

FÉDÉRATION DES AÎNÉES ET AÎNÉS
FRANCOPHONES DU CANADA

GUIDE

Comment
animer
un atelier



F A A F C

FÉDÉRATION DES
AÎNÉES ET AÎNÉS
FRANCOPHONES
DU CANADA

WWW.FAAFC.CA

COORDINATION DU PROJET

Céline Romanin, chargée de projets pour l'initiative nationale *Ensemble pour contrer la violence, les fraudes et les abus envers les personnes âgées* - Fédération des aînées et aînés francophones du Canada (FAAFC)

AVEC LA COLLABORATION DE

Jean Sirois, chargé de projets et formateur pour la Fédération des aînées et aînés francophones du Canada (FAAFC)

RÉVISION

Claire Mazuhelli

GRAPHISME ET MISE EN PAGE

Danièle M. Goulet, Apogée Design & Communication

« Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte ».

Réalisation grâce au financement du programme *Nouveaux Horizons pour les aînés* du ministère Emploi et Développement social Canada



Toute reproduction totale et partielle est autorisée à condition d'en mentionner la source.

© Fédération des aînées et aînés francophones du Canada, 2014

TABLE DES MATIÈRES



INTRODUCTION	5
PARTIE 1	7
1. L'ANIMATION	7
1.1 <i>Le démarrage (Décollage)</i>	7
1.2 <i>L'animation (Navigation)</i>	8
1.3 <i>La clôture et l'évaluation (Atterrissage)</i>	9
PARTIE 2	11
2. LES STRATÉGIES D'ANIMATION	11
2.1 <i>La gestion de la nervosité et des situations imprévues</i>	11
2.2 <i>L'art de parler en public</i>	13
2.3 <i>La participation de l'auditoire et les techniques de questionnement</i>	14
2.4 <i>La maîtrise des discussions de groupe et le travail en petits groupes</i>	15
2.5 <i>Le contrôle des participants perturbateurs</i>	19
2.6 <i>Le langage corporel</i>	20
PARTIE 3	23
3. LA PLANIFICATION D'UN ATELIER	23
3.1 <i>Les démarches logistiques</i>	23
3.2 <i>La cueillette d'information sur les participants</i>	24
PARTIE 4	27
4. LA CLIENTÈLE AINÉE	27
4.1 <i>Les particularités de l'apprentissage chez les personnes âgées</i>	27
4.2 <i>Les principes pédagogiques</i>	28
PARTIE 5	31
5. LES OUTILS POUR ANIMER UN ATELIER	31
5.1 <i>Calendrier de planification</i>	32
5.2 <i>Aide-mémoire pour les questions logistiques</i>	33
5.3 <i>Tableau synthèse</i>	34
5.4 <i>Formulaire d'évaluation de l'atelier</i>	35
5.5 <i>Tableau d'identification des ressources locales</i>	38
5.6 <i>Formulaire d'évaluation de participation</i>	39

INTRODUCTION



LE GUIDE D'ANIMATION

Le Guide d'animation est indispensable à toute personne désireuse d'animer des ateliers. Il propose à l'animateur différentes techniques et comprend des recommandations utiles pour la planification d'un atelier et des stratégies d'animation. Il suggère également la tenue d'un journal de bord pour chaque circonstance.

LA CLIENTÈLE VISÉE

Les ateliers offerts par la FAAFC et ses membres sont conçus pour les personnes âgées francophones du Canada. Cette clientèle est très variée et son vécu sur le grand territoire canadien l'est tout autant. L'approche pédagogique de ces ateliers doit être souple pour s'adapter aux personnes âgées francophones habitant l'ensemble du pays, des Maritimes à la Colombie-Britannique, et provenant de régions urbaines, rurales ou éloignées. Les différents profils de scolarisation et les divers groupes d'âge exigent des stratégies didactiques spécifiques. La clientèle visée est composée à la fois de personnes âgées peu alphabétisées, diplômées universitaires, retraitées, septuagénaires ou âgées de 80 ans et plus.

UN APERÇU DU CONTENU

Le contenu de ce guide est divisé en cinq parties :

1. L'ANIMATION
2. LES STRATÉGIES D'ANIMATION
3. LA PLANIFICATION D'UN ATELIER
4. LA CLIENTÈLE AÎNÉE
5. LES OUTILS POUR ANIMER UN ATELIER

PARTIE 1



1. L'ANIMATION

Animer, c'est être capable de piloter un groupe c'est-à-dire de maîtriser les trois phases du vol : le démarrage (décollage), l'animation (navigation) et la conclusion (atterrissage).

L'animateur est un facilitateur qui utilise des techniques et astuces pour intéresser et stimuler la participation individuelle et collective au sein d'un groupe. Un animateur est une personne qui, dans une **situation d'animation**, fait preuve de créativité pour transmettre un savoir, une connaissance, un savoir-faire ou une information à un public cible donné¹.

Le rôle de l'animateur est de faciliter l'apprentissage et d'insuffler la vie à l'atelier.

1.1 Le démarrage (Décollage)

Le démarrage est primordial et il reste souvent développé dans un contexte de tension psychologique tant pour l'animateur que pour les participants. Leur inquiétude se focalise sur quatre points :

- ✓ **Qui est l'animateur?**
- ✓ **Pourquoi on est là?**
- ✓ **Comment ça va se passer?**
- ✓ **Quelles sont les modalités pratiques?**

Comme animateur vous devez :

- Vous présenter brièvement (deux à trois minutes) pour renseigner les participants sur votre parcours, vos intérêts et sur ce qui vous motive à assumer la responsabilité de cet atelier; nommer l'organisme que vous représentez; s'il y a lieu, les autres animateurs se présentent de la même façon.

¹ (<http://www.agbetsi-international.org/index.asp?p=164>)

- S'il y a lieu, nommer les commanditaires qui ont rendu possible la tenue de cette présentation.
- Pour éviter toute confusion, rappeler à l'auditoire le sujet de l'atelier auquel il participe et ses objectifs. De plus, il est approprié de vérifier les attentes des participants pour adapter le temps requis à la présentation de certaines parties de l'atelier.
- Dans le cadre d'une activité de brise-glace, demander aux participants de se nommer, de présenter brièvement leur parcours personnel et de noter leurs noms sur un schéma de la salle dessiné à l'avance, pour faciliter les discussions.
- Écrire les grandes lignes du contenu de votre présentation sur une feuille géante ou un tableau à placer dans un endroit bien en évidence pour une consultation facile et rapide à tout moment de l'atelier.

