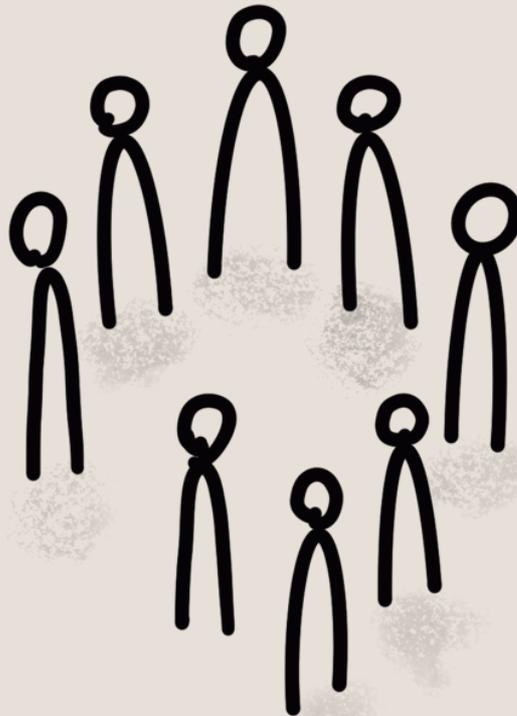


GUIDE
POUR L'ORGANISATION DE
PLUSIEURS FORUMS SIMULTANES





Préambule

En 2022, nous avons eu l'opportunité d'organiser et de mettre en place 8 forums ouverts simultanés. Organisés dans le cadre de la démarche "Grand Genève en transition", les forums visaient à alimenter le travail de planification de la Vision Territoriale Transfrontalière qui participera à la construction du Grand Genève de demain.

Nous souhaitons à travers ce document revenir sur cette expérience pour en extraire les points clés et proposer un guide utile facilitant l'organisation de futurs forums simultanés.

Ce document identifie les étapes cruciales de l'organisation, les personnes clés et leurs cahiers des charges.

Les composantes du guides

1. Concept général
2. Déroulé de la journée
3. Calendrier
4. Listes des acteurs
5. Cahier des charges du/ de la responsable de contenu
6. Cahier des charges du/ de la facilitateur-trice responsable
7. Cahier des charges du/ de la responsable logistique
8. Cahier des charges du/ de la responsable communication
9. Cahier des charges des facilitateur-trice-s
10. Cahier des charges du soutien logistique

Contact

Les ateliers C
Faubourg du Lac 2 - 2000 Neuchâtel
+41 032 544 67 75





Concept général

1) Définir et valider les éléments cadres du mandat

- Question centrale
- Périmètre de la démarche
- Objectifs du projet et de la concertation
- Livrables et leurs utilisations
- Choix des publics-cibles, raisons de la concertation, compatibilité des publics-cibles
- Plus value pour le projet mais aussi pour les participant-e-s
- Format du forum (simple ou avec dispositif technique (ordinateurs, imprimantes))
- Acteur-trice-s internes et externes clefs (détails p. 4-5)
- Processus de collaboration et validation
- Ressources disponibles (budget pour chaque aspects du projet)
- Date et durée des forums ouverts
- Nombre de forums et lieux
- Nombre de participant-e-s visé

2) Développer et valider le déroulé du forum ouvert

- Programme de la journée décomposant les sessions selon les livrables souhaités (veiller à créer un programme flexible facilement adaptable aux variables (nombre de participant-e-s))
- Méthodes d'animation qui permettent d'obtenir les livrables, de garantir de l'engagement continu des participant-e-s
- Propos introductifs (introduction du projet pour lequel sont réalisés les forums ouverts)

3) Préciser les besoins matériel

- Liste de critères pour les salles (détails p.9)
- Liste du matériel d'animation pour 1 forum puis pour l'ensemble des forums en fonction du nombre de participant-e-s
- Liste des besoins en ressources humaines pour x nombre de participant-e-s et x nombre de forums (voir p. 4-5)
- Cahier des charges pour chacun des acteur-trice-s des fonctions (p. 6-13)



