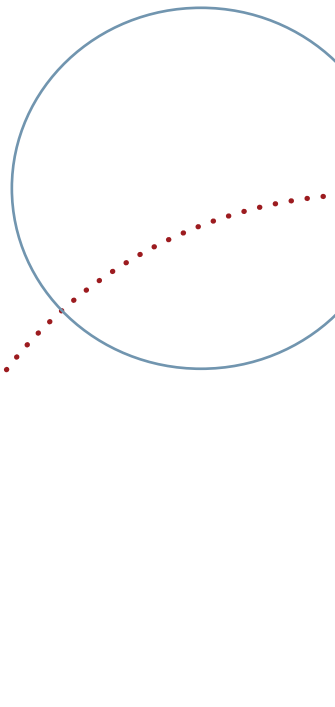
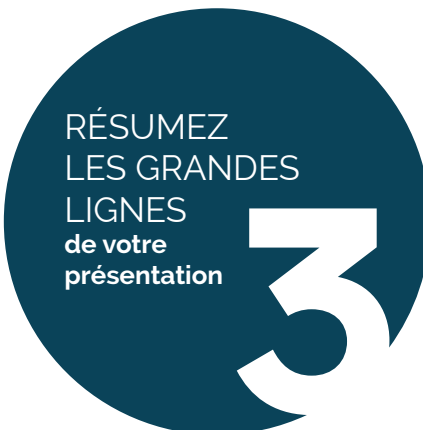
Pour élaborer le contenu, il est important de :

1. Mettre en place une structure de présentation cohérente
2. Intégrer les principes pédagogiques pour guider l'élaboration du contenu
3. Suivre les principes pour créer une présentation visuelle captivante

Les prochaines pages vous aideront à comprendre en quoi consiste chacune de ces étapes.

1- Mettre en place une structure de présentation cohérente

Pour mettre en place une structure de présentation cohérente, vous devriez suivre les quatre étapes suivantes :





PRÉSENTEZ UNE INTRODUCTION qui comprend un contexte, un problème et un message clé

ABORDEZ LE CONTEXTE

dans lequel se déroule la formation. Quelle était la situation avant que le problème ne survienne⁶? Nommez des faits que les participants connaissent².

Indiquez la raison pour laquelle on s'attarde à ce sujet⁵.

Idéalement, abordez le contexte en moins de cinq minutes et avec une seule diapositive à l'appui.

Ce faisant, vous :

- Créez des conditions favorables à la formation².
- Activez les connaissances antérieures du participant².

PAR EXEMPLE

Présentez une donnée statistique frappante sur le nombre de chutes par année chez les aînés au Canada (si possible, fournir des données sur la ville ou la province où vous faites la présentation).

EXPOSEZ ENSUITE LE PROBLÈME

ou la complication².

En une ou deux phrases, expliquez ce qui a changé le contexte ou la situation initiale⁶.

Soyez spécifique, car votre problème doit mener le participant à se poser une question⁶.

Par exemple :

- Quelle est la solution ?
- Comment régler ce problème ?
- Comment prendre la situation en main ?

La réponse à cette question devrait être votre message clé.

PAR EXEMPLE

Les aînés vivant dans des communautés rurales ont un accès restreint à des professionnels de la santé pouvant aider à diminuer leurs facteurs de risque de chute.

PRÉSENTEZ LE MESSAGE-CLÉ

Votre message clé est le cœur de votre présentation². C'est ce que vous souhaitez transmettre aux participants.

PAR EXEMPLE

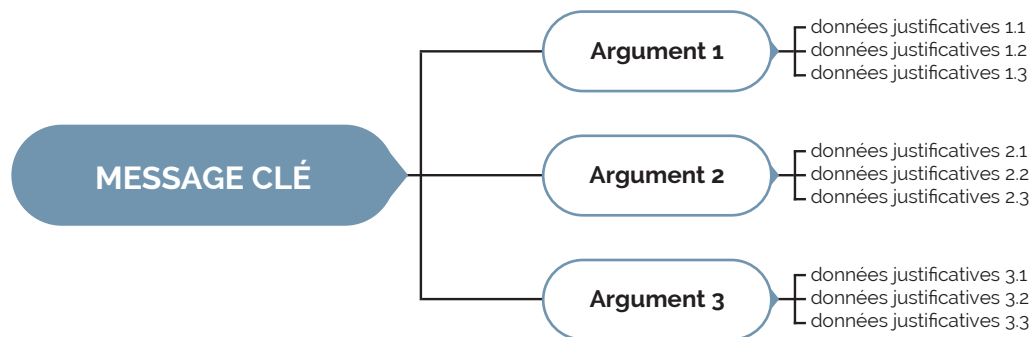
Un programme de prévention des chutes offert à distance permet de diminuer les facteurs de risque des aînés vivant dans des communautés rurales, et ainsi de réduire leurs facteurs de risque de chute.

2 STRUCTUREZ VOTRE CONTENU à l'aide d'une pyramide

En utilisant la pyramide de Minto, vous adoptez une démarche inductive pour structurer votre contenu. En effet, vous :

- partez de votre message clé ;
- définissez ensuite vos arguments justifiant votre message clé ;
- présentez les données justificatives ou les sous-arguments appuyant chacun des arguments précédents^{2,6,7}.

Cette démarche de hiérarchisation permet de lier entre eux les éléments (exemples, chiffres, faits, idées, etc.) qui soutiennent le message clé^{2,6,7}.



3 RÉSUMEZ LES GRANDES LIGNES de votre présentation

Il s'agit ici de répondre à la question suivante : quelles sont les idées essentielles que vous voulez que les participants retiennent ? Cela devrait correspondre aux arguments que vous avez sélectionnés lorsque vous avez structuré votre contenu à l'aide de la pyramide (2^e étape).

4 PRÉSENTEZ UNE CONCLUSION qui comprend un engagement

Votre mot de la fin ainsi que la dernière diapositive sont déterminants pour aider le participant à retenir les messages clés.