1.2 L'animation (Navigation)

Le choix du contenu est la partie la plus exigeante de votre planification. Le contenu doit être suffisamment complet pour répondre aux objectifs sans manquer de temps. Il doit être dosé de façon à permettre au groupe de l'intégrer facilement. Évitez de le surcharger. Une fois le contenu choisi, vous devez déterminer quelle sera la façon la plus efficace de le transmettre tout en laissant une place importante aux interactions des participants.

À quoi reconnaît-on une bonne navigation?

- ✓ **Les séquences s'enchaînent naturellement.**
- ✓ **Les participants savent à chaque instant où ils sont.**
- ✓ **L'animateur est maître de son déroulement.**
- ✓ **L'animation est rythmée et sans temps morts.**
- ✓ **La finalité des travaux, apports ou exercices apparaît clairement.**
- ✓ **L'animateur n'est pas déstabilisé par une situation imprévue.**

Voici quelques conseils pour vous aider à planifier l'animation du contenu choisi :

- Décidez des éléments qui illustreront le contenu de votre présentation.
- Décidez du temps qui sera alloué à chacune des parties du contenu de votre atelier.
- Prévoyez un plan de rechange : décidez quelles activités ou renseignements pourraient être coupés si vous avez moins de temps, ou encore choisissez les activités à ajouter si vous disposez de plus de temps que prévu.

1.3 La clôture et l'évaluation (Atterrissage)

La conclusion de l'atelier est le moment idéal pour passer rapidement en revue la compréhension des messages clés ainsi que l'atteinte des objectifs.

Voici les étapes que vous devez compléter pour réussir la clôture de votre atelier :

- Notez les points principaux que vous voulez réviser et assurez-vous de la compréhension des participants.
- Précisez la suite des événements : les prochaines étapes.
- Distribuez aux participants une copie des coordonnées des ressources locales et des messages clés du module choisi.
- Remerciez les participants, les experts invités, s'il y a lieu, ainsi que l'organisme hôte et son représentant.
- Procédez à l'évaluation de votre atelier.

L'ÉVALUATION

L'évaluation vous permettra de prendre le pouls de votre auditoire. Elle vous aidera à revoir certains aspects de votre démarche afin d'améliorer votre prochain atelier, mais aussi à cerner les points forts de votre présentation. Le niveau de satisfaction de votre clientèle doit être considéré avec sérieux, vous en êtes responsable. Elle peut être effectuée :

- À chaud : durant la formation, avant que les participants ne quittent la salle
- À froid : réalisée après qu'un laps de temps se soit écoulé

Pour ce faire, vous pouvez :

- Animer la période d'évaluation et expliquer le questionnaire.
- Décider qui distribuera le formulaire d'évaluation aux participants, si vous êtes plus d'un responsable, et du moment propice pour le faire.
- Prévoir du temps pour que les participants remplissent adéquatement le formulaire d'évaluation.

PARTIE 2



2. LES STRATÉGIES D'ANIMATION

L'animation d'atelier représente une expérience enrichissante et extrêmement valorisante, tant sur le plan personnel que professionnel. Mais ce défi comporte aussi son lot d'inquiétudes et peut devenir une source de stress considérable.

Voilà pourquoi ce guide vous fournit des repères indispensables à une planification rigoureuse de votre présentation. Il décrit aussi différents moyens de capter et de maintenir l'attention des participants : des activités en petits et en grands groupes, des exercices, des questionnaires et des jeux de rôles. Le document aborde aussi le matériel visuel, y compris l'utilisation des vidéos et du chevalet de conférence.

Afin de garantir la meilleure communication possible entre vous et vos participants, le Guide d'animation vous propose quelques stratégies d'animation :

- La gestion de la nervosité et des situations imprévues
- L'art de parler en public
- La participation de l'auditoire et les techniques de questionnement
- La maîtrise des discussions de groupe et le travail en petits groupes
- Le contrôle des participants perturbateurs
- Le langage corporel

Vous y trouverez de nombreuses suggestions et des recettes éprouvées. Certaines affirmations vous feront sans doute réfléchir aux habiletés que doit développer un animateur soucieux de la bonne marche de son atelier.

2.1 La gestion de la nervosité et des situations imprévues

Ne soyez pas étonné d'éprouver de la nervosité et même de l'angoisse à la perspective d'animer un atelier. Rien de plus normal; certains conférenciers et professeurs combattent ce stress leur vie durant! Toutefois, le soutien que vous procure le Guide d'animation peut vous soulager d'une part

importante de ce trac. En effet, le guide structure en quelque sorte vos interactions avec votre auditoire. De plus, il vous fournit une base solide pour la transmission du contenu de votre présentation.

Voici quelques conseils pouvant vous aider à entrevoir plus sereinement cette expérience d'animation :

- Soyez à l'aise avec l'information à présenter.
- Répétez plusieurs fois les phrases que vous prononcerez en introduction et en conclusion.
- Notez les points importants de votre présentation et concentrez-vous sur les idées principales que vous voulez communiquer à votre auditoire. Vous pouvez avoir des notes pour vous aider en cas de trous de mémoire causés par la nervosité, mais évitez de les lire pour ne pas rompre le contact avec votre auditoire.
- Pratiquez! Demandez à un ami de vous écouter. Répétez devant un miroir; enregistrez-vous ou répétez votre animation sous la douche.
- Visualisez votre atelier : comme vous avez déjà vu la salle où il aura lieu, vous pouvez déjà vous représenter la disposition des tables et les places occupées par les participants. Vous n'aurez aucune surprise de ce côté. Vous avez maintenant beau jeu de vous imaginer dans votre rôle d'animateur.
- Discutez-en avec un autre animateur. Celui-ci saura exactement comment vous vous sentez.
- Soyez confiant; votre attitude déterminera la façon dont les participants réagiront à votre animation.