Déroulé de la journée

1) Introduction

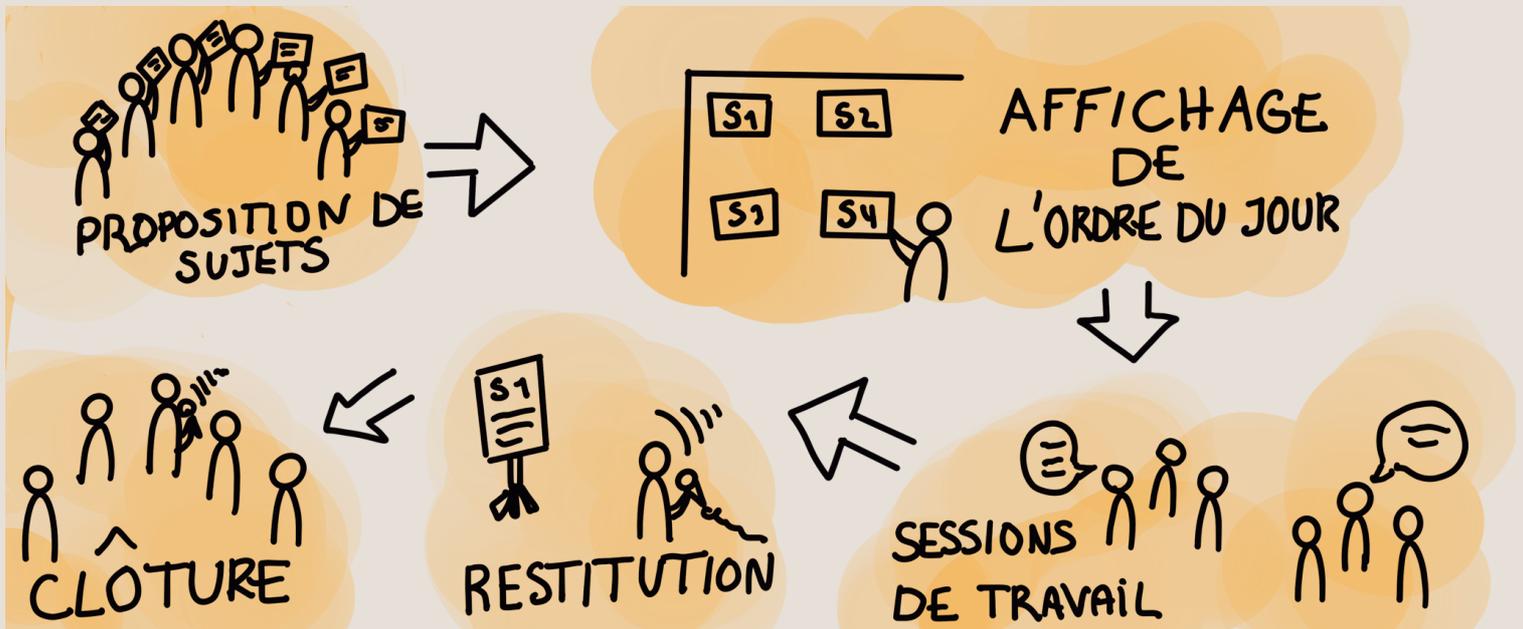
- Introduction à propos du projet donnée par le/la client-e ou son/sa représentant-e
- Programme de la journée & modalités de fonctionnement
- Inclusion

2) Diagnostic (optionnel)

Afin de permettre aux participant-e-s d'entrée dans le cœur du sujet, une session de diagnostic autour de la question centrale peut être intégrée au déroulé.