Votre conclusion devrait suivre les principes suivants :

- Être concise².
- Présenter à nouveau votre message clé².
- Inciter les participants à :
 - agir (organiser une réunion, informer son équipe, etc.);
 - effectuer un ou deux changements (modification d'une habitude ou d'un comportement, adoption de recommandations);
 - s'engager ouvertement².

2- Intégrer des principes pédagogiques pour guider l'élaboration du contenu



Ancrer les nouveaux apprentissages aux connaissances antérieures et aux compétences de l'apprenant^{8,9}.

Prévoir des occasions où les participants échangent sur leur vécu et leurs expériences antérieures. Dans les diapositives, prévoir des endroits pour solliciter leurs idées. Cela vous permet de faire des liens et d'adapter le contenu de la présentation à vos participants. Ainsi, vous stimulez leur intérêt et vous présentez vos informations de manière logique et progressive. Vous adoptez alors une approche qui respecte les principes d'andragogie ainsi que l'approche centrée sur le participant.

Par exemple, leur demander ce qu'ils savent sur les façons de prévenir les troubles cardiovasculaires. Après une ou quelques réponses, il s'agit de poursuivre en expliquant ce que vous avez recueilli sur ce sujet.

Lorsque leurs suggestions figurent dans votre présentation, vous pouvez renforcer ce qu'ils connaissent ou mettent déjà en pratique en le mentionnant de façon explicite le moment venu. Par exemple : « Une dame parmi vous a mentionné qu'elle a intégré à sa routine quotidienne une marche rapide de 30 minutes... ». Félicitez-les pour les bonnes réponses et leurs bons coups.



Procéder du simple au complexe ou du facile vers le plus difficile⁸.

Présenter globalement le sujet et poursuivre en le décrivant plus en détail ou encore présenter la base, pour ensuite cheminer vers du contenu avancé. C'est ce qu'on appelle l'échafaudage (*scaffolding*).



Organiser le contenu en tenant compte de la capacité d'attention des participants¹⁰.

Présenter les contenus plus difficiles lorsque l'attention des participants est optimale (éviter la période après le dîner).

Intercaler votre contenu d'une période de questions, d'une activité (discussion, rappel, résumé des principaux points, anecdote, données statistiques pertinentes, humour) ou dans certains cas, d'une pause. Cette dernière offre un moment de détente après avoir fourni un effort de concentration³.

**Prévoir des activités interactives.**

Permettre aux participants d'exprimer des idées. Par exemple :

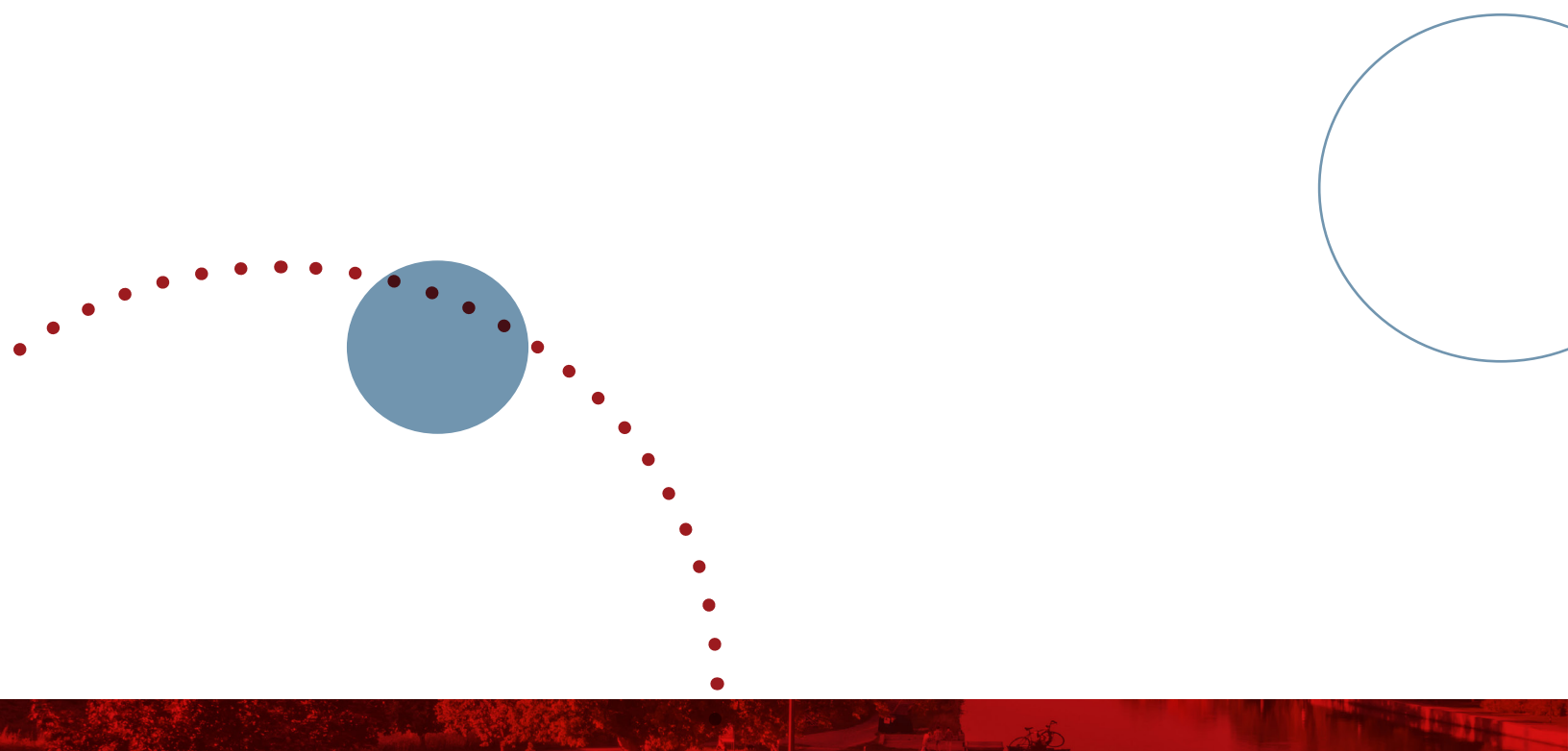
- Faire échanger les participants, par groupe de deux, sur la façon d'appliquer les suggestions proposées et d'intégrer des changements dans leur quotidien.
- Leur demander de partager ensuite en grand groupe.
- Écrire les suggestions au tableau pour que tous les voient.

