

Module de formation

La consultation efficace

Guide du participant

Préparé par

La Fédération provinciale des

comités de parents du Manitoba

Saint-Boniface

Mai 97

Avant-propos

La Fédération provinciale des comités de parents du Manitoba (FPCP) a développé une stratégie de formation à long terme à l'intention des différentes clientèles membres de la FPCP.

Une série de modules de formation est disponible. Les modules de formation ont un guide pour l'animateur ou l'animatrice de la session et un autre guide qui est remis aux personnes participantes de la session.

La réalisation de ce projet est rendue possible grâce à l'appui financier du ministère du Patrimoine canadien.

Avis aux lecteurs et lectrices

La FPCP a convenu d'une technique de rédaction qui est fréquemment utilisée par divers organismes, associations et autres regroupements. Les termes comme animateur, participant, formateur, etc. sont utilisés pour désigner un poste ou une position, quel que soit le sexe de la personne qui occupe le poste ou qui exerce la fonction. Cette approche permet d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

Introduction au guide du participant

Ce guide du participant a été préparé en fonction d'appuyer les participants à la session sur *La consultation efficace*. Ce guide explique les différentes étapes à suivre pour la session et explique les notions à être présentées aux participants de la session. De plus, trois situations fictives sont présentées afin de mieux illustrer les différentes étapes de la consultation.

Durée de la session : 2h00

Objectif principal de la session :

- 1- Sensibiliser les participants aux différentes étapes d'un processus de consultation.

Objectifs spécifiques de la session :

- 1- Sensibiliser les participants aux principes de la consultation.
- 2- Revoir en détail les 6 étapes de la consultation.
- 3- Développer une ébauche de consultation.
- 4- Comment se préparer à être consulté.

Horaire de la session

Introduction	- 10 minutes
Première étape : Le sujet, le pourquoi et le contexte	- 15 minutes
Deuxième étape : Le mécanisme de consultation	- 15 minutes
Troisième étape : Le processus	- 20 minutes
Quatrième étape : La consultation	- 15 minutes
Cinquième étape : Les résultats et la décision	- 10 minutes
Sixième étape : L'évaluation de la consultation	- 10 minutes
Comment être consulté	- 15 minutes
Évaluation de la session	- 10 minutes

Méthodologie proposée

La session de formation sur *La consultation* se veut une session participative. Les participants auront la chance de mettre en pratique la théorie présentée par l'animateur de la session. De plus, les participants prépareront, étape par étape, une consultation. L'animateur fera de courts exposés afin de présenter un sujet et posera certaines questions pour alimenter la réflexion et la discussion au sein du groupe. Différentes techniques qui encouragent la participation seront utilisées par l'animateur tout au long de la session.

COMMENT CONSULTER

Afin d'effectuer une bonne consultation, il faut préparer une stratégie de 6 étapes :

- 1- Définir le sujet, le pourquoi et le contexte de la consultation.
- 2- Choisir le mécanisme de consultation.
- 3- Élaborer le processus (le guide) de la consultation.
- 4- Faire consultation.
- 5- Intégrer les résultats et prendre une décision.
- 6- Évaluer l'exercice de la consultation.

Première étape :

Définir le sujet et le pourquoi de la consultation

Lorsque l'on effectue une consultation, il est important d'avoir un sujet précis sur lequel la consultation sera effectuée. Si le sujet n'est pas précis, il y aura confusion lors de la consultation. Les réponses et commentaires des participants et participantes risquent de ne pas être utiles ou encore pertinents. De plus, il faut préciser le contexte de la consultation afin d'avoir des éléments de réponses qui peuvent être plus utiles.

Exemple 1

Le sujet : L'agrandissement de l'école

Le Pourquoi : C'est le mandat du comité scolaire de consulter avec les parents pour un projet d'une telle importance. De plus, lors de la dernière réunion avec les parents, il a été décidé que le comité scolaire devait demander à 3 architectes de préparer une proposition pour l'agrandissement de l'école.

Le comité scolaire veut consulter les parents afin de : 1) savoir laquelle des propositions répond mieux aux besoins de l'école. 2) vérifier laquelle des propositions répond mieux aux besoins de la communauté.

Le contexte : L'école ABC est devenue trop petite, compte tenu du nombre élevé d'élèves. La division scolaire a demandé que la direction de l'école prépare un plan d'agrandissement qui doit tenir compte de deux éléments importants : le nombre d'élèves et les besoins de la communauté. Lors de la dernière rencontre annuelle des parents, il a été décidé que le comité scolaire demande à trois architectes de préparer un plan pour l'agrandissement de l'école. Les 3 plans doivent inclure de nouvelles salles de classe, un nouveau gymnase et une grande salle.