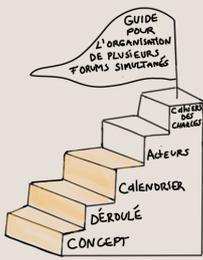
3) Forum ouvert

- Ordre du jour (place du marché)
- Session en atelier de travail
- Restitution (salle des nouvelles et restitution)
- Phase de convergence et création d'un plan d'action (optionnelle)



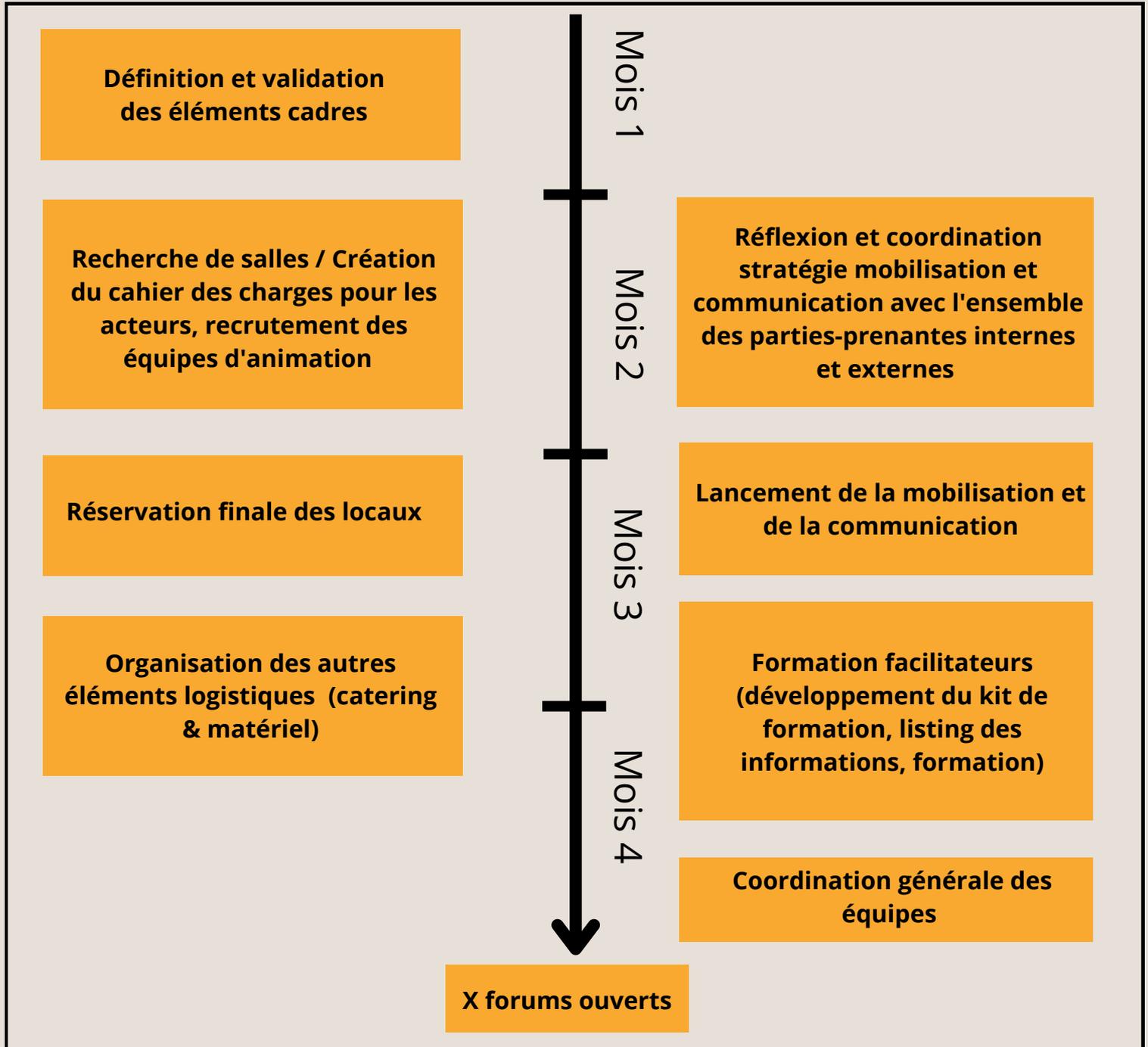
4) Clôture

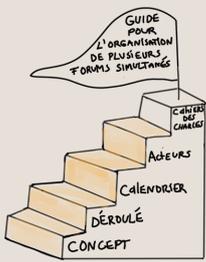
- Evaluation du forum
- Explication des prochaines étapes du projet



Calendrier

Pour pouvoir organiser plusieurs forums ouverts en parallèle il faut veiller à anticiper et dès lors mettre en place un rétroplanning intégrant les actions pratiques et les séances de coordination (voir exemple ci-dessous). Le timing variera notamment en fonction du nombre de forums ouverts, des publics-cibles, des objectifs visés et des parties-prenantes.





