



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DDCSPP de l'Orne

La relation organisateur/directeur en accueil collectif de mineurs (ACM)

Groupe de travail

Séance 2 : à Sées le 11 juin 2013 (18h00 – 20h30)

Rappel / 1^{ère} séance

Présentation de la démarche, des objectifs et de la méthode

Identification des représentations des membres du groupe

- « Autour du mot »
- « l'environnement de chaque acteur » (schémas)

Identification de pistes de travail

- La communication
- Les compétences
- La gestion administrative (éventuellement)

Validation du principe de conception d'un outil diffusable

Séance 2 : La communication

Programme de la séance :

(timing prévisionnel)

Communication et différences de perceptions	10'
Mises en situations « réelles » et analyse	50'
Quelques apports « théoriques » sur la communication	10'
Les supports utilisés, avantages et inconvénients	50'
Construction de l'outil diffusable : identification de la forme et des contenus souhaités	30'

Communication et différences de perceptions

- **Petit exercice** (sur polycopié) : 5'

« Lisez ces quelques phrases et notez, sans trop réfléchir, le nombre qui exprime l'idée contenue dans la phrase.

Exemple : Il habite près de son travail → 5 km »

- **Analyse des résultats** : 5'

Les différences entre les réponses sont-elles importantes ? Pourquoi ? En quoi doit-on prendre cela en compte en matière de communication ?

Mises en situations « réelles » au sein d'ACM

- 4 situations :

- entretien préalable au recrutement d'un animateur
- présentation aux parents d'une activité accessoire au centre de loisirs (« mini-camp »)
- présentation à l'équipe d'animateurs du projet éducatif de la structure en vue de construire le projet pédagogique
- inspection des services de la DDCSPP suite à un incident

• la préparation en petits groupes

25'

- 1 groupe par situation
- l'organisateur et le directeur sont présents sur la situation avec les différents acteurs (candidat au recrutement, parents, animateurs, services de l'Etat)
- les objectifs de la préparation : définir le rôle de l'organisateur, du directeur, la façon dont on imagine le déroulement de la situation, les modalités d'animation, etc.)

• la restitution (2 possibilités)

25'

- un rapporteur présente la réflexion du groupe
- le groupe joue la situation (1 personne incarne l'organisateur, 1 personne le directeur, etc., les membres des autres groupes peuvent éventuellement jouer les animateurs, les parents, les services de l'Etat, etc.)
- analyse collective des situations

Quelques apports « théoriques » sur la communication (1)

Quelques éléments de définitions (voir polycopié) :

- le message
- l'émetteur
- le récepteur
- les cadres de référence
- le codage
- le décodage
- le canal
- le feed-back
- la reformulation

Le schéma « type » de la communication (voir polycopié)

Quelques apports « théoriques » sur la communication (2)

Les déperditions d'informations :

Ce que j'ai à dire		100%
	FILTRE DU LANGAGE	
Ce que je dis		80%
	FILTRE DE LA PERTURBATION	
Ce qu'il entend		70%
	FILTRE DE L'INTERPRÉTATION	
Ce qu'il crois comprendre		60%
	FILTRE DE LA COMPREHENSION	
Ce qu'il comprend		50%
	FILTRE DE LA MÉMORISATION	
Ce qu'il retient		20%
	FILTRE DE LA DÉCISION	
Ce qu'il répercute		10%

Quelques apports « théoriques » sur la communication (3)

Les obstacles à l'écoute active :

- **Obstacle physique** : surdité partielle ou totale
- **Esprit rêveur** : l'esprit voyage, se déconnecte de l'environnement immédiat
- **Passivité** : écoute sélective, déconnexion volontaire
- **Fatigue** : l'écoute active est épuisante
- **Environnement peu favorable** : bruit, chaleur, froid, reflet gênant, distractions extérieures, etc/
- **Préjugés** : opinions toutes faites – cause « jugée d'avance » (lien avec les différences de perceptions abordées en introduction)

Quelques apports « théoriques » sur la communication (4)

Communiquer efficacement

3 principes de la communication efficace

- Principe de cohérence
- Principe d'échange permanent
- Principe de perception globale

7 règles d'or du savoir communiquer (voir polycopié)

Les supports utilisés, avantages et inconvénients

En partant des documents apportés, des expériences des participants et de la réflexion collective, on liste les supports de communication utilisés et utilisables au sein d'un ACM 15'

Par groupes de 3 personnes, construction de fiches « supports de communication en ACM » :
3 fiches par groupe, dans chaque groupe on panache entre supports écrits/oraux, internes/externes, papiers/numériques, etc. 30'

Un exemple de support de communication original et pertinent : la BD sur le PEL de Brest 5'

Construction de l'outil diffusable

Quels contenus ?

- A qui nous adressons-nous ?
- Quels éléments pourraient leur être utiles ?
- Quelles modalités de diffusion envisageons nous ?
- Quel échéancier ?
- Qui fait quoi ?
- Etc.

Quelle forme ?

Proposition de prendre l'avis de pairs et/ou d'enrichir nos propositions lors des journées des organisateurs et des directeurs d'ACM (21 et 24 juin).

Conclusion

Lieu et date de la prochaine rencontre à définir

Pour me contacter :

Arthur LEPELLETIER

02 33 32 50 24 (ligne directe)

02 33 32 50 21 (accueil du service)

arthur.lepelletier@orne.gouv.fr

Merci de votre participation et à bientôt !