Vous êtes maintenant prêt pour votre présentation, mais un imprévu survient au dernier moment et change quelque peu les données de votre animation. Surtout, gardez votre calme! Perdre votre sang-froid n'arrangera rien.

Inspirez-vous de ces quelques recommandations qui vous aideront à conserver tous vos moyens face aux contrariétés :

- Faites preuve d'humour : il n'y a rien de tel pour désamorcer une situation embarrassante.
- Passez vos options en revue et efforcez-vous de trouver une solution de rechange à ce qu'il vous est désormais impossible de faire.
- Soyez souple et créatif; un changement ingénieux est souvent à portée de la main.
- Demandez l'avis des participants si votre problème est d'ordre logistique; l'un d'entre eux en connaît peut-être plus que vous en ce domaine.
- Ne vous confondez pas en excuses; cela risque d'exagérer, aux yeux de votre auditoire, un problème qui n'est sûrement pas si grave.

Voici quelques façons pratiques de faire face rapidement à l'imprévu, en planifiant à l'avance des options de rechange pour votre atelier :

- S'il vous reste peu de temps, vous pouvez donner moins d'information, couper une partie de la vidéo, des exercices ou des jeux de rôles.
- S'il vous reste plus de temps, vous pouvez fournir une information plus complète, présenter d'autres parties de vidéos, faire plus d'exercices ou de jeux de rôles.
- Si les participants sont plus nombreux que prévu, ou si le VHS ou DVD ne fonctionne pas, vous pouvez remplacer l'animation d'une vidéo par un jeu de rôles.
- Si les participants sont moins nombreux que prévu, vous pouvez organiser une table ronde.
- S'il y a peu de participants, vous pouvez ajouter un exercice.

Ce ne sont là que quelques idées pour vous aider à garder la tête froide en cas d'imprévus. Libre à vous d'imaginer d'autres solutions de dépannage et d'en faire bon usage!

2.2 L'art de parler en public

Voici quelques notions de base dont la mise en pratique devrait vous aider à perfectionner ou à développer vos talents d'orateur :

- Immédiatement après l'introduction, expliquez les règles à suivre pendant votre atelier.
- Si vous n'avez pas de microphone à votre disposition, efforcez-vous de parler assez fort tout au long de l'atelier pour que les participants vous entendent clairement, sans avoir à prêter l'oreille.
- Exprimez-vous de façon simple et accessible; il ne sert à rien de vouloir impressionner votre auditoire avec un vocabulaire hors de sa portée.
- Donnez de la vie à votre voix en la modulant : une trop grande égalité de ton est synonyme de monotonie pour ceux qui vous écoutent.
- Conservez un rythme soutenu et un bon débit, ni trop lent ni trop rapide, pour maintenir l'intérêt de votre auditoire.
- Prenez soin de regarder à tour de rôle tous les gens qui sont assis devant vous et évitez de fixer un coin de la salle.
- Démontrez de l'enthousiasme pour le sujet de votre atelier.
- Faites usage d'anecdotes personnelles si vous le désirez, pourvu qu'elles ne soient pas trop nombreuses. Les histoires personnelles des participants sont souvent captivantes et elles peuvent s'intégrer aux discussions. Toutefois, veillez à ce qu'elles ne prennent pas trop de place dans le déroulement de votre atelier.

2.3 La participation de l'auditoire et les techniques de questionnement

Le fait de demander aux participants de tenir un rôle actif dans leur apprentissage améliore votre animation :

- Aidez-les à déterminer leur niveau de familiarité avec le sujet présenté.
- Confirmez-leur qu'ils participent activement à leur apprentissage.
- Favorisez l'établissement d'une bonne communication avec vous.
- Permettez-leur de devenir une ressource pour les autres participants et pour vous.
- Valorisez leurs interventions en soulignant que leurs opinions sont importantes et bienvenues au cours de l'atelier.

LE QUESTIONNEMENT EFFICACE

L'une des meilleures façons de favoriser la participation au sein d'un groupe consiste à poser des questions. Toutefois, pour que les gens acceptent de bonne grâce de s'exprimer, on doit les interroger de façon positive et engageante.

Voici certains des avantages du questionnement efficace :

- Maintient le groupe ou le participant sur le sujet.
- Structure la discussion.
- Empêche les malentendus.
- Encourage les membres de l'auditoire à exprimer des opinions et des idées.
- Veille à ce que tous ceux qui veulent s'exprimer puissent le faire.
- Évite qu'une seule personne, y compris vous-même, ne parle constamment.
- Vous empêche de changer ou de transformer une question pour qu'elle convienne à votre point de vue.
- Fait en sorte que les participants se sentent à l'aise et respectés.
- Calme les participants bavards.

Un questionnement approprié sert aussi à préciser certaines notions plus confuses et il permet d'insister sur un point important de la discussion. Il peut aussi avoir pour effet d'inviter un participant trop discret à s'impliquer davantage.

DIFFÉRENTS TYPES DE QUESTIONS

Privilégiez les **questions ouvertes** qui demandent un développement. Dans le contexte d'une animation, elles sont plus pertinentes que les **questions fermées** auxquelles on peut répondre simplement par un *oui* ou un *non*. Les questions peuvent être adressées au groupe entier, dirigées vers une seule personne ou encore transmises ou renversées, c'est-à-dire qu'elles vous sont adressées et que vous les retournez à l'auditoire. Énoncez vos questions de façon claire, sans ambiguïté, et adaptez-les à ceux qui doivent y répondre. Veillez à ce qu'elles ne soient ni simplistes, ni trop complexes. Les bonnes questions exigent un temps de réflexion, soyez patient!

2.4 La maîtrise des discussions de groupe et le travail en petits groupes

L'animation implique de faire interagir correctement les membres d'un groupe plus ou moins nombreux et d'organiser le travail de plusieurs petits groupes. Ces aspects font appel à des habiletés et à des techniques d'animation différentes. Les suggestions suivantes vous aideront à obtenir les meilleurs résultats dans les deux situations.

