

«Comment réussir ses réunions à distance? »

Conseils et bonnes pratiques

Août 2020



Préambule

L'Etat sanitaire actuel que traverse le monde, en relation avec la pandémie du COVID-19, met les collaborateurs des organismes aussi bien publics que privés dans une nouvelle situation, les contraignant à s'adapter à des modes de travail innovants favorisant la distanciation sociale.

Ceci bouleverse les approches et pratiques en vigueur à travers la mise en place de nouvelles méthodes de gestion et d'organisation de réunions, notamment à travers des outils digitaux collaboratifs, qui viennent remplacer les méthodes de travail traditionnelles.

Le présent guide vise à accompagner toute structure souhaitant adopter ces pratiques en vue de tenir des réunions virtuelles efficaces et à forte charge humaine.

01

Une réunion à distance : pourquoi faire ?



Le but d'une réunion à distance n'est pas de réinventer une situation qui ressemble à la réunion physique, mais bien de permettre une interaction efficace entre les participants en vue d'atteindre les objectifs souhaités.

La réunion à distance constitue un élément privilégié pour échanger, débattre, partager des points de vue, réfléchir ensemble mais aussi collecter des informations et décider :



Réunion d'information

L'objectif est de transmettre une information et s'assurer de sa compréhension. La communication va donc dans un sens, seul l'animateur transmet de l'information aux participants.



Réunion de créativité / co- constuction

Elle génère un nombre important d'idées moyennant une dynamique de créativité du groupe pour résoudre un problème et de produire collectivement un même livrable.



Réunion de consultation / discussion

Elle vise à recueillir des informations, synchroniser en partageant de l'information, des opinions, ou des idées à propos d'une situation donnée. Les participants expriment leur point de en harmonie avec les règles définies par l'animateur.



Réunion de décision

Elle permet de parvenir à un accord consensuel et de prendre des décisions collectives.

02

Des réunions à distance efficaces : comment y parvenir ?



Chaque réunion à distance nécessite en amont une préparation pour mieux gérer les échanges, déterminer les travaux à faire et apporter des actions correctives en vue d'améliorer au fur à mesure les conditions et atteindre les objectifs de la réunion.

a) Préparation de la réunion

Les informations de base :

- Préparer le lancement en 3 points clés :
 - **Intérêt** : en identifiant l'objet de la réunion
 - **Crédibilité** : en justifiant la présence des participants invités à la réunion
 - **Objectif** : en mettant en avant le/les résultats attendus, à l'issue de la réunion
- Identifier les personnes à inviter ;
- Programmer des temps de réunion de 2h maximum en raison de la difficulté de capter l'attention des participants (se trouvant en général dans un environnement autre que le cadre de travail habituel) ;
- Préparer l'ordre du jour et l'envoyer à l'avance, en précisant l'horaire, la durée et l'objectif de la réunion.

L'outil numérique de réunion :

- Indiquer l'outil à utiliser, son lien et/ou le code d'accès (il est recommandé de privilégier les solutions avec lesquelles les participants sont déjà familiers) ;
- Préciser les appareils à utiliser pendant la réunion ordinateur, téléphone/tablette, etc.

Focus : Choisir son outil digital pour animer sa réunion à distance

• **Les incontournables outils visioconférence**

Ils incluent les fonctions de chat classiques et proposent de nombreuses configurations comme les réunions de groupe, téléconférences, webinars ou une simple conversation entre collègues. Il s'agit de simplifier la collaboration des équipes éloignées.

• **Les outils spécifiques (en fonction de l'objectif de la réunion) :**

Les outils de partage de documents en temps réel



Ils permettent les discussions et les remontées d'informations permanentes et sont souvent privilégiés par service ou par projet. Ils offrent notamment un espace de stockage important et évitent la surcharge des ordinateurs individuels.

Les outils de questionnaire



L'objectif est de créer des enquêtes en ligne et de les envoyer à d'autres personnes. Ils permettent de recueillir des feedbacks, des avis et le niveau de satisfaction.

Les outils de co-construction



Le but est de, in visu, dessiner, réorganiser, orchestrer facilement; pour ensuite partager, étoffer, discuter et engager les collaborateurs et partenaires. Une fois les idées posées, il est plus simple de les structurer, hiérarchiser; puis de les transcrire pour aide à la décision.

Les préparatifs techniques et organisationnels :

- Être disponible 15 min avant le démarrage de la réunion pour permettre aux participants de tester leur connexion et leur matériel : casque, micro et haut-parleurs (ce point est à préciser au niveau de l'invitation);
- Prévoir une solution alternative en cas de soucis techniques afin de ne pas laisser la situation traîner (ex : préparer un mail avec un nouveau lien/code d'accès sur un autre outil numérique, disposer d'une connexion 4G en cas de problème Wifi, etc.) ;
- Recommander aux participants de se mettre dans un espace adapté, calme, lumineux avec une bonne connexion Internet ;
- Être ponctuel, encore plus que d'habitude !