**Utiliser plusieurs formes et supports d'animation^{10, 11}.**

Privilégier des formes d'animation variées : communication orale, écrite, visuelle (schémas, graphiques, pictogrammes, images, affiches) et audiovisuelle (animation, vidéo, sondage en ligne).

L'apprentissage est optimisé lorsque plus d'un support d'animation est utilisé¹².

Proposer des activités qui requièrent un niveau de participation plus élevé de la part de l'apprenant. Les activités qui permettent d'expérimenter (p. ex. lors d'un exercice d'intégration ou d'une simulation) sont plus efficaces pour l'apprentissage que celles qui sont plus abstraites (par exemple lors d'un exposé magistral ou de la lecture d'un texte)¹³.



3- Suivre les principes pour créer une présentation visuelle captivante

Appliquer les règles à la création de la présentation (par exemple PowerPoint) afin qu'elle capte l'attention et qu'elle soit claire, lisible et compréhensible^{2,5}.



Privilégier⁵ :

- ✓ La rédaction de six lignes par diapo et de six mots par ligne
- ✓ L'utilisation d'une seule police (suggestions : arial, verdana, tahoma)
- ✓ La grosseur des lettres d'au moins 18 points, de préférence 28 points
- ✓ L'usage de lettres minuscules et majuscules
- ✓ L'aération du contenu sur chaque diapo
- ✓ Le lettrage de couleur pâle sur fond foncé (éviter le rouge)
- ✓ L'utilisation d'images ou de photos cohérentes avec vos propos



Éviter :

- ✗ Les arrière-plans très chargés
- ✗ Les énumérations sans fin
- ✗ Les diagrammes très complexes
- ✗ La surutilisation des animations, vidéos ou effets sonores dans les transitions
- ✗ Le nombre trop élevé de diapositives¹⁴

Tenir compte du niveau de littératie et adapter votre niveau de langage à votre population cible.

Environ 60 % des adultes et 88 % des personnes âgées au Canada affichent un faible niveau de littératie en santé¹⁵. Par définition, **la littératie** consiste en la « capacité d'une personne à trouver, à comprendre, à évaluer et à utiliser l'information écrite au quotidien¹⁶».

La **littératie en santé** est plus complexe que la littératie générale, car la lecture de ce type de contenu exige de comprendre, de façon simultanée, le texte, les schémas et les chiffres¹⁷.

Les principes suivants vous aideront à ajuster votre contenu afin qu'il soit plus accessible au grand public :

- Utiliser idéalement un langage du niveau de la 5^e à la 6^e année.
- Choisir des mots que vos lecteurs connaissent. Par exemple, « inventer » plutôt que « concevoir », « faire » au lieu « d'effectuer »¹⁸.
- Remplacer, lorsque possible, le jargon médical par une expression simple. Par exemple, remplacer « analgésique » par « antidouleur ».
 - Si vous devez utiliser un jargon, afficher ce mot et le garder à l'écran pendant que vous l'expliquez de façon simple.
- Préférer le verbe au nom afin d'être plus concret¹⁹. Par exemple, il est plus facile de comprendre « Ces épices vous aideront à remplacer le sel » que « Ces épices sont un excellent choix pour la substitution du sel ».

- Placer les énumérations à la verticale en identifiant chaque ligne avec une puce.
- Éviter les énumérations horizontales et les énumérations de qualificatifs¹⁹.
- Simplifier les termes en utilisant des mots courts (de quelques syllabes). Par exemple, « peu à peu » au lieu de « progressivement ». Les mots de trois syllabes et plus sont difficiles à comprendre et à redire pour les personnes qui ont un faible taux d'alphabétisme ou qui sont plus âgées. Consultez le [Lexique de mots et d'expressions plus simples](#) du Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences (RESDAC).

Employer des phrases courtes et simples, exemptes de mots inutiles.

1. Éviter le surplus d'adjectifs et d'adverbes.

Vos phrases devraient avoir au maximum 20 mots¹⁹.

2. Placer le verbe à côté du sujet²⁰.

Par exemple, privilégier la phrase : « Vous pourrez revenir dans la salle de formation lorsque vous aurez terminé votre dîner », plutôt que celle-ci : « Vous pourrez, lorsque vous aurez terminé votre dîner, revenir dans la salle de formation ».

3. Utiliser la forme active et affirmative (positive) de façon à vous adresser au lecteur de façon directe. Les phrases formulées à la négative sont plus difficiles à saisir.

- Forme active : « SVP, vous enregistrer au comptoir » au lieu de « Les personnes sont invitées à s'enregistrer au comptoir ».
- Forme affirmative : « Tenir la rampe en montant l'escalier » au lieu de : « Ne pas monter l'escalier sans tenir la rampe¹⁶ ».

4. Corriger les fautes (orthographe et grammaire), car elles peuvent créer de la confusion et de l'incompréhension.

5. Tester votre matériel écrit au préalable.

Faire lire votre contenu par quelques personnes qui représentent le groupe cible afin d'obtenir leurs commentaires sur la compréhension de votre texte.





L'ANIMATION

Le rôle de l'animateur peut paraître relativement simple de prime abord. Cependant, l'animateur doit tenir compte de divers éléments dans l'accomplissement de sa tâche, ce qui la rend plus complexe. Il doit penser à plusieurs aspects afin de maintenir le niveau d'attention des participants. Il importe aussi d'appliquer certaines règles de base telles qu'user de franchise avec les participants, les écouter, les respecter, en plus de créer et de maintenir une relation de confiance avec eux¹.