LA MAITRISE DES DISCUSSIONS DE GROUPE

Vous n'aurez sans doute aucune difficulté à susciter une discussion de groupe sur un aspect spécifique de votre présentation. Les participants y trouveront matière à émettre leurs idées et à les faire valoir. Par contre, il peut s'avérer beaucoup plus délicat de conserver un équilibre dans le déroulement de cette discussion.

Voici quelques recommandations qui vous aideront à inciter les membres de l'auditoire à un échange discipliné d'idées et d'opinions pertinentes :

- Assurez-vous de bien comprendre les objectifs de la discussion. Sachez l'orienter dans la bonne direction et choisissez bien vos questions.
- Présentez la matière clairement. Reliez le sujet de discussion au contenu annoncé. Par exemple, « *Parlons du jeu de rôles et de la façon dont vous vous seriez débrouillés dans une situation semblable* ».
- Maintenez la discussion autour du sujet choisi et ne la laissez dériver sous aucun prétexte : votre temps est limité et chaque minute est précieuse.
- Dans la plupart des cas, vous pouvez retourner aux participants les questions qui vous sont adressées. De cette façon, la discussion ne vous appartient pas et vous êtes assuré de l'engagement maximal de votre auditoire dans la dynamique d'apprentissage de votre atelier.
- Écoutez attentivement les participants et répétez clairement leurs commentaires. Vous serez ainsi certain que toutes les personnes dans la salle les ont bien compris et sont en mesure d'y répondre ou d'y ajouter leurs propres remarques.

- Employez les questions que vous avez préparées pendant la planification pour maintenir la fluidité de la discussion et aboutir à une conclusion simple.
- Gardez en mémoire les éléments principaux qui ont été soulevés afin de les récapituler aisément pour le bénéfice des participants.

LE TRAVAIL EN PETITS GROUPES

La création de petits groupes de travail facilite la participation de tous et améliore la dynamique d'un atelier. Les animateurs peuvent facilement présenter l'information nécessaire de façon moins formelle s'ils divisent leur auditoire en petits groupes. Ces derniers sont plus efficaces lorsque l'atelier combine une conférence ou un court exposé et un enseignement en équipe, suivis d'une discussion détaillée avec tous les participants.

Naturellement, les exercices pour petits groupes ne conviennent pas toujours. S'il y a plus de 30 participants, ou si vous avez une salle remplie de personnes en fauteuil roulant, il faudra leur donner le temps de se placer en petits groupes. Séparer un auditoire de moins de 30 personnes en petits groupes, c'est toujours une formule gagnante. Cela permet une meilleure circulation de l'information et la participation plus active des personnes âgées.

Voici, brièvement définis, les avantages du travail en petits groupes :

- Les participants prennent part activement au processus d'apprentissage grâce aux interactions avec leurs pairs.
- Au cours des discussions, les participants peuvent évaluer l'information transmise, définir ou résoudre des problèmes.
- En petits groupes, les participants émettent des idées et des opinions plus facilement que dans un grand groupe, ce qui rend le travail en petits groupes plus attrayant pour plusieurs.
- La responsabilité d'enseignement peut être utilement partagée entre les animateurs et les participants.

... et ses inconvénients :

- Les participants peuvent s'éloigner de la tâche prévue.
- Un ou deux participants peuvent dominer le groupe et rendre la discussion détaillée difficile.
- Une fausse information, plutôt que des faits, peut être échangée.
- Les exercices en petits groupes prennent plus de temps en raison d'une certaine confusion entraînée par le travail en équipe.

On peut toutefois contourner ces désavantages. Il vous suffira de circuler dans la salle et d'aller voir les groupes pendant qu'ils réfléchissent à ce qu'ils doivent faire pour les maintenir sur la bonne voie. Vous éviterez ainsi la confusion et les pertes de temps. Le fait de répondre aux questions et de favoriser l'engagement de tous les participants dans l'exercice vous garantira également un meilleur contrôle de la salle.

Considérez les points suivants lorsque vous planifiez un exercice en petits groupes :

- Est-ce qu'il convient à l'usage que je veux en faire et est-il en accord avec les objectifs de l'animation?
- Est-ce qu'il aide à en apprendre davantage sur la fraude ou l'exploitation financière?
- Est-ce que je prévois assez de temps pour que toute la tâche soit accomplie?
- Quelle est l'étape suivant la fin de l'exercice? (Par exemple, chaque groupe partage ses résultats avec tout l'auditoire.)

LA DIVISION D'UN AUDITOIRE NOMBREUX

La taille des groupes dépendra évidemment du nombre de personnes dans votre auditoire. Cependant, l'expérience enseigne que réunir de trois à six participants donne au groupe un maximum d'efficacité. Plusieurs méthodes existent pour diviser aisément un auditoire.

Les groupes doivent désigner un secrétaire qui aura la tâche de noter les idées émises dans le groupe et d'en faire un compte rendu au reste de l'auditoire. Il peut y avoir une rotation du secrétaire de chaque groupe au cours de l'atelier afin de ne pas laisser toute la responsabilité de la prise de notes à la même personne.

Les petits groupes sont efficaces pour fournir de l'information à votre auditoire de façon interactive, car ils encouragent le partage des idées et des expériences. Cependant, si vous choisissez cette option, vous devez planifier soigneusement et en conséquence le déroulement de votre atelier.

La méthode *Intérêt*

Cette autre méthode consiste à diviser les participants en fonction de leur centre d'intérêt. Par exemple, ceux qui sont surtout intéressés par la fraude par télémarketing peuvent travailler sur cette matière. Cette méthode permet aussi aux participants de se lever et de se déplacer pour se rendre à différents endroits dans la salle.

La méthode *Grouper*

Cette méthode consiste simplement à grouper les participants en fonction de la place qu'ils occupent dans la salle et du nombre de personnes que vous voulez dans chaque groupe.

La méthode *Compter*

Selon cette méthode, on donne un numéro de 1 à 5 à chacun des participants (pour 5 groupes). Tous ceux qui ont le numéro 1 se rassemblent dans un endroit, tous ceux qui ont le numéro 2 dans un autre endroit, etc. Cela fonctionne bien quand vous voulez éviter d'avoir des conjoints ou de meilleurs amis dans le même groupe. De plus, en allant à l'endroit indiqué, les participants peuvent se lever et s'étirer, ce qui contribue à les garder alertes.

