

## >> Communication

# Conduire efficacement une réunion d'information

**La réunion d'information permet l'échange entre les responsables et les collaborateurs en vue de rendre ces derniers plus efficaces et mieux intégrés à l'entreprise. Uniquement informatives, ces réunions n'ont pas vocation à aborder et encore moins résoudre des problèmes. Elles se déroulent en deux phases et passent par la maîtrise de l'écoute et du silence.**

La réunion d'information a pour objet la communication et l'échange d'informations entre le ou les responsables et les collaborateurs.

D'une manière générale, on peut dire que les réunions doivent permettre aux collaborateurs :

- **d'être plus efficaces** dans la réalisation de leurs tâches ;
- **de mieux connaître** et comprendre les objectifs et les besoins de la clinique, afin de mieux se situer par rapport à elle et de s'y sentir intégrés.

Ce dernier point permet de montrer l'importance qu'il y a de tenir des réunions d'information régulières non seulement à des fins strictement opérationnelles, mais aussi pour satisfaire les besoins d'information des collaborateurs sur la vie, les problèmes et les projets de la clinique. En d'autres termes, le vétérinaire dirigeant devrait utiliser les séances d'informations comme un des instruments essentiels d'une politique d'information, elle-même indispensable à l'intégration et à la participation des collaborateurs.

### Préparation et conduite différente

Néanmoins les réunions d'information ne devraient servir qu'à communiquer ou échanger des informations : aucun problème ne devrait y être abordé et encore moins résolu. En effet, la résolution de problèmes exige, pour être efficace, une préparation et une conduite de réunions, différentes de celles des séances d'informations « pures ». Par conséquent, si un problème est soulevé au cours d'une réunion d'information, le responsable doit décider de l'examiner et de le résoudre lors d'une séance ultérieure *ad hoc*.

Deux phases nettement distinctes doivent être respectées au cours d'une séance d'information.

### La phase d'information proprement dite

C'est celle au cours de laquelle le vétérinaire responsable (ou un collaborateur) présente son rapport aux membres du groupe. Pour faire passer son message, le manager doit notamment :

- **exposer** de manière claire, rigoureuse et convaincante les faits, les décisions, les projets ;
- **recourir** à cette fin à des supports visuels (pourquoi pas audiovisuels), qui facilitent grandement la compréhension du sujet traité ;
- **distribuer** avant l'exposé – ou avant la réunion – les documents dont les participants pourraient avoir besoin pour comprendre pleinement le sujet traité, et qui éviteraient un exposé trop long et fastidieux (statistiques, commentaires techniques, etc.).

## >> L'AUTEUR

**Frédery PEREZ**

*Formateur dans le cadre du Diplôme d'étude en management vétérinaire (ENVT)*



### La phase de *feed-back*

Cette phase est indispensable car « l'animateur » peut ne pas avoir été parfaitement clair pendant son exposé, même s'il a le sentiment contraire. Les « participants » peuvent avoir besoin d'éclaircissements ou de précisions, et il convient de leur permettre de poser toutes les questions qu'ils désirent.

Le vétérinaire manager doit donc, à l'issue de son exposé :

- **annoncer** clairement qu'il est prêt à répondre aux questions du groupe, pour apporter toutes les informations complémentaires ;
- **ne pas brusquer** le groupe et attendre patiemment les questions ; si les participants gardent trop longtemps le silence, le manager peut interpeller nommément l'un d'entre eux pour solliciter les questions ;
- **manifester** une attitude positive à l'égard de chaque intéressé en l'écoutant, en notant sa question, en le remerciant, en reformulant celle-ci et en y répondant clairement.