Exemple 2

Le sujet : Activités en soirée à l'école

Le pourquoi : Le comité scolaire compte offrir une série d'activités après l'école dès le mois de septembre prochain. Il désire donc consulter les élèves, les parents et la communauté afin de connaître leurs idées et leurs suggestions pour les activités de l'école.

Le contexte : Depuis que notre école française a une mission communautaire, les membres du comité scolaire ont décidé d'offrir à la population certaines activités après l'école. Les activités devront se dérouler en français. Il est possible d'utiliser le gymnase, la bibliothèque, la salle d'ordinateur et certaines salles de classe.

Exemple 3

Le sujet : Un uniforme obligatoire pour les élèves de l'école.

Le pourquoi : Certaines personnes ont approché les membres du comité scolaire afin que celui-ci étudie la possibilité d'implanter un uniforme à l'école. Étant donné que ce sujet touche directement la vie scolaire interne de l'école, le comité scolaire a décidé de consulter les parents pour avoir leurs opinions au sujet d'un uniforme à l'école.

Le contexte : Certains parents ont constaté que des élèves portent des vêtements associés à certaines "gang" et ceci nuit au climat de l'école. Il a donc été suggéré que l'école adopte un uniforme afin d'éviter que des élèves s'habillent en fonction d'une association à un groupe ou à un autre.

Premier exercice

Compléter le tableau :

Le sujet de la consultation : _____

Le pourquoi de la consultation :

Le contexte de la consultation :

Deuxième étape

Choisir le mécanisme de consultation

Il existe plusieurs façons de faire une consultation, il est important de choisir le mécanisme qui répond le mieux aux besoins de la consultation.

Voici quelques exemples de mécanisme de consultation

- 1- Convoquer les gens à une réunion publique
- 2- Faire une consultation via un sondage écrit (via la poste ou les élèves)
- 3- Faire une consultation via le téléphone
- 4- Organiser des groupes témoins (focus group)
- 5- Consulter quelques personnes porte-parole
- 6- Faire des entrevues personnalisées

En choisissant le mécanisme, il faut tenir compte de certains éléments tels : le budget, le temps requis, l'échéancier de travail, la disponibilité des personnes consultées et la disponibilité des personnes qui font la consultation.

De plus, lorsqu'on effectue une consultation en utilisant la réunion publique ou encore des groupes témoins, il est préférable de faire appel à une personne "neutre" pour faire l'animation. De cette façon, ceux qui organisent la consultation peuvent répondre aux questions sans avoir à faire l'animation

Exemple 1 – L'agrandissement de l'école

Les membres du comité ont décidé de convoquer toutes les personnes intéressées à une réunion afin de pouvoir répondre aux questions et ainsi assurer que tout le monde ait les mêmes informations. De plus, tout le monde aura la chance d'écouter ce que les autres ont à dire. Les architectes seront présents. De plus, les membres du comité feront appel aux services d'un animateur.

Exemple 2 – Activités en soirée à l'école

Afin de faire leur consultation, les membres du comité ont décidé d'utiliser la formule du sondage écrit qui sera envoyé à tous les parents de l'école et également distribué dans le village. Tout le monde aura la chance de participer et les membres du comité auront une liste intéressante d'activités que l'école pourra entreprendre.

Exemple 3 – L'uniforme obligatoire à l'école

Les membres du comité ont décidé de contacter directement tous les parents de l'école en utilisant le téléphone. Cette formule permet de rejoindre tout le monde et évite que les parents commencent une discussion (ou même une chicane) entre eux durant une réunion publique. De plus, si les parents sont en faveur de l'uniforme on leur demandera que devrait être l'uniforme (couleurs, logo, etc.).

Deuxième exercice

À partir des résultats du premier exercice, identifiez le mécanisme de consultation pour votre sujet de consultation

Sujet de consultation : _____

Mécanisme de consultation : _____

Pourquoi : _____

Troisième étape

Élaborer le processus (le guide) de la consultation

Le processus est le guide qui doit être utilisé tout au long du processus de la consultation. Le guide doit être le plus complet possible afin d'assurer que rien ne soit oublié. Le guide de consultation se divise en trois parties :

- 1- L'avant consultation
- 2- La consultation
- 3- L'après consultation.

Il faut donc prévoir toutes les activités à faire pour chacune des parties. Plus le processus est détaillé, meilleures sont les chances du succès de la consultation.

À l'intérieur du guide, il faut retrouver certains éléments tels :

- 1- Le nom de l'activité
- 2- Le nom de la personne responsable
- 3- La date prévue de réalisation

Il faut également préparer le plan de communication de la consultation lorsqu'on prépare le processus de la consultation.