2.5 Le contrôle des participants perturbateurs

L'un des obstacles majeurs auxquels doivent faire face les animateurs est celui que pose la présence d'un ou de plusieurs participants perturbateurs.

Ceux-ci sont des experts dans l'art de faire dérailler ou de monopoliser une discussion ou encore de miner la crédibilité du responsable de l'atelier.

L'animateur doit réagir rapidement et de la bonne façon à leurs interventions. Sinon, ces personnes perturbent le déroulement de l'atelier, gâchent l'atmosphère de convivialité essentielle à l'expression des opinions, en plus de diminuer le désir des autres participants de s'engager activement dans les discussions. Un participant perturbateur auquel on laisse le champ libre aura tôt fait de bouleverser le programme d'un atelier et de nuire au processus d'apprentissage des autres membres du groupe.

On reconnaît le participant perturbateur à ce qu'il :

- Tente d'amener l'animateur à se disputer avec lui à propos d'un élément de la présentation ou l'interrompt constamment.
- Prétend être supérieur au responsable de l'atelier et essaie de prouver qu'il en connaît plus que lui sur le sujet traité.
- Se montre verbalement agressif avec d'autres participants.
- Abuse du temps de parole qui lui est alloué et se lance souvent dans le récit détaillé d'une anecdote sans lien avec le thème de l'atelier.

Voici quelques tactiques d'interventions utiles pour mettre fin aux discours d'un participant perturbateur. Ces tactiques ont l'avantage de faire preuve d'une politesse de rigueur tout en étant très efficaces :

- Retirez-lui la parole : valorisez son point de vue tout faisant valoir que les autres participants souhaitent aussi s'exprimer à ce sujet.
- Mettez fin aux commentaires : rappelez-lui fermement que le temps réservé à l'atelier est limité tout en insistant sur votre ouverture à reprendre cette discussion après l'atelier.
- Remettez à l'avant-plan l'objectif de la discussion tout en accordant un très bref délai supplémentaire à l'intervention déplacée.
- S'il y a lieu, soulignez la pertinence des propos tenus parallèlement aux vôtres et invitez le participant à en faire part au groupe entier.
- Soyez ferme dans votre directive aux participants de parler les uns après les autres et non tous en même temps.

2.6 Le langage corporel

Votre discours et la manière dont vous l'articulez jouent un rôle primordial dans la façon de capter et de maintenir l'intérêt de votre auditoire. Vos attitudes physiques comptent aussi pour beaucoup dans la perception que les participants ont de vous et du message que vous entendez leur transmettre.

Votre langage corporel informe votre auditoire sur vos dispositions du moment. De la même façon, vous pouvez capter des manifestations silencieuses d'intérêt, d'approbation, de désaccord, d'ennui, d'agacement, de fatigue, de confusion chez ceux qui vous écoutent.

NOTE : La capacité d'écoute attentive constitue un atout de taille pour un animateur. Sachez démontrer, par votre posture et vos expressions faciales, que vous ne perdez rien des propos échangés entre les participants ou de ceux qui vous sont destinés.

Voici quelques suggestions qui vous aideront à concentrer et à conserver l'attention de votre public sur ce que vous dites :

- Regardez les participants dans les yeux, sans trop insister, et déplacez votre regard de l'un à l'autre; tous doivent se sentir directement concernés par vos propos.
- Adoptez un ton de voix assez fort pour que même les participants assis le plus loin vous entendent aisément.
- Assurez-vous qu'aucun obstacle physique ne vous sépare de votre auditoire.
- Gardez vos mains immobiles, autant que possible, et vos bras décontractés. De plus, évitez les manies déclenchées par la nervosité : par exemple, jouer avec des clefs laissées dans une de vos poches, regarder l'horloge ou votre montre fréquemment, croiser et décroiser vos bras ou vos jambes, etc.
- Déplacez-vous lorsque vous parlez; vous serez plus détendu, plus à l'aise et vos propos paraîtront plus naturels.
- Restez debout au lieu de vous asseoir devant un groupe important de personnes; vous pouvez cependant utiliser une chaise pour diriger un atelier qui compte un nombre restreint de participants. L'atmosphère n'en sera que plus conviviale.

Ainsi, lorsqu'on s'adresse à vous :

- Immobilisez-vous et regardez la personne qui vous parle.
- Ayez l'air ouvert et détendu : souriez, faites des signes de la tête qui témoignent de votre qualité d'écoute et du fait que vous êtes totalement absorbé par les propos qu'on vous tient.
- Répétez la question ou le commentaire pour être certain que tout le groupe en bénéficie.

Si vous détectez chez les participants des attitudes corporelles qui vous signalent un problème lié à votre rendement en tant qu'animateur, tentez d'y remédier le plus rapidement possible en prenant certaines des mesures suivantes :

- Reformulez de manière différente la partie de votre exposé qui vous semble poser problème.
- Informez-vous de la justesse ou non du débit de votre voix et de son volume.
- Testez l'attention de votre auditoire en posant tout à coup une question qui porte sur la matière dont vous parlez.
- Concluez rapidement l'explication que vous êtes en train de donner et passez au sujet suivant.
- Invitez les participants à s'exprimer sur ce dont vous les entretenez.
- Annoncez une pause et invitez les membres de votre auditoire à se lever et à bouger pour chasser l'engourdissement qui peut les avoir gagnés. Profitez aussi de ce moment de détente bien mérité!

PARTIE 3



3. LA PLANIFICATION D'UN ATELIER

Tout d'abord, voici les trois principales étapes que vous devez franchir pour vous préparer à animer un atelier :

- Les démarches logistiques : la salle, l'équipement nécessaire pour la présentation, l'horaire de votre présentation, le matériel disponible, etc.
- La cueillette d'information sur les participants qui composeront votre groupe (le nombre, leurs attentes, leurs niveaux de compréhension, etc.).
- L'élaboration du contenu de votre présentation et de son déroulement : l'introduction, le contenu, la clôture et l'évaluation.