ASTUCE :

Il est conseillé de regrouper dans le mail d'invitation, l'ensemble des conseils et recommandations utiles à votre réunion en particulier pour les nouveaux participants que vous ne connaissez pas ou du moins ceux dont vous ne connaissez pas les contraintes techniques.



b) Animation de la réunion

En début de réunion, l'animateur de la réunion à distance doit poser le cadre en exposant le contexte de la réunion, ses objectifs, sa durée et le déroulement prévu (ex : prise de parole à tour de rôle, temps de questions/réponses, ...) :

Rôle de l'animateur

Le rôle de l'animateur est capital dans la réussite des réunions. Il consiste à faire de la réunion un espace riche d'échanges et de discussions.

L'animateur doit donc :

- Veiller au respect de l'ordre du jour ;
- Répartir équitablement les rôles, notamment pour la prise de notes en désignant par exemple un participant en charge d'assurer cette tâche ;
- Gérer le temps de la réunion (time keeping) ;
- Maitriser la discussion pour ne pas qu'elle déborde de son objectif initial ;
- Susciter la participation et la réaction des invités ;
- Aider à la résolution des conflits ;
- Synthétiser les points de vue et clarifier les actions à mener.

Zoom sur la prise de notes « digitalisée »

Elle est importante durant la réunion à distance pour formaliser par écrit les actions et accords établis mais aussi les éventuelles décisions prises en utilisant un document partagé afin que tout le monde puisse y accéder. L'utilisation de solutions permet de faciliter la prise de notes. Pour ceux qui sont adeptes du bloc note/stylo, il existe également des alternatives technologiques (ex : tablettes avec stylets connectés) pour leur simplifier la tâche.

Zoom sur les règles de prise de parole

Durant une réunion à distance, il est tout aussi important de définir comment les participants vont prendre la parole.

En premier lieu, l'animateur doit inviter chaque participant à désactiver son microphone quand il ne parle pas pour éviter les interférences inutiles.

L'animateur doit également déterminer un « signe » que les participants feront ou utiliseront pour montrer qu'ils souhaitent prendre la parole. Il s'agira par exemple d'utiliser la fonction « main levée » implémentée dans la quasi majorité des solutions de visioconférence ou bien un message spécifique sur le chat qui montre que le participant a une question, une intervention ou un vote.

ASTUCES :

- *Faire preuve de savoir-être et d'empathie : adopter un comportement et un ton approprié ;*
- *Clôturer la réunion par une valorisation de ce qui a été fait, une synthèse des points validés, le plan d'action établi et un dernier tour de table.*



c) Post réunion

Le bon réflexe après chaque réunion à distance est de demander un feedback à un ou deux participants pour s'assurer que l'objectif général a été atteint et que les objectifs spécifiques de chacun ont bien été aboutis. En effet, chacun vit la réunion différemment, en fonction des attentes respectives de chacun.

À la fin d'une réunion, les participants sortent avec des tâches à accomplir des actions à entreprendre.

L'animateur pourra :

- Remercier les participants pour leur travail, leur implication et la qualité de la réunion à distance ;
- Reprendre la synthèse des actions à réaliser et des points validés sous format de relevé de décisions (à ne pas confondre avec le procès-verbal) ;
- Structurer le compte-rendu autour des points définis en amont ;
- Préciser un objet de mail idéalement orienté action, exemple « Lancer les prochaines étapes pour xx » et non « CR de la réunion xx » ;
- Mettre à jour le ou les plans d'actions si les participants utilisent et partagent le même outil collaboratif ;
- Diffuser rapidement le compte-rendu aux participants.

ASTUCE :

Un logiciel en ligne de traitement de texte pourrait être utilisé pour le partage du compte rendu et sa mise à jour par le ou les participants responsables de la production du compte rendu.



03

Les réunions d'équipe à distance : comment entretenir le lien humain ?



Afin d'entretenir un lien humain avec votre équipe, il est préconisé de garder certaines habitudes quotidiennes, via des outils collaboratifs, et mettre en place des rituels courts à distance pour se dire « bonjour », « au revoir », ou encore « bon appétit ».

La visioconférence étant privilégiée parce qu'elle est considérée comme étant le moyen qui se rapproche le plus de nos habitudes sociales, car le fait de se « voir » permet de mieux maintenir le lien que l'on n'a pas forcément au téléphone ou via un outil de chat.

Pour créer et garder le lien avec son équipe :

- Solliciter l'imagination de votre équipe et lui proposer des défis visuels qui pourraient les amuser ;
- Fixer un moment de détente ensemble pour prendre un « café à distance » ;
- Aider à supporter ensemble l'isolement via une séance de méditation collective ou d'exercices physiques ;
- Accorder une importance à l'inclusion au début de chaque réunion. C'est une séquence indispensable dans vos réunions physiques comme à distance pour accueillir chacun, et établir un lien de confiance. Exemple : chacun partage en quelques secondes une anecdote ou une réflexion sur le télétravail ou tout autre sujet souhaité ;
- Coopérer à distance via des rendez-vous :
 - Réguliers et ritualisés par un temps d'inclusion et de déclusion ;
 - Régulés par des rôles clairement répartis ;
 - Rigoureux par une ponctualité et une pleine présence ;
 - Réjouissants par le développement de la confiance et le soutien.



Agence de Développement du Digital



contact@add.gov.ma



[ADD_Officiel](#)