La relation avec les participants

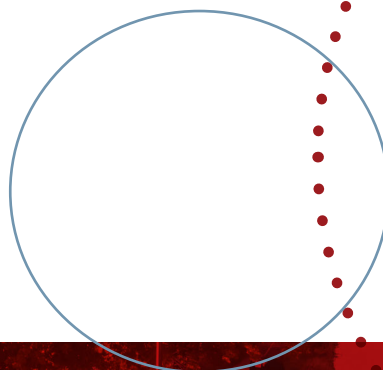
Par définition, animer veut dire donner de la vie ou du dynamisme à un groupe et créer des relations entre les personnes²⁰. De toute évidence, la **relation** avec les participants est au cœur de l'animation.

L'animateur est appelé à centrer ses actions sur¹³ :

- a) les méthodes et les outils utilisés pour assurer la compréhension du contenu ;
- b) le déroulement de la présentation afin d'atteindre le but ;
- c) les personnes, afin de favoriser un bon climat relationnel.

Par tous les moyens, il devrait tenter de faire en sorte que les membres du groupe se sentent à l'aise de participer et d'exprimer leur point de vue, ce qui se manifestera par leur intérêt envers l'activité proposée et leur participation.

L'animateur efficace tient compte de façon minutieuse des aspects qui ont des incidences sur la communication et la relation de confiance. La communication est le moyen d'établir cette relation²¹. Lorsqu'on se prépare à animer une présentation, il est tout indiqué de réfléchir à son « art de communiquer ». Nous vous proposons le texte suivant pour guider votre réflexion.



Animer, c'est communiquer!

Pourquoi communiquer-t-on? Pour transmettre un message ou pour exprimer des idées et des émotions à l'aide de paroles, de gestes ou de signes²¹. On peut communiquer de différentes façons, et ce, même sans parler. Les écrits font état de trois aspects de la communication :



Verbal

Fait référence au langage. Par exemple les paroles ou les mots (à l'oral et à l'écrit)



Paraverbal

Fait référence à la manière dont le langage est exprimé. C'est ce qu'on entendrait et percevrait d'une discussion, même si les interlocuteurs parlaient des langues différentes. Par exemple :

- L'intonation
- Le débit
- Le rythme
- Le silence
- Le timbre de la voix



Non verbal

Fait référence à ce qui est visible dans un échange. C'est ce qu'on percevrait si on regardait les interlocuteurs discuter sans toutefois les entendre. Il est plus spontané et véhicule des informations de nature affective. Par exemple^{22,23,24,25,26,27,28,29,30} :

- Les expressions faciales
- Le sourire
- Le regard
- Le mouvement des yeux
- La posture ouverte (bras ouverts) ou fermée (bras croisés)
- Les gestes (hochement de tête, mouvements des bras)
- Le toucher (poignée de main, légère tape sur l'épaule)
- La distance physique (rapprochement ou isolement)
- La démonstration de la disponibilité (avoir l'air pressé ou non)
- L'apparence physique (habillement, coiffure)

Pour s'exprimer correctement, il importe d'adopter un ton de voix approprié, de choisir les bons mots (clarté, langage respectueux, vulgarisation) et de maintenir une cohérence entre le verbal, le paraverbal et le non verbal.

S'assurer de transmettre son message

L'animateur a le souci de se préparer minutieusement pour sa présentation.

On peut parfois penser que certains animateurs s'appuient sur l'improvisation lors d'une présentation lorsqu'ils font de l'humour, ont l'air décontractés ou n'utilisent pas de notes. Au contraire, chaque aspect de leur présentation a été pensé et organisé. On peut d'ailleurs l'observer chez les animateurs d'expérience qui maîtrisent très bien le sujet et suivent un ordre logique dans leur présentation.

Les éléments de présentation discutés dans le tableau ci-dessous sont inspirés de Carré¹.

ÉLÉMENTS DE PRÉSENTATION	ACTIONS
AVANT LA PRÉSENTATION	
1 Soyez à l'aise avec le contenu.	Vous ne pouvez pas y échapper. Il faut dire et redire votre contenu pour le maîtriser. Pratiquez-vous plusieurs fois en le disant à voix haute en position debout. Pratiquez-vous à structurer des phrases à partir des mots ou des idées clés. Vous pourrez ensuite livrer votre message avec conviction et aisance. Illustrez vos explications à l'aide d'exemples concrets. Ne récitez pas le contenu tel quel. Cela est agaçant pour votre auditoire et fait perdre l'intérêt. De plus, vous risquez d'être déstabilisé lorsqu'un participant vous posera une question.
2 Travaillez votre voix (ton, débit, volume) pour qu'elle dégage de la confiance et soit agréable à écouter (ni trop haute, ni trop grave)!	On oublie rarement la voix d'un animateur. • Attaquez une nouvelle phrase avec un ton un peu plus grave, car la voix a tendance à monter en fin de phrase. • Mettez l'accent sur les fins de mots et sur les termes importants en ralentissant un peu le débit de parole. • Expliquez des points clés en ralentissant le débit et accélérez avec une nouvelle idée. Il est très stimulant pour un participant d'écouter un animateur qui articule de façon claire, sans exagérer. Ajustez le volume de votre voix selon la rétroaction des participants. Pour cela, il faudra leur demander s'ils vous entendent bien!

3 Prenez conscience de ce que vous faites avec vos mains.

Bougez-les de façon naturelle et spontanée (par exemple, pour décrire un visuel ou pour affirmer un point).

Prenez conscience de vos mouvements afin de ne pas agacer avec une gestuelle répétitive^{1,3,5}.

Évitez ces quelques positions des mains : dans les poches, sur vos hanches, les mains jointes devant vous ou les mains devant la bouche ou le visage quand vous parlez⁵.

4 Gérez votre trac.

La respiration profonde peut être bénéfique pour gérer le trac.

En privé, avant votre formation, gagnez en assurance en adoptant « une posture de pouvoir » (par exemple en se tenant debout, les pieds écartés à la largeur des épaules, la poitrine gonflée et les mains sur les hanches). Cette posture procure de nombreux bénéfices, notamment l'amélioration de la confiance en soi³¹.