3.1 Les démarches logistiques

Il importe d'établir toutes les données et les éléments essentiels à l'organisation de votre présentation. Nous vous proposons ici une description de vos tâches la plus complète possible. Gardez toutefois à l'esprit que des imprévus peuvent survenir et vous obliger à apporter des changements de dernière minute.

Les démarches logistiques peuvent s'échelonner sur plusieurs semaines avant votre atelier. Elles consistent à :

- Connaître le nom et les coordonnées des organismes partenaires qui appuieront votre atelier.
- Fixer avec l'organisme partenaire le lieu, la date et l'heure de votre atelier.
- Déterminer les attentes et les besoins de votre partenaire, ainsi que du public ciblé.
- Communiquer, s'il y a lieu, avec des experts ou des ressources qui viendront appuyer votre atelier.
- Visiter la salle et noter sa situation dans l'édifice, son accessibilité, sa dimension, l'emplacement des fenêtres, des portes, des prises de courant, la présence de rideaux pour l'assombrir, l'endroit où vous pourrez placer l'écran qui doit être visible pour tous. Le fait de connaître à l'avance tous ces détails vous aidera à vous sentir à l'aise et confiant lorsque viendra le moment de votre présentation.

- Vérifier l'équipement et le matériel disponibles sur place (écran, projecteur, rallonges, microphone, et connexion Internet, chevalet à feuilles mobiles², etc.). Être prêt à apporter avec vous au moment de la présentation tout le matériel nécessaire qu'on ne peut pas vous fournir sur place : ordinateur portable³, marqueurs, crayons et blocs-notes pour les participants, ruban à masquer, etc.
- Commander un mois à l'avance et même plus des dépliants informatifs de différents organismes sur la fraude ou l'exploitation financière, ou aller les chercher de sorte à les avoir en main avant la date de votre présentation.
- Répertorier les ressources locales et les inscrire au journal de bord.
- Savoir si une autre activité aura lieu en même temps que votre atelier dans un local voisin et si elle sera bruyante. Demander si devez être présent à une activité sociale qui accompagne votre atelier (repas ou collation).
- Prévoir des circonstances qui pourraient vous obliger à annuler votre présentation (tempête de neige, nombre insuffisant de participants, problème de santé important, etc.) et en informer votre partenaire à l'avance.

Pour plus de détails, veuillez consulter le calendrier de planification en pièce jointe à la page 32.

3.2 La cueillette d'information sur les participants

La connaissance de certaines des caractéristiques des participants à votre atelier vous aidera à choisir le contenu de votre présentation. Ces renseignements pourraient aussi vous être très utiles pour déterminer la disposition de la salle, le ton employé pour transmettre l'information, les commentaires et anecdotes personnelles dont vous aimeriez faire part à votre auditoire, etc.

Ainsi, il vous sera indispensable ou profitable :

- D'avoir une idée du nombre de participants attendus et de savoir si ces gens se connaissent déjà ou se rencontrent pour la première fois.
- De connaître les quartiers où habite votre clientèle et leurs principales caractéristiques, de même que les lieux de résidence des participants : appartements, condos ou maisons privées.
- De demander s'il s'agit d'un groupe mixte d'hommes et de femmes, ou de femmes ou d'hommes seulement.

² Couramment appelé *flip chart*.

³ Couramment appelé *laptop*.

- De vous informer du niveau d’instruction de vos participants, de leur occupation avant leur retraite et de la façon dont ils emploient leur temps maintenant (appartenance à des clubs, bénévolat, travail à temps partiel, etc.).
- De savoir si le français est la première ou la seconde langue parlée par les participants et si des membres des communautés ethnoculturelles seront présents.
- D’être au courant de la présence de personnes âgées à mobilité réduite, ou dont les handicaps visuels ou auditifs nécessitent des mesures spécifiques, afin de leur permettre de profiter pleinement de l’atelier.

PARTIE 4



4. LA CLIENTÈLE AÎNÉE

4.1 *Les particularités de l'apprentissage chez les personnes âgées*

Les processus d'acquisition des connaissances diffèrent entre les adultes et les enfants et à plus forte raison, entre les personnes âgées et les jeunes. Comme la plupart des ateliers ont été conçus pour être animés par et pour des personnes âgées, il est probable que les difficultés de communication seront moins importantes. On ne traite pas un adulte de la même manière qu'on traite un enfant.

L'animateur doit mettre l'accent sur les besoins ou les attentes des participants, et non pas sur le savoir-faire ou la sagesse de l'animateur.

Les stratégies pour atteindre ce but répondent en tous points aux modes d'apprentissage des personnes âgées définies en particulier par les besoins pédagogiques suivants :

- Le désir d'assimiler de nouvelles connaissances en vue de résoudre un problème particulier.
- L'intention d'utiliser l'information transmise dans leur vie.
- La prise en compte de leurs compétences et de leurs expériences antérieures pour s'approprier un nouveau savoir.
- La participation active au processus d'acquisition de nouvelles connaissances et l'affirmation d'un pouvoir de décision dans la dynamique de l'apprentissage.
- Un nombre moyen ou élevé (15 ou plus) de participants.
- Une période considérable réservée pour assimiler des nouvelles connaissances (plus de 45 minutes).

4.2 Les principes pédagogiques

Pour apprendre efficacement, la personne aînée doit :

ÊTRE MOTIVÉE

Les motivations peuvent être très variées : satisfaction professionnelle, évolution professionnelle attendue, développement de ses compétences, plaisir d'échanger avec d'autres, goût d'apprendre, etc.

SE SENTIR INTÉGRÉE AU GROUPE

En effet, les échanges entre pairs sont un des leviers majeurs d'apprentissage chez les adultes. La confiance et la bienveillance sont des éléments indispensables pour un dialogue de qualité.

COMPRENDRE

Attention aux mots compliqués, aux abréviations, aux jargons ... ! L'animateur explique aussi les objectifs et les liens entre les activités qu'il propose. Le participant doit comprendre pourquoi on fait telle chose à tel moment.