Liste des acteurs



Le groupe de pilotage

Mission: conceptualiser, planifier et mettre en place les forums

Le/ la facilitateur-trice responsable

Le/la responsable communication



Le/la responsable de contenu

Le/la responsable Logistique



L'équipe d'animation

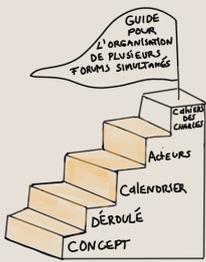
Mission: animer et garantir le bon déroulement des forums le jour-J

Le/la représentant-e projet

Le/la/les facilitateur-trice-s

Le/la soutien logistique





Liste des acteurs



Les acteurs externes

Mission: garantir la mise en place de la logistique

Le/la traiteur



Les responsables de salle
(concierge)



Le/la chargé-e de livraison



Cahier des charges du client



Transmission, clarification et validation

- Transmettre les informations nécessaires au cadrage de la démarche (clarifier le concept et le contexte)
- Transmettre une liste de contacts clefs au/ à la facilitateur-trice responsable
- Clarifier les processus décisionnels sur le contenu (qui, quand, quoi?)
- Valider les objectifs de la démarche collaborative (notamment le pourquoi de la démarche de concertation), les livrables attendus, la manière dont les productions vont être utilisées
- Elaborer une cartographie des parties-prenantes et événements clefs de terrain (associations, maisons de quartier, etc.)
- Identifier les personnes qui vont présenter le projet dans les forums (les représentant-e-s), les informer et leur transmettre le matériel nécessaire pour introduire la démarche le jour- J (contexte, objectifs, la suite). Vérifier que les représentant-e-s ont bien saisi les enjeux et sont capable de les transmettre
- Vérifier l'alignement des intervenant-e-s qui s'expriment publiquement sur les forums avec la démarche (partage des objectifs du projet et de la concertation)
- Participer aux séances de pilotage
- Valider les budgets
- Attribuer les mandats aux différents prestataires et transmettre les cahiers des charges fournis par le/la facilitateur-trice responsable
- Assurer le suivi auprès de l'équipe de pilotage (communiquer régulièrement sur le processus et et les décisions prises par les autres acteurs du projet)
- Identifier les acteurs institutionnels à informer impérativement de la démarche
- Etablir le premier contact avec les acteurs institutionnels et définir des partenariats
- Identifier le processus d'évaluation (quoi? qui?)
- Assurer le suivi après l'événement (traitement des données, transmission des synthèses aux participant-e-s des ateliers, remerciement & newsletter)

Note: par client-e, nous attendons l'interlocuteur-trice chargé-e de garantir les intérêts du projet au service duquel la concertation est organisée. Il/elle délimite le cadre mandat (attentes, budgets) et communique les informations essentielles à sa réalisation. Il peut s'agir du mandant ou d'une personne déléguée par ce dernier.