5 Minimisez vos tics verbaux.

Évitez de répéter des mots vides de sens ou qui n'ont pas de fonction dans votre phrase, car ce sont des tics ! Par exemple, comme, OK, euh..., j'veux dire, hein, bon, etc.

Pour éliminer ces tics verbaux :

- Enregistrez-vous lorsque vous pratiquez votre présentation ou demandez à une personne de vous écouter pour repérer les tics verbaux. Vous en prendrez alors conscience³².
- Acceptez les petits silences. Ils permettent aux participants d'intégrer vos propos. Vous n'avez pas à remplir tous les silences³³.
- Parlez plus lentement pour vous laisser le temps d'organiser vos idées³³.

EN COURS DE PRÉSENTATION**6 Démarrez avec succès.**

Les premières minutes de contact sont déterminantes. C'est le moment d'accrocher vos auditeurs.

Arrivez au moins 20 minutes à l'avance et plus encore si la salle n'est pas déjà aménagée et si l'équipement n'a pas été branché et testé ! Par respect pour les participants qui se déplaceront pour venir vous entendre, il importe d'être frais et dispos tant sur le plan physique que psychologique.

7 Établissez un contact visuel pour nourrir la relation avec les participants.

Il est déconseillé de fixer trop longtemps la même personne, car cela peut créer un effet de confrontation. Réalisez un balayage visuel à vitesse moyenne et créez un contact visuel ici et là dans la salle. En restant attentif à votre auditoire, vous vous assurez d'être bien compris.

Faites toujours face à votre auditoire, sauf lorsque vous devez regarder brièvement un élément visuel que vous leur expliquez. Dans ce cas, pointez l'élément visuel à l'aide d'un pointeur ou du doigt et alternez de façon régulière votre regard vers l'auditoire et le tableau, tout en expliquant votre idée.

8 Annoncez un changement de section ou une nouvelle idée en faisant une transition⁵.

Voici un exemple de transition : Je vais maintenant vous parler de...

De même, annoncez la fin de votre présentation : *Nous allons terminer la présentation par cette...*

9 Posez des questions de façon régulière.

Cette méthode crée des échanges entre vous et les participants, en plus d'aller chercher leur savoir et leurs réactions.

Par ailleurs, vous pouvez faire résumer les explications par les participants en leur posant des questions plutôt que de leur donner la réponse. Vous favoriserez ainsi leur participation, tout en vérifiant si le message a été compris.

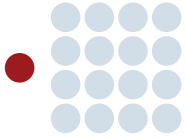
10 Soyez attentif aux signes de fatigue des participants (par exemple bâillements, inattention, consultent leur téléphone, ne répondent pas aux questions, etc.).

Proposez-leur de prendre la pause ou si c'est déjà fait, suggérez d'arrêter quelques minutes, le temps de s'étirer un peu. Vous pouvez aussi leur proposer une activité où ils discutent en groupe de deux sur un sujet lié à votre présentation (par exemple nommer des façons amusantes d'utiliser les herbes dans la cuisine).

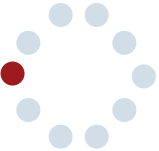


Favoriser la communication

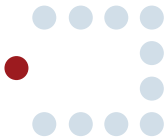
La **disposition des chaises et des tables** peut stimuler la participation ou au contraire, créer un obstacle à la communication ou à la participation. Voici divers types d'aménagement et leurs répercussions sur la communication¹.



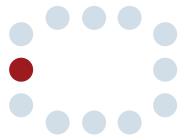
En **rangées** (comme une salle de classe) : cette disposition n'incite pas à communiquer dans les deux sens. Les participants sont plus passifs³³. Elle convient dans le cas où on veut uniquement transmettre un message à un groupe.



En **cercle** : cette disposition favorise les échanges entre les participants et l'animateur, en plus de faciliter la tâche d'animation. Elle convient aux discussions centrées sur un sujet précis ou un problème. Notons qu'un nombre élevé de participants ne permettra pas cette disposition.



En **forme de U** : cette disposition favorise les échanges entre les participants et l'animateur³⁴, mais pas entre les participants eux-mêmes¹. Si l'animateur veut stimuler des discussions entre les participants, il faudra le faire par des activités.



En **forme de rectangle** : cette disposition ne permet pas aux participants de voir les pairs qui sont assis du même côté qu'eux. Elle convient bien à la transmission d'informations, mais pas aux échanges entre les participants.

Le choix de la disposition de la salle devrait donc dépendre du niveau d'interaction désiré et de la tâche à accomplir³⁵.

L'accueil des participants

Au moment de la rencontre, l'animateur devrait poser une série d'actions afin de faciliter la création d'une relation de confiance ou d'une relation positive avec les participants. Voici quelques suggestions en ce sens :

Lors de l'arrivée des participants

- **Accueillez et saluez chaque participant à son arrivée.** Le temps consacré à ce premier contact (regard, sourire ou poignée de main) a un effet sur le déroulement de la session, car un accueil chaleureux prédispose les personnes à la participation^{1,3}.
- **Au fur et à mesure que les participants arrivent et s'inscrivent à la table d'accueil, présentez-vous simplement comme l'animateur** (ceci implique que vous soyez sur place au moins 20 ou 30 minutes à l'avance).

L'accueil formel aura lieu au début de la présentation quand tous les participants seront à leur siège.

En début de présentation

- **Le moment venu, annoncez l'heure et dites que tout est prêt pour commencer la présentation.** Les participants vous seront reconnaissants si vous commencez à l'heure prévue! C'est faire preuve de rigueur (non pas de rigidité)³.
- **Lorsque vous avez obtenu l'attention des participants, souhaitez-leur la bienvenue de façon chaleureuse et brève.** N'oubliez pas de sourire, malgré la nervosité.
- **Remerciez le groupe de s'être déplacé pour assister à la présentation.**
- **Précisez l'objet de la rencontre.**
- **Présentez-vous plus en détail** (par exemple prénom et nom de famille; vous pouvez parler brièvement de votre domaine de pratique et de votre expérience).
- **Demandez ensuite aux participants de se présenter individuellement.** Indiquez-leur ce qu'ils doivent dire. Par exemple, écrivez les trois points sur un tableau ou sur une grande feuille mobile :
 - 1) prénom et nom de famille ;
 - 2) déjà assisté à une session sur ce même sujet ;
 - 3) attentes : j'aimerais apprendre XYZ aujourd'hui.