AGIR

Plus l'adulte est passif, moins il a de chance d'apprendre. On favorisera pour cela les méthodes pédagogiques actives.

FAIRE LE LIEN ENTRE LA FORMATION ET SA PRATIQUE

L'adulte doit en permanence faire des rapprochements entre sa pratique et les apports de la formation, qui viennent parfois en contradictions avec ses habitudes. L'animateur doit donc favoriser ce va-et-vient permanent entre expérience et apports nouveaux, par des activités adaptées ou en invitant les participants à témoigner de leurs pratiques et expériences.

DONNER DU SENS À SON APPRENTISSAGE

L'adulte a besoin de savoir où il va, pourquoi et comment il y va ou comment on l'y mène. D'où la nécessité de définir et de communiquer des objectifs pédagogiques, ainsi que de préciser la progression pédagogique proposée tout au long de l'atelier. Il doit également percevoir que ce qu'il apprend lui est utile.

VARIER LES ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

Il s'agit de varier les outils et les méthodes utilisés au cours de l'atelier. Par exemple, pour favoriser l'engagement actif des participants, introduire diverses techniques et activités : la résolution de problèmes, la réalisation de projets, les études de cas, les jeux de rôles, l'autoévaluation de ses compétences, des exercices variés, des capsules vidéo, des entrevues, des experts, etc.

RÔLE DE L'ANIMATEUR

Le rôle de l'animateur auprès des adultes n'est pas de transmettre un savoir, mais plutôt de proposer des situations qui vont permettre l'apprentissage, en valorisant l'ensemble des savoirs détenus dans le groupe. C'est pourquoi on qualifie son rôle de « facilitateur », de « médiateur ». Il facilite le lien entre l'apprenant et un contenu (des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être). Il facilite également les relations dans le groupe.

L'animateur doit s'assurer que le processus encourage les participants à utiliser le plus grand nombre de leurs sens possibles afin de maximiser leur potentiel. Des recherches menées en psychologie de l'éducation ont démontré que nous nous souvenons de :

- ✓ **10 % de ce que nous lisons**
- ✓ **20 % de ce que nous entendons**
- ✓ **30 % de ce que nous voyons**
- ✓ **50 % de ce que voyons et entendons en même temps**
- ✓ **80 % de ce que nous disons**
- ✓ **90 % de ce que nous disons en le faisant**

Le succès à votre portée !

Après une première présentation vous pourrez respirer plus librement... et peut-être songer à tenir d'autres ateliers. Cette première expérience d'animation auprès des personnes âgées fera de vous un responsable d'atelier plus confiant et apte à répondre efficacement aux attentes de votre clientèle. Et cela, d'autant plus que vous aurez tenu compte des conseils et directives que comporte le Guide d'animation pour faire de votre prestation un véritable succès!

PARTIE 5



LES OUTILS POUR ANIMER UN ATELIER

Cette section rassemble quelques outils essentiels qui deviendront un guide pour planifier vos présentations et les apprentissages que vous avez tirés des ateliers que vous avez animés.

Elle comprend :

- Un calendrier de planification.
- Un aide-mémoire pour les questions logistiques, les renseignements sur la clientèle et une liste du matériel.
- Un tableau synthèse pour vous aider à planifier le déroulement de votre atelier.
- Un formulaire d'évaluation de l'atelier et une série de questions pour inscrire vos observations, les commentaires des participants, vos suggestions pour les prochains ateliers, ainsi que les suivis à faire.
- Un tableau répertoriant les ressources locales.
- Feuille d'évaluation aux participants.

NOTE : Vous pouvez reproduire toutes les pages de cette section pour chacune de vos présentations. Il importe alors d'inscrire la date pour consigner l'historique des ateliers.

5.1 Calendrier de planification

3 MOIS AVANT

- Commencer votre synthèse d'atelier et décider du contenu à présenter.
- Déterminer le temps requis pour chaque atelier.
- * Déterminer des dates possibles d'ateliers.
- * Vérifier si les dates ne sont pas en conflits avec des congés fériés, ou des événements spéciaux dans votre région.

7 SEMAINES AVANT

- Se familiariser avec le type de public qui recevra votre animation.
- Revoir vos techniques d'animation : accueil, directives, déroulement, brise-glace, messages clefs, évaluation et outils d'animation.
- * Préparer une invitation à être envoyée par la poste, par courriel, et remettre en personne.
- * Faire une liste d'endroit où poser vos affiches et demander la permission.
- * Commencer la promotion de l'atelier.

LA VEILLE DE L'ATELIER

- Vérifier l'ensemble du matériel d'animation et le nombre de copies.
- Vérifier l'équipement technique (ordinateur portable, projecteur, etc.).

LA JOURNÉE DE L'ATELIER

- Arriver au moins 1 heure d'avance.
- Monter la salle et installer l'équipement.
- Prévoir du temps pour nettoyer la salle après l'atelier.

2 MOIS AVANT

- Effectuer des recherches pour trouver des ressources locales.
- Identifier les dépliants à remettre lors de l'atelier.
- * Préparer un budget si nécessaire.
- * Communiquer avec les responsables de divers organismes, maisons de retraite ou autres afin de proposer votre atelier à votre clientèle cible et évaluer l'intérêt.
- * Choisir l'endroit idéal où on pourrait vous accorder une salle gratuitement.
- * Développer une stratégie promotionnelle afin d'attirer les gens.
- * Commander les dépliants.
- * Réserver la salle à l'endroit choisi – à confirmer plus tard avec les responsables par écrit ou par courriel.

1 ET 2 SEMAINES AVANT

- Se familiariser avec l'équipement.
- Préparer les dépliants et les documents à remettre.
- * Préparer l'affiche pour diriger les participants.es.
- * Imprimer et préparer le matériel.

APRÈS L'ATELIER

- Revoir les évaluations des participants.es.
- Faire les suivis nécessaires.
- Prendre note de ce qui a bien fonctionné, à améliorer ou à ne pas faire pour la prochaine fois.
- Ramasser toutes les affiches dans les commerces ou babillards.
- * Remercier par écrit si possible les responsables de la salle ou autres de leur appui.