Lorsqu'on élabore le processus (le guide), il est de mise de faire tous les travaux préparatoires à la consultation, par exemple :

- Comparer avec ce qui se passe ailleurs
- Préparer tous les documents pertinents à la consultation
- Informer les parents
- Informer les médias (si nécessaire)
- Définir le calendrier d'action
- Etc.

Exemple 1- L'agrandissement de l'école

Processus de consultation

	Nom de l'activité	Personne responsable	Date de réalisation	Fait
	AVANT LA CONSULTATION			
1-	Recevoir les 3 plans	François	15 septembre	
2-	Préparer lettre aux parents	Nicole	18 septembre	
3-	Réserver salle	Germain	15 septembre	
4-	Envoyer lettre	Nicole	19 septembre	
5-	Envoyer le budget avec la lettre	François	19 septembre	
6-	Faire un suivi avec parents	Nicole	26 septembre	
7-	Embaucher un animateur	Chantal	26 septembre	
8-	S'assurer de la présence des architectes	François	16 septembre	

	PENDANT LA CONSULTATION			
1-	Préparer la salle (café/jus)	Germain	1 octobre	
2-	Mot de bienvenue	Gisèle	1 octobre	
3-	Présenter les architectes	Architectes	1 octobre	
4-	L'animation	Animateur	1 octobre	
5-	Répondre aux questions	François	1 octobre	
6-	Prendre les noms des participants	Germain	1 octobre	

	APRÈS LA CONSULTATION			
1-	Faire le compte rendu	Nicole	5 octobre	
2-	L'envoyer aux participants	Nicole	5 octobre	
3-	Lettre(s) de remerciements	Gisèle	5 octobre	
4-	Rencontre du comité	François	10 octobre	
5-	Prise de décision	François	10 octobre	
6-	Publier la décision	Nicole	15 octobre	
7-	Évaluer la consultation	Gisèle	24 octobre	

Exemple 2- Activités en soirée à l'école

	Nom de l'activité	Personne responsable	Date de réalisation	Fait
	AVANT LA CONSULTATION			
1-	Préparer un sondage	Simon	15 septembre	
2-	Prendre contact avec l'église et le magasin pour la distribution	Armand	20 septembre	
3-	Préparer publicité	Janine	21 septembre	
4-	Distribuer la publicité via les élèves	Suzanne	24 septembre	
5-	Distribuer également à l'église et au magasin	Armand	26 septembre	

	PENDANT LA CONSULTATION			
1-	Vérifier s'il faut d'autres copies au magasin	Armand	28 septembre	
2-	Envoyer un rappel aux parents	Suzanne	30 septembre	
3-	Ramasser les questionnaires à l'école	Janine	27, 28, 30 septembre	
4-	Aller au bureau de poste prendre les sondages	Armand	28, 30 sept. 4, 6 octobre	

	APRÈS LA CONSULTATION			
1-	Compiler les résultats	Hélène	12 octobre	
2-	Publier les résultats	Janine	17 octobre	
3-	Préparer un calendrier d'activités	Armand	30 octobre	
4-	Évaluer la consultation	Janine	30 octobre	
5-	Débuter les activités		Mi-novembre	

Exemple 3 – L’uniforme à l’école

	Nom de l’activité	Personne responsable	Date de réalisation	Fait
	AVANT LA CONSULTATION			
1-	Préparer une lettre expliquant la situation	Marie	1 octobre	
2-	Envoyer la lettre aux parents	Paul	3 octobre	
3-	Vérifier les numéros de téléphone des parents	Jacques	4 octobre	
4-	Définir qui appelle qui	Jean	7 octobre	
5-				
6-				
7-				
8-				
9-				
10-				

	PENDANT LA CONSULTATION			
1-	Faire les appels	Tout le monde	10-15 octobre	
2-	Vérifier comment va la consultation téléphonique	Jean	12 octobre	
3-	Vérifier qui n'a pas été rejoint	Jean	16 octobre	
4-	Faire les derniers appels	Marie	17 et 18 octobre	
5-				
6-				

	APRÈS LA CONSULTATION			
1-	Compiler les résultats	Simon	20 octobre	
2-	Prendre une décision	Comité	23 octobre	
3-	Publier la décision et les résultats	Jean	26 octobre	
4-	Évaluer la consultation	Marie	1 novembre	
5-				
6-				
7-				
8-				

L'animateur invite les participants à faire le troisième exercice.

Troisième exercice

Compléter le tableau à partir de votre sujet de consultation.