Si votre groupe est trop grand pour recueillir les informations de tous, vous pouvez reconnaître les participants dans votre salle en leur demandant de lever la main selon :

1. Le type de professionnel (par exemple : lesquels d'entre vous sont des... nommer les professions...)
2. Leur expérience sur le sujet (par exemple : lesquels d'entre vous ont déjà suivi une formation sur le sujet, ou années d'expérience dans le domaine...)

Dans un grand groupe, vous pouvez également inviter quelques participants à nommer leurs attentes envers l'atelier.

Suggérez à quelqu'un de commencer. Écoutez attentivement et notez par écrit les mots clés de leurs attentes. Il sera important d'établir un lien avec les attentes au fur et à mesure de la présentation, lorsque vous aborderez le sujet qu'ils ont mentionné.

- **Expliquez de façon claire et concise comment vous entendez procéder** (par exemple, périodes de questions, discussions, pauses s'il y a lieu). Exposez le plan de la présentation et l'horaire. Demandez aux participants si cela leur convient et s'ils ont des choses à ajouter.
- **Entendez-vous avec le groupe sur les règles de fonctionnement** afin que chacun se sente détendu et en sécurité, libre d'exprimer ses sentiments et ses opinions et que chacun se sente respecté et reconnu dans le groupe. Par exemple, attendre la période prévue pour poser des questions ou lever la main pour demander une clarification si vous ne pouvez pas suivre; éviter d'interrompre quelqu'un qui a la parole; indiquer où se situent les toilettes, etc.

La gestion de situations délicates

En tant qu'animateur, vous serez sans doute confronté à des situations délicates en contexte de formation. Tantôt simples, tantôt complexes, elles vous amèneront toutes à réfléchir sur les actions à poser.

Le tableau suivant vous propose quelques solutions et actions à adopter dans certaines de ces situations.

SITUATIONS	SOLUTIONS PROPOSÉES
Quelqu'un s'oppose à votre idée.	Accueillez l'objection avec calme et répondez de façon respectueuse et concise¹. Prévoyez les objections et préparez-vous, afin de vous faciliter la tâche le moment venu⁵. Reformulez le propos si vous avez besoin de plus de détails. Vous pouvez le pousser gentiment à préciser ce qu'il fait. Par exemple, si un participant vous dit : « J'ai essayé cette routine de sommeil, ça ne fonctionne pas » et qu'il est négatif devant chaque suggestion, demandez-lui d'expliquer ses réserves. Par exemple : « Qu'est-ce qui ne fonctionnait pas selon vous ? Qu'est-ce que vous avez essayé ? ». Évitez d'utiliser la formule du pourquoi... ! Cela peut créer une réaction de défensive et il restera sur sa position³ ! Si l'objection est inappropriée ou rend la discussion non productive, vous pouvez répondre : « Je comprends que vous n'êtes pas d'accord avec cette suggestion. Si vous le permettez, nous allons continuer et vous trouverez peut-être quelque chose qui vous convient mieux ». Si l'objection est répétitive, demandez poliment à la personne si elle est d'accord d'attendre à la fin pour exprimer ses commentaires et dites-lui que vous aimeriez discuter avec elle après.
Un participant se plaint de tout et ne propose pas de solution.	Dites-lui qu'il a l'air de comprendre la difficulté dans cette situation et demandez-lui directement : « Quelle serait la meilleure solution selon vous ? ». Sa réponse évoquée, vous pouvez demander aux autres de proposer d'autres solutions. La liste ainsi formée offre alors plusieurs solutions aux participants.
Un participant prétend connaître la réponse à toutes les questions ou cherche à dominer la discussion.	Utilisez le groupe dans votre commentaire pour ramener l'attention vers la présentation. Par exemple : « C'est vrai que chacun a son opinion sur ce sujet. Quelle est celle des autres... » Si un participant dit avoir tout essayé et connaître le résultat, tentez de cerner sa force et de la reconnaître. Ce faisant, vous éviterez que ce comportement affecte les autres au point où ils pourraient cesser de participer. Demandez-lui ensuite de donner aux autres l'occasion de partager leur expérience. Par exemple : « Voyons maintenant si d'autres personnes ont quelque chose à ajouter ». Il est préférable de ne pas l'abaisser devant les autres.
Un participant pose une question hâtive sur un point que vous aborderez plus loin dans la présentation.	Donnez-lui une réponse brève tout en indiquant que vous allez en parler plus tard. Vérifiez s'il est satisfait et s'il est d'accord de continuer en attendant une réponse plus élaborée.
Le groupe s'éloigne du sujet.	Il suffit alors de leur dire que cette idée est intéressante et suggérer d'y revenir s'il reste du temps. Écrivez-la sur une feuille ou sur un tableau à la vue du groupe.

Certaines attitudes sont aussi à privilégier pour gérer les situations délicates et promouvoir un climat d'apprentissage favorable, notamment :

- **Se concentrer sur la situation et non sur la personne** : Évitez l'argumentation et par conséquent, les sentiments de frustration et d'agressivité qui en découlent. Il est peu utile d'argumenter pour avoir raison.

En vous concentrant sur le propos, vous orientez la discussion sur le commentaire et non sur le participant ou sur vous-même. Chacun se sent respecté dans la libre expression de son point de vue. Il s'agit d'une règle de fonctionnement qui démontre votre écoute.