5.2 Aide-mémoire pour des questions logistiques

LOGISTIQUE

Date : _____ Heure : _____ Durée de l'atelier : _____

Lieu : _____

Salle : _____ Étage : _____ Stationnement : _____

Autres renseignements : _____

CLIENTÈLE

Organisme client : _____ Personne contact : _____

Nombre de participants.es : _____ Écart d'âge : _____ Besoins spéciaux : _____

Surtout des femmes _____ Surtout des hommes _____ Groupe mixte _____

Y aura-t-il un repas ? une collation? _____ Quoi et fourni par qui ? _____

À quel moment ? _____

Autre détail : _____

Animateurs et experts présents : _____

MATÉRIEL

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tables et chaises | <input type="checkbox"/> DVD / VHS | <input type="checkbox"/> Ruban adhésif |
| <input type="checkbox"/> Prises de courant | <input type="checkbox"/> Ordinateur portable | <input type="checkbox"/> Guide de présentation |
| <input type="checkbox"/> Rallonges électriques | <input type="checkbox"/> Projecteur | <input type="checkbox"/> Copie des Sections |
| <input type="checkbox"/> Chevalet de conférence | <input type="checkbox"/> Écran de projection | <input type="checkbox"/> Document de rétention |
| <input type="checkbox"/> Crayons - Marqueurs | <input type="checkbox"/> Piles pour souris | <input type="checkbox"/> Dépliants à donner |
| <input type="checkbox"/> Porte-noms - cocardes | <input type="checkbox"/> Microphone | <input type="checkbox"/> Numéros de tél. contacts |
| | | <input type="checkbox"/> Formulaires d'évaluation |

NOTES

5.3 Tableau synthèse

ÉTAPES	SUJETS	MÉTHODOLOGIES	TEMPS
INTRODUCTION	Mot de bienvenue, présentation de l'animateur, présentation de l'atelier, des objectifs et du déroulement de la journée, présentation des invités (s'il y a lieu), et selon la grosseur du groupe, présentation des participantes et participants.	La parole d'abord à l'animateur, puis ensuite, aux participantes et participants.	Prévoir environ ____ minutes.
ANIMATION DU CONTENU	Choisir le contenu à présenter et développer un plan de présentation.	Choisir une méthode de présentation du contenu : <ul style="list-style-type: none"> - introduction des thèmes choisis à l'aide d'un questionnaire ou d'un exercice - présentation du contenu, à l'aide des présentations PowerPoint - présentation d'un jeu de rôle ou petit vidéo assurer la compréhension des sections présentées 	Prévoir environ ____ minutes ou plus avec une pause de ____ minutes.
PRÉSENTATION DES RESSOURCES	Présentation des ressources locales et des documents de rétention et autres dépliants à remettre aux participants.es.	Distribution de dépliants d'information.	Prévoir environ ____ minutes.
CONCLUSION	Récapitulation des éléments importants et des messages clés. Remerciements aux personnes présentes à l'atelier, et aux partenaires pour l'organisation de l'événement.	En interaction avec les participants pour la partie de la récapitulation du contenu.	Prévoir environ ____ minutes.
ÉVALUATION	Présentation du formulaire d'évaluation de l'atelier. Et présenter l'importance de remplir le formulaire d'évaluation de l'atelier.	Distribution des formulaires d'évaluation.	Prévoir environ ____ minutes.

5.4 Formulaire d'évaluation de l'atelier

Suite à l'atelier, mesurez et cochez votre degré de satisfaction envers votre animation.

ATELIER DU : _____

LA PLANIFICATION DE L'ATELIER	très satisfait	satisfait	Insatisfait
Tout ce qui concerne la logistique			
L'information recueillie sur les participants.es			
L'élaboration du contenu			
Le choix des moyens pédagogiques : questionnaire, jeux de rôles, vidéo, etc.			

L'ANIMATION DE L'ATELIER	très satisfait	satisfait	Insatisfait
Le degré de connaissance personnelle sur les thèmes présentés			
L'utilisation des outils d'animation choisis			
L'aisance devant le groupe			
Le contrôle des discussions			
La capacité à maintenir l'intérêt du groupe			
La façon de récapituler et de conclure			

PLANIFICATION DE L'ATELIER

ANIMATION DE L'ATELIER

OBSERVATIONS DE L'ANIMATEUR

SUITE AUX COMMENTAIRES DES PARTICIPANT.ES EN GÉNÉRAL

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE PROCHAIN ATELIER

QUELQUES SUIVIS À FAIRE

REMERCIEMENTS À FAIRE

5.5 *Tableau d'indentification des ressources locales*

DESCRIPTION DES SERVICES	CONTACT ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	ADRESSE POSTALE ET COURRIEL	COMMENTAIRES

5.6 Formulaire d'évaluation de participation

FORMULAIRE D'ÉVALUATION DES PARTICIPANTS



Date _____ animateur _____

Vos renseignements personnels

- Homme Femme
 54 ans et moins 55-64 ans 65-74 ans 75 ans et plus

VOTRE APPRÉCIATION DE L'ATELIER NON À LA FRAUDE	OUI	PLUS OU MOINS	NON
Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?			
Les objectifs de l'atelier ont été bien expliqués.			
Ce genre d'atelier et sa durée me conviennent.			
Les documents distribués me seront utiles.			
J'aimerais suivre un autre atelier.			
J'ai l'intention de recommander cet atelier à d'autres personnes.			

L'ÉVALUATION DE VOS APPRENTISSAGES	OUI	PLUS OU MOINS	NON
Êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?			
Je sais maintenant reconnaître certaines fraudes, ou abus.			
Je sais maintenant me protéger et me défendre contre certaines fraudes, abus.			
Je sais maintenant à qui m'adresser si j'ai des questions au sujet de la fraude ou des abus.			
Je sais maintenant quoi faire si je suis victime de fraude ou d'abus.			

Vos commentaires

Qu'avez-vous le plus apprécié de l'atelier ?

Que suggérez-vous pour améliorer l'atelier ?

MERCI D'AVOIR PARTICIPÉ À CET ATELIER ET PRENDRE LE TEMPS DE REMPLIR CE FORMULAIRE.