Cahier des charges du/de la facilitateur-trice responsable (1/2)



Coordination

- Soutenir le client dans la clarification des objectifs et livrables et dans l'élaboration du programme et des méthodes d'animation
- Définir les besoins matériel et humains et les valider avec le client
- Planifier la mise en place des forums (voir retroplanning p.3)
- Coordonner le suivi avec le groupe de pilotage et accompagner les facilitateur-trice-s

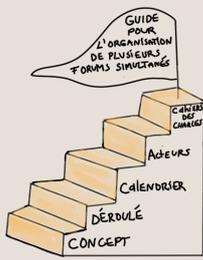
Anticipation

Afin d'éviter des problèmes pouvant émerger lors de l'animation des forums ouverts. Il est important de lister les problèmes pouvant possiblement apparaître et de réfléchir à des solutions:

- Tester les supports techniques et lister le matériel pouvant être absent dans la salle pour éviter les éventuels problèmes techniques (wifi, accès utilisateur pour les formulaires en ligne, adaptateur, multiprise, etc.)
- Visiter les espaces et recontacter chacun des acteurs pour vérifier que les demandes ont été bien comprises, afin d'éviter d'éventuels problèmes logistiques (catering (contenu, quantité et horaire de livraison), intervenant-e-s externes, responsables des salles (luminosité, taille de la salle, matériel présent), facilitateur-trice-s, aides logistiques)
- Coordonner et animer une séance de coordination générale par Forum
- Mettre en place une logistique (catering, matériel, ressources humaines) et un déroulé adaptables au flux de participant-e-s (arrivée et départ, présences effectives le jour-J par rapport au nombre de personnes prévues)

Recrutement

- Définir le cahier des charges de l'équipe d'animation (facilitateur-trice, aide logistique)
- Placer des annonces sur différentes plateformes de recrutement
- Définir les dispositions contractuelles (salaire, charge horaire, etc.) en accord avec le client
- Passer un entretien avec les personnes intéressées et réunir les informations nécessaires à l'engagement des personnes



Cahier des charges du/de la facilitateur-trice responsable (2/2)



Formation des facilitateurs externes

Transmettre un kit de facilitation aux facilitateur-trice-s contenant:

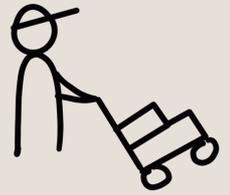
- Des informations sur le projet (vue d'ensemble, enjeux, choix des publics, objectifs, pers. clefs)
- Le programme de la journée
- La description des missions de l'équipe d'animation (facilitateur-trice-s, aide logistique)
- Une liste des personnes présentes le jour-j (qui? fonction? rôles?) avec des informations additionnelles sur le positionnement des intervenant-e-s
- Une fiche explicative par session (par session nous entendons une séquence de la journée) contenant les objectifs de la session, les techniques d'animation, un exemple du résultat attendu pour chaque livrable, une liste de matériel nécessaire, la disposition de la salle, les consignes à donner, les tâches/responsabilités de chaque personne, ce qui est à anticiper pour la session suivante
- Les éléments à projeter, imprimer ou dessiner (Powerpoint, documents à imprimer, modèle d'affichage sur flipchart, règles du forum etc.)
- Un tutoriel expliquant comment restituer ce qui a été produit (ex: photos à prendre, retranscription, résumé, délai)
- La liste des participant-e-s par forum
- Le questionnaire d'évaluation par forum
- Des photos et informations sur le lieu de chaque forum (installation, prise et remise clef, ouverture des portes, nettoyages)
- Liste de contacts (facilitateur-trice-s, aides logistique, intervenant-e-s, le catering, les concierges des salles)
- Des informations sur la manière de gérer le droit à l'image des participant-e-s
- Les aspects contractuels du mandat
- La liste du matériel total à disposition

Transmission

- Organiser et animer une session de formation commune pour présenter la démarche, les objectifs, le déroulé, répondre aux questions, avoir des inputs et apprendre à se connaître
- Accompagner les facilitateur-trice-s jusqu'au jour-j
- Organiser et animer une session de debriefing avec les facilitateur-trice-s
- Identifier des plateformes de communication (messagerie, etc...) entre facilitateur-trice-s, au sein des équipes d'animation et leurs usages (dépôt matériel, questions, etc.)