Répétons qu'il est fondamental d'organiser des rencontres régulières qui permettent, comme ces réunions d'information, de gagner en efficacité et en productivité. ■

*\*Frédery Pérez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre Petites Phrases, aux Editions Thebookedition, en vente sur le site : [www.e-coachingvideo.fr](http://www.e-coachingvideo.fr). Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : [www.training-management.fr](http://www.training-management.fr).*

## Deux qualités clés : l'écoute et le silence

L'écoute efficace c'est avant tout faire silence lorsque les autres s'expriment. C'est ensuite faire l'effort de comprendre « de l'intérieur » ce qu'ils disent et souhaitent dire mais qu'ils n'arrivent pas à exprimer facilement. C'est enfin montrer aux autres sa disponibilité totale à leurs idées et préoccupations et, du coup, les encourager à communiquer et à participer. Ecouter aide considérablement à ne pas « s'accrocher » à ses propres idées et à ne pas critiquer d'emblée autrui, comme notre tendance naturelle nous porte à le faire.

### Maîtriser l'angoisse du silence

Le silence est nécessaire pour pouvoir écouter. Il l'est également pour amener les participants à s'exprimer lorsque nous leur posons des questions. Or, comment tendons-nous à réagir après avoir lancé une question au groupe ? Nous attendons une seconde ou deux et, pris de panique, nous commençons à parler, en apportant la réponse à notre question. Pourquoi cette réaction ? Parce que le silence est pesant, angoissant lorsqu'il est le fait d'un groupe devant lequel nous nous trouvons. Si nous voulons faire en sorte que ses membres participent, nous devons apprendre à maîtriser cette angoisse du silence. **F.P.**

## >> GROS PLAN

# L'objectif de la réunion

Il est difficile, voire impossible, de bien conduire une réunion sans avoir soigneusement préparé l'objectif de la rencontre. En quoi cela consiste-t-il ?

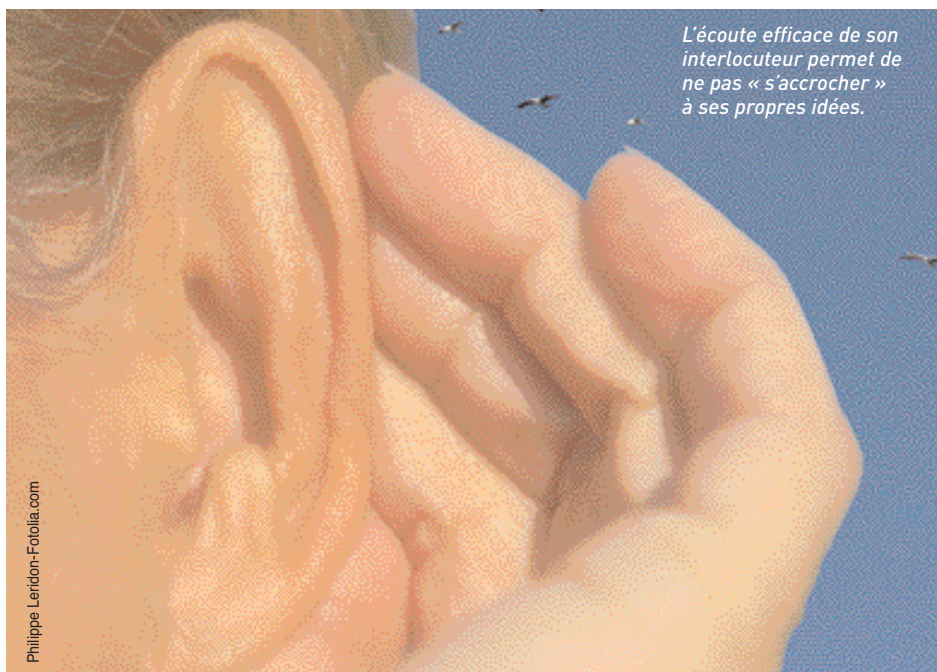
Avant même de convoquer une réunion, il convient de se demander : « *A quoi doit servir cette réunion ?* ».

La réponse doit pouvoir entrer dans les deux catégories suivantes :

- information ;
- discussions / résolutions de problèmes / décisions.

Deux autres questions aident également à déterminer si une réunion est vraiment nécessaire :

- si cette réunion n'avait pas lieu, quelles en seraient les conséquences ?;
- cette réunion est-elle le seul moyen d'atteindre l'objectif visé ? **F.P.**



*L'écoute efficace de son interlocuteur permet de ne pas « s'accrocher » à ses propres idées.*

Philippe Leridon-Fotolia.com