- **Appliquer des techniques apprises en relation d'aide ou en relation thérapeutique^{1,30}** : Signifiez votre volonté d'écoute lorsque quelqu'un fait un commentaire hors sujet ou qui a pour effet de déranger l'attention. Utilisées judicieusement, les formules d'introduction apprises en relation d'aide créent une atmosphère de respect. Au contraire, si on en abuse, elles deviennent agaçantes¹.

Voici des exemples : Vous pensez que... ; selon vous, il est préférable de... ; d'après ce que vous me dites... (il y a d'autres façons qui fonctionnent ?) ; si je comprends bien votre commentaire... ; votre sentiment est que...

- **Si un comportement s'annonce problématique, ne tardez pas à inviter les gens à prendre une pause et allez rencontrer la personne pour lui en parler en privé³**. Par exemple, si la personne parle au téléphone, lui demander si quelque chose ne va pas, lui dire les faits, c'est-à-dire ce que vous avez observé et les répercussions sur le déroulement de la session (par exemple : « Je remarque que lorsque vous parlez au téléphone, certains membres du groupe vous regardent... ou certaines personnes ont de la difficulté à se concentrer sur les propos discutés avec les autres membres du groupe... »).

Discutez ensemble de ce que chacun peut faire pour améliorer la situation.

Conclure votre présentation

Vous avez vu que la conclusion est essentielle pour favoriser la rétention de vos messages clés et assurer le succès de votre présentation.

Le moment venu :

- **Annoncez** que vous arrivez à la fin de la présentation.
- **Résumez** les grandes lignes de votre message clé.
- **Invitez les participants à poser des questions**. Leur laisser un temps de réflexion.
- **Demandez-leur comment ils comptent utiliser ou mettre ces informations en pratique**. Comment peuvent-ils les intégrer à leur pratique professionnelle ou leur quotidien ? Comment peuvent-ils s'engager à faire des changements ? Ont-ils des idées concrètes ? Tout en accueillant leurs idées, intégrez vos suggestions.
- **Revenez sur leurs attentes et sur les objectifs**. Demandez si la présentation a répondu à leurs attentes.
- **Remerciez les participants** de leur attention et de leur participation. Indiquez que vous êtes disponible pour répondre aux questions individuelles s'ils le souhaitent.
- **Demandez aux participants de remplir votre formulaire d'évaluation**.

ANNEXE 1



FORMULAIRE D'ÉVALUATION

Atelier de formation : L'Art de superviser des stagiaires

La présente initiative a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.

Animé par : _____ Date : _____

	Très insatisfaisant	Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
1. Utilité de l'atelier pour votre rôle de superviseur.	☐	☐	☐	☐
2. Contenu de l'atelier.	☐	☐	☐	☐
3. Documentation écrite (pertinence, quantité, utilité).	☐	☐	☐	☐
4. Soutien audiovisuel.	☐	☐	☐	☐
5. Maîtrise du contenu par l'(es) animatrice(s).	☐	☐	☐	☐
6. Préparation de(s) animatrice(s).	☐	☐	☐	☐
7. Qualité de l'animation	☐	☐	☐	☐
8. Niveau de satisfaction globale à l'égard de l'atelier.	☐	☐	☐	☐

9. Pensez-vous que la formation a permis d'augmenter et de mettre à jour vos connaissances?

☐ Oui ☐ Non

10. Pensez-vous que la formation aidera à améliorer et à changer la façon de faire votre travail ?

☐ Oui ☐ Non

11. Qu'est-ce que vous avez le PLUS aimé de cet atelier ?

12. Qu'est-ce que vous avez le MOINS aimé de cet atelier ?

Merci de votre collaboration.