Cahier des charges du/ de la responsable logistique (1/2)



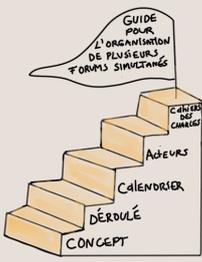
Salle

- Rechercher de salles selon les critères suivants: taille: minimum 5 m²/ personne (sans table à adapter au nombre de participant-e-s), murs qui permettent l'affichage des productions, infrastructure (beamer, sono micro, flipcharts), tarif de location respectant le budget du client, autres éléments spécifiques au projet
- Demander un inventaire du matériel des salles (y compris tables et chaises)
- Visiter la salle pour faire des photos, vérifier les installations et demander les conditions d'utilisation
- Réserver la salle et obtenir un contrat avec les conditions d'utilisation
- Payer la salle : afin de bloquer une date, les salles exigent un paiement rapide. Il faut donc clarifier rapidement avec le client qui procédera au paiement dans un premier temps, afin de pouvoir finaliser la réservation.
- Définir les horaires et les personnes en charge de la prise des clefs et de la restitution de la salle et des clefs

Organisation du matériel

- Acquérir (louer ou acheter) le matériel ci-dessous tout en vérifiant si le matériel est déjà présent dans les salles ou fourni par le/ la client-e et les facilitateur-trice-s

1. Ordinateurs
2. Mobiliers (chaises et tables)
3. Flipcharts
4. Beamer et écran blanc
5. Matériel d'animation (feuilles de différentes tailles, feutres, scotch carrossier, etc.)
6. Badges
7. Micros
8. Haut-parleurs
9. Rallonges multiprises
10. Caméras
11. Matériel introduction (Powerpoint, flipchart)
12. Matériel à imprimer (modèles : règles forum, titres, etc.)
13. Matériel d'information à distribuer aux participant-e-s (flyer)
14. Signalétique pour le jour J



Cahier des charges du/ de la responsable logistique (2/2)



Catering

- Trouver x traiteurs locaux selon valeurs portées par le projet
- Choisir un menu et sa quantité. Veiller à choisir un menu qui facilite sa récupération par les participant-e-s ou les fondations/associations en cas d'excédent
- Obtenir un devis
- Passer commande & organiser la livraison
- Régler le traiteur
- Organiser le don des excédents de nourriture possible avec des associations et fondations

Coordination de la livraison et de la reprise du matériel en fin d'atelier

- Définir qui livrera et reprendra le matériel dans chacun des lieux
- Planifier les livraisons et les reprises du matériel (horaires, lieux)
- Livrer le matériel et reprendre le matériel restant à la fin du forum



Cahier des charges du/de la responsable communication



Réflexion et coordination de la stratégie de mobilisation et communication

- Définir l'objectif de communication
- Définir le budget de communication
- Définir le message (Identité du porteur de la démarche, démarche, plus value de la démarche participative et de la participation en prenant le point de vue des publics-cibles)
- Définir les supports de communication
- Identifier les moyens et réseaux de communication et mobilisation (communication traditionnelle, digitale ou de terrain) en fonction des publics-cibles visés
- Définir le calendrier de communication et mobilisation
- Définir le processus de production-validation du matériel produit
- Organiser des séances de points de situation

Production du matériel de communication, validation, diffusion et prise de contact

- Produire le matériel print, le matériel digital (RS, site internet) et le contenu pour les médias traditionnels
- Faire valider le contenu auprès du/ de la client-e
- Lancer l'impression du matériel print
- Prendre contact avec les multiplicateur-trice-s pour la mobilisation
- Favoriser une présence sur les événements ayant lieux avant les forums ouverts
- S'assurer du suivi de la communication

Suivi de la communication

- Suivre les inscriptions
- Envoyer un email de confirmation aux participant-e-s
- Envoyer un email post événement pour la communication des résultats
- Envoyer une Newsletter si d'autres événements sont organisés suite aux forums



Cahier des charges des facilitateur-trice-s



En amont du forum

- Consulter le matériel explicatif de la formation et suivre la formation (séance de passation)
- Préparer l'animation et coordonner les rôles avec le soutien logistique et/ou le/la second-e facilitateur-trice (tuilage)
- Clarifier les outils de communication utilisés avec les autres membres de l'équipe d'animation avant l'événement
- S'assurer de la connexion à la plateforme de saisie de données (si une plateforme existe)
- Participer à la séance de coordination générale
- Préparer les templates pour la journée
- Visiter la salle