	Nom de l'activité	Personne responsable	Date de réalisation	Fait
	AVANT LA CONSULTATION			
1-				
2-				
3-				
4-				
5-				
6-				
7-				
8-				
9-				
10-				

	PENDANT LA CONSULTATION			
1-				
2-				
3-				
4-				
5-				
6-				
7-				
8-				
9-				
10-				

	APRÈS LA CONSULTATION			
1-				
2-				
3-				
4-				
5-				
6-				
7-				
8-				
9-				
10-				

Quatrième étape

FAIRE LA CONSULTATION

Cette étape est sans aucun doute la plus importante en autant que l'étape trois a bien été suivie. On tient la consultation en fonction du mécanisme choisi. Il est également essentiel de respecter le sujet de la consultation et de s'assurer que tous les participants comprennent bien le contexte dans lequel s'effectue la consultation.

Cinquième étape INTÉGRER LES RÉSULTATS (PRENDRE UNE DÉCISION

Cette étape permet aux personnes responsables de la consultation de prendre connaissance des résultats de la consultation. Avec les résultats en main, il faut faire une analyse et tenter de tirer certaines conclusions. Une fois l'analyse complétée, le comité devrait être en mesure de prendre une décision. Cette décision doit tenir compte de ce qui a été dit.

Dans certains cas, il est possible que la consultation devienne une session d'information, car les personnes participantes n'avaient pas en leur possession toute l'information ou encore celle-ci n'était pas claire. Alors, il faut reprendre la consultation. Une fois la décision prise, le comité doit informer les personnes touchées par la consultation de leur décision et le comité doit également être en mesure de répondre à toutes les questions que les gens pourraient avoir.

Sixième étape

ÉVALUER L'EXERCICE

L'évaluation est essentielle, car elle permet de passer en revue les différentes étapes qui ont été suivies et d'identifier les erreurs ou faiblesses.

L'évaluation peut être faite par écrit ou encore lors d'une discussion en groupe. L'évaluation doit être constructive. Elle ne doit pas pointer du doigt le travail fait par une personne ou une autre. Elle doit plutôt identifier de quelle façon on pourrait améliorer le processus de consultation.

COMMENT ÊTRE CONSULTÉ

Les membres des comités scolaires seront souvent consultés, selon le document Politiques et procédures de la DSFM et le chapitre 33 de la loi sur les écoles publiques (gestion des écoles françaises). Il y a plusieurs sujets de consultation: le budget annuel de la DSFM, l'ouverture, la fermeture ou le transfert d'écoles, tout changement important touchant un programme français, la révision de la mission de la DSFM et tout autre sujet qui peut affecter directement l'éducation des élèves.

Afin que la consultation soit efficace, il y a certaines règles de base qui doivent être respectées et certaines questions que l'on doit se poser.

Avant la consultation;

- 1- Avons-nous reçu toute l'information? Sinon, il faut la trouver. Si oui, il faut l'étudier et bien la comprendre.
- 2- Connaissons-nous le calendrier (l'échéancier)? Sinon, il faut avoir accès aux dates au risque de manquer les échéances. Si oui, il faut se préparer en conséquence et être prêt à respecter les échéanciers.
- 3- Connaissons-nous le sujet, le pourquoi et le contexte de la consultation? Sinon, il faut trouver ces réponses. Si oui, il faut en tenir compte durant la préparation à la consultation.
- 4- Soyons bien préparés.

Pendant la consultation

- 1- Il faut faire attention à ce que l'exercice de consultation ne soit pas seulement une session d'information.
- 2- Est-ce que quelqu'un est présent pour répondre aux questions?
- 3- Avons-nous tous eu la chance de nous exprimer?
- 4- Est-ce que tout le monde a eu la chance de participer?

Après la consultation

- 1- Le rapport est-il disponible?
- 2- Quels ont été les résultats de la consultation?

Bibliographie et outils de références

Deecker, B. L'art de la communication, Les Presses du Management, 1990

Eaton J. et Baren et Baren, COPAIN, Institut de Memramcook, 1994

Gorins, M. La négociation, Les Presses du Management, 1992

Lapierre, P. Session de formation Le lobbying Collège universitaire de Saint-Boniface, 1996

Nothstine, W.I. L'art de la persuasion, Les Presses du Management, 1995

Ouellette, P.B. Module IX: La Consultation, La Fédération des parents francophones de l'Alberta, 1995

Portelance, C. La communication authentique, Les Éditions du Cram inc. 1994

Strachan et associés. Dynamisme en milieu bénévole, Gouvernement du Canada-Condition physique et Sport amateur, 1986