RÉFÉRENCES

- 1 CARRÉ, Christophe. *Animer un groupe. Leadership, communication et résolution de conflits*, Paris, Eyrolles, 2013, 264 p.
- 2 GRUWEZ, Edouard. *Construire une présentation efficace en quatre temps*, Paris, Pearson Education, 2014, 204 p.
- 3 QUARANTA, Michel. *Comment animer un groupe: à la découverte de votre leadership*, Montréal, Les Éditions Quebecor, 2009, 162 p.
- 4 BAUM, Suzannah. *L'art de parler en public : Présentation axée sur l'auditoire*, [webinaire], 2019. [https://www.cpacanada.ca/fr/carriere-et-perfectionnement-professionnel/webinaires/leadership-et-gestion/communication/lart-de-parler-en-public-presentations-axe-es-sur-lauditoire] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 5 LENNOX TERRION, Jenepher. *Techniques de présentation efficace*, Ottawa, document non publié, s. d.
- 6 PRUITT, W. Frazier. « Structured problem solving demands structured communication », *Quality Progress*, vol. 53, n° 5, 2020, p. 16-21. [https://search-proquest-com.proxy.bib.uottawa.ca/magazines/some-assembly-required/docview/2417372279/se-2?accountid=14701] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 7 BLANDIN, Christelle, et collab. « Surmonter les paradoxes de l'innovation collective », *Entreprendre & Innover*, vol. 3, n° 30, p. 61-71. doi : 10.3917/entin.030.0061.
- 8 GOPEE, Neil. *Mentoring and Supervision in Healthcare*, 3^e édition, Londres, Sage Publications, 2015, 304 p.
- 9 SCAIFE, Joyce. *Supervision in clinical practice: A practitioner's guide*, 3^e édition, New York, Routledge, 2019, 432 p.
- 10 MANAGER GO! « Préparation de la session de travail », *Manager Go!*, [En ligne], le 8 janvier 2020. [https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/dossiers-methodes/preparation-reunion#:~:text=Pr%C3%A9paration%20des%20supports%20d%27animation,Pr%C3%A9parez%20des%20cas%20concrets.] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 11 SIMICH, Laura. *Littératie en matière de santé et populations immigrantes*, document non publié, 2009.
- 12 MAYER, Richard E. *Multimedia Learning*, 2^e édition, New York, Cambridge University Press, 2009, 320 p., cité dans UZUN, Ahmet Murat, et Selcan KILIS. « Impressions of preservice teachers about use of PowerPoint slides by their Instructors and its effects on their learning », *International Journal of Contemporary Educational Research*, vol. 6, n° 1, 2019, p. 40-52.
- 13 DALE, Edgar. *Audiovisual methods in teaching*, New York, Dryden Press, 1946, 546 p., cité dans ZHANG, Qing, et collab. « Dr. Edgar Dale », *TechTrends*, vol. 63, n° 3, 2019, p. 240-242. https://doi.org/10.1007/s11528-019-00395-1.
- 14 UZUN, Ahmet Murat, et Selcan KILIS. « Impressions of preservice teachers about use of PowerPoint slides by their Instructors and its effects on their learning », *International Journal of Contemporary Educational Research*, vol. 6, n° 1, 2019, p. 40-52.
- 15 LE COLLÈGE DES MÉDECINS DE FAMILLE DU CANADA. « Littératie en santé dans le Centre de médecine de famille », *Centre de médecine de famille*, [En ligne], 2016. [https://patientsmedicalhome.ca/files/uploads/BAG_Literacy_FRE_May16_web.pdf] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 16 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. « Plan d'action interministériel 2017-2021 – Politique gouvernementale de prévention en santé », [En ligne], 2018. [https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-297-02W.pdf] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 17 CONSEIL CANADIEN SUR L'APPRENTISSAGE. « L'avenir de la littératie dans les métropoles canadiennes », *Le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine*, [En ligne], le 8 septembre 2010. [http://cdeacf.ca/actualite/2010/09/08/lavenir-litteratie-metropoles-canadiennes] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 18 RÉSEAU POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ALPHABÉTISME ET DES COMPÉTENCES. « Des conseils pour écrire plus simplement », RESDAC, [En ligne], s. d. [http://resdac.net/communications/soyezclair/conseilEcrire_simplement.html] (Consulté le 11 décembre 2020).
- 19 UNIVERSITÉ D'OTTAWA. « Rapprochez le verbe du sujet et du complément d'objet direct », *Visez juste en français*, [En ligne], s. d. [http://www.visezjuste.uottawa.ca/pages/redaction/rapprochez_verbe_sujet_cod.html] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 20 DE VILLERS, Marie-Éva. *Multidictionnaire de la langue française*, 6^e édition, Montréal, Québec Amérique, 2015, 1855 p.
- 21 POTTER, Patricia A., et Anne Griffin PERRY. *Soins infirmiers. Fondements généraux*, 3^e édition, Montréal, Chenelière Éducation, 2010, tome 1, 124 p.
- 22 ABRIC, Jean-Claude. *Psychologie de la communication : théories et méthodes*, Paris, Dunod, 2019, 185 p.
- 23 DEVITO, Joseph A., Gilles CHASSÉ, et Carole VEZEAU. *La communication interpersonnelle*, 2^e édition, Montréal, ERPI, 2008, 400 p.
- 24 BEATTIE, Geoffrey, et Andrew ELLIS. *The psychology of language and communication*, Abingdon, Routledge, 2017, 312 p.
- 25 NEWMAN GIGER, Joyce, et Ruth Elaine DAVIDHIZAR. *Transcultural Nursing: Assessment and intervention*, 5^e édition, Saint-Louis, Mosby Inc. Elsevier, 2013, 736 p.
- 26 KEE, Janine W. Y., et collab. « Communication skills in patient-doctor interactions: learning from patient complaints », *Health Professions Education*, vol. 4, n° 2, 2018, p. 97-106. https://doi.org/10.1016/j.hpe.2017.03.006.
- 27 LUCKMANN, Joan. *Transcultural communication in health care*, Albany, Delmar Thomson Learning, 2000, 256 p.
- 28 TERRIER, Claude. « 6 – La communication non verbale », *cterrier.com*, [en ligne], 5 septembre 2013. [http://www.cterrier.com/cours/communication/60_non_verbal.pdf] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 29 PHANEUF, Margot. *La relation soignant-soigné. Rencontre et accompagnement*, Montréal, Chenelière Éducation, 2011, 352 p.

- 30 POTTECHER, Thierry, Christian KUNTZ, et Thierry PELACCIA. « Communiquer efficacement avec les étudiant et leur poser les bonnes questions ». Dans PELACCIA, Thierry (dir.), *Comment (mieux) former et évaluer les étudiants en médecine et en sciences de la santé?*, Paris, De Boeck Supérieur, 2016, p. 127-148.
- 31 KÖRNER, Robert, Lars-Eric PETERSEN, et Astrid SCHÜTZ. « Do expansive or contractive body postures affect feelings of self-worth? High power poses impact state self-esteem », *Current Psychology*, 2019, 13 p. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00371-1>.
- 32 PUBLICATION COACH. « How to eliminate your verbal tics », *Publication Coach & Gray-Grant Communications*, [En ligne], le 30 janvier 2018. [<https://www.publicationcoach.com/verbal-tics/>] (Consulté le 10 décembre 2020).
- 33 ATHERTON, J. S. « Teaching in learning: Physical layout », document non publié, 2005, cité dans SIMMONS, Kate, et collab. « Exploration of Classroom Seating Arrangement and Student Behavior in a Second Grade Classroom », *Georgia Educational Researcher*, vol. 12, n° 12, 2015, p. 51-68.
- 34 WENGEL, Marni. « Seating Arrangements: Changing with the Times », *ERIC*, [En ligne], le 5 mai 1992. [<https://eric.ed.gov/?id=ED348153>], cité dans SIMMONS, Kate, et collab. « Exploration of Classroom Seating Arrangement and Student Behavior in a Second Grade Classroom », *Georgia Educational Researcher*, vol. 12, n° 12, 2015, p. 51-68.
- 35 SIMMONS, Kate, et collab. « Exploration of Classroom Seating Arrangement and Student Behavior in a Second Grade Classroom », *Georgia Educational Researcher*, vol. 12, n° 12, 2015, p. 51-68.





**CONSORTIUM NATIONAL
DE FORMATION EN SANTÉ**

Volet Université d'Ottawa

La présente initiative a été rendue possible grâce
à la contribution financière de Santé Canada.

Septembre 2021