Jour-J

- Venir 2 heures avant l'événement pour mettre en place la salle (zones d'affichage, matériel, tests techniques)
- Coordination du temps de parole avec les intervenant-e-s (discours introductif) et facilitateur-trice-s
- Expliquer ce qu'est un forum ouvert et ses règles et présenter le programme
- Donner les instructions générales aux participant-e-s pour chacune des sessions
- Circuler dans la salle et se montrer disponible pour répondre aux questions
- Photographier les résultats de chaque étape et faire des photos et vidéos d'ambiance
- Veiller à faire circuler la parole des participant-e-s
- Coordonner les aspects logistiques avec le soutien logistique au fur et à mesure de la journée: organisation et réorganisation des espaces (affichage et dé-affichage), mise à disposition des outils (stylos, papiers), soutien technique, coordination du catering, passage de la feuille droit d'image)
- Adapter le timing au fur et à mesure selon le contexte du forum (commencement du forum en retard, nombre de participant-e-s)
- Clôturer le forum
- Coordonner le rangement et ranger (rouleau, mobilier)

Après

- Saisir les résultats & les transmettre (photos, résumé, etc.)
- Participer à la réunion de debriefing
- Facturer la prestation



Cahier des charges du soutien logistique

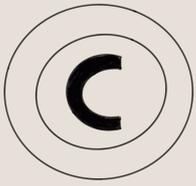


En amont du forum

- Clarifier les points de coordination logistique avec le/la responsable logistique (récupération des clefs, catering)
- Prendre connaissance du kit de facilitation et de ses tâches étapes par étape

Jour-J

- Arriver 2 heures avant l'événement
- Mettre en place la salle selon les informations présentées dans le kit et en accord avec le/les facilitateur-trice-s (mobilier, affichage, test technique, récupération des clefs, indication du catering)
- Répondre aux besoins des facilitateur-trice-s étape par étape selon le kit transmis
- Ranger l'espace : décoller, organiser le mobilier, réunir le matériel, rouler les papers
- Nettoyer la salle pour sa remise selon le règlement de la salle



A propos

Rédaction & illustration

Anne-Claude Cosandey & Messaline Gerstein - les ateliers C

Cette outil a été développé, à compte d'auteur, par les ateliers C en rétrospective de la mise en place du module "Forum ouvert" de la démarche "Grand Genève en transition" pour lequel le groupement Partage (dont nous faisons partie) a été mandaté par le Service de la concertation et de la communication de la République et du canton de Genève.

Remerciements

Nous remercions l'ensemble des acteur-trice-s qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à ce projet:

Service de la concertation et communication
(REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE)

Signature acoustique

IDEE 21 (Groupement Partage)

Plate Bande (Groupement Partage)

HEIG-VD (Groupement Partage)

HETS-GE (Groupement Partage)

DESIGN SPRINT (Groupement Partage)

La Comète (Groupement Partage)

dss+ (Groupement Partage) Alice Genoud (facilitatrice)

Valentin Rossel (facilitateur)

Lisa Lévy (facilitatrice)

Florian Isenmann (facilitateur)

Cyril Royez (facilitateur)

Agnes Marlot Doerr (facilitatrice)

Juana Sarmiento Jaramillo (facilitatrice)

Vincent Chesneau (facilitateur)

Kanga Zili (facilitatrice)

Nadine Bague (facilitatrice)

Sylvie Deyon (facilitatrice)

Antoine André (facilitateur)

Rémi Willemin (facilitateur)

Ghislaine Michel-Amadry (facilitatrice)

Droits d'auteurs

Les contenus (illustrations, canevas, supports visuels) produits par Les ateliers C sont diffusés avec une licence CC BY NC SA 4.0. Cela signifie que vous pouvez les utiliser à des fins non commerciales pour autant que vous mentionniez Les ateliers C.

Neuchâtel, octobre 2022



