RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORÊT

ODEADOM

COMPTE RENDU DE LA FORMATION

-TECHNIQUES D'ECOUTE ACTIVE ET DE RESOLUTION DE PROBLEMES EN GROUPE AUPRES DES AGENTS INTERVENANT DANS LE PROGRAMME RITA

Du lundi 18 au vendredi 22 Juillet 2016 au Lycée agricole de Coconi

Intervenant Dominique DERAND

IRFD, SCOP ARL à capital variable - SIRET 500 269 758 00024 - APE 8559 A
Local N°3-75, Chemin Bras-Pétard, Le Refuge, 97412, Bras Panon
0262 28 64 45 - irfd@hotmail.fr

COMPTE RENDU DE LA FORMATION

-TECHNIQUES D'ECOUTE ACTIVE ET DE RESOLUTION DE PROBLEMES EN GROUPE AUPRES DES AGENTS INTERVENANT DANS LE PROGRAMME RITA

Du lundi 18 au vendredi 22 Juillet 2016 au Lycée agricole de Coconi

RAPPEL DU CONTEXTE

Dans la perspective d'une contribution à la durabilité des systèmes de production agricole mixtes (élevage-agriculture), d'une facilitation de l'appropriation des innovations, et de l'élaboration de plan d'action au sein de groupements agricoles venant des agriculteurs eux-mêmes, **le programme RITA** à travers ses actions de transfert a souhaité **mettre en place un module de formation à l'approche participative (de type méthode GERDAL) auprès des agents techniques d'encadrement intervenant sur ce programme.**

Parce qu'il est indispensable de sortir d'une *« délivrance de recettes toutes faites »* et *« du sectoriel »,* il faut que les techniciens et responsables apprennent l'écoute active et que tous les acteurs, au premier rang desquels les producteurs, passent à l'approche systémique du territoire.

Il s'agit de former sur le plan théorique et pratique une équipe de techniciens et professionnels agricoles à l'approche participative en vue de l'élaboration de plans d'actions durant la session de formation du 18 au 22 juillet 2016.

1. DEROULEMENT DE LA FORMATION AUX TECHNIQUES D'ECOUTE ACTIVE ET DE RESOLUTION DE PROBLEMES EN GROUPE

Ce premier module de 5 jours (du 18 au 22juillet 2016) a eu pour finalité d'apporter une alternative aux techniciens agricoles en termes de positionnement, de postures et d'attitudes professionnelles et de leur enseigner en vue de s'approprier la méthode dite « GERDAL » afin de l'utiliser dans leur métier de tous les jours.

Les thèmes abordés durant ces journées ont été les suivantes :

Jours	Matin de 8h à 12 h	Après midi 13h30 à 16h30
18/07/2016	- Présentation de la session et des participants - Mise en place du contrat de formation - Les bases de la communication	- Les parasites de la communication - Présentation de la méthode : - Exercices - Exposés théoriques sur l'écoute - Mise en pratique
19/07/2016	- Exercice d'échauffement - Les fondements de la méthode - Les déterminants du changement - La notion de problème - Exercices d'écoute	- Profondeur et surface du problème - Exercices d'entraînement à l'animation de groupe, à l'analyse des contenus des problèmes et de la qualité des pistes de solutions retenues
20/07/2016	- Rôle de l'aide : ses fonctions - Exercices d'entraînement à l'animation de groupe et à la mise en œuvre des fonctions de l'aide	- Exposé sur la prise de note - Exercices d'entraînement à l'animation de groupe et à la prise de note
21/07/2016	- Exercice d'échauffement - Exposé théorique sur la préparation et le déroulement d'une réunion initiale - Mise en pratique de toute la méthode par animation de deux groupes en inversant les rôles d'aide et de public	- Rédaction des dires et formulation des problèmes sur paper board

22/07/2016	- Animation de séances de restitution - Analyse	- Exposé sur distinction entre réunion initiale et groupe de travail - Animation d'un groupe de travail : recherche de solution **Bilan de la session**

Voir documents de formation en annexe 1

2. LES PARTICIPANTS Ă LA SESSION DE FORMATION

La session s'est déroulée avec en moyenne la présence journalière de 17 stagiaires (voir tableau ci après). L'ensemble de ces personnes travaillent au sein de structures agricoles et sont actives dans le cadre du programme RITA 2 à l'exception de deux qui sont agriculteurs. Aucune de ces personnes n'ont eu l'occasion de participer à ce type de formation, leur participation est volontaire avec cependant la validation de leur direction.

ORGANISMES	18/07/2016	19/07/2016	20/07/2016	21/07/2016	22/07/2016
COOPADEM	9	10	9	10	7
CAPAM	4	3	3	3	1
COMAVI		1	1		1
EPN	2	3	3	2	3
VIVEA	1	1	1	1	1
GVA Tsingoni	1	1	1	1	1
TOTAL	**17**	**19**	**18**	**17**	**14**

Voir fiches de présence Annexe 2

3. REMARQUES ET AVIS DES PARTICIPANTS Ă LA SESSION D'ECOUTE ACTIVE ET DE RESOLUTION DE PROBLEMES EN GROUPE

Après un débriefing en fin de formation l'ensemble des participants ont reconnu l'intérêt des points abordés lors cette session. Les thèmes traités ont permis une meilleure compréhension des relations et jeux qui peuvent s'instaurés entre techniciens et praticiens (les agriculteurs). L'apport d'une méthodologie pratique et concrète a permis d'éclairer chacun dans sa façon de faire, et de revoir certaines idées préconçues.

Certains techniciens reconnaissent la difficulté de transfert de certaines techniques « innovantes » auprès des agriculteurs, ceci étant peut-être du au fait que souvent, les agriculteurs ne sont pas vraiment sollicités mais surtout ne participent pas de façon active à la définition et l'élaboration des programmes et actions de recherche.

4. PROPOSITIONS DU GROUPE

A la fin de cette session, le groupe de stagiaire a souhaité mettre un groupe expérimental pour travailler sur le type d'animation proposé dans la méthode GERDAL (voir annexe 3)

L'une des idées qui ressort serait que l'ensemble des structures agricoles présentes à cette formation travaille avec cette méthode pour la préparation du programme 2018-2020

ANNEXE 1

DOCUMENTS DE FORMATION

FORMATION GERDAL

18/07/2016 : session n°1

= GROUPE D'Etude et de Recherche Développement d'Actions Localisées

Localisée : on s'intéresse à des gens qui sont dans un réseau minimal de relations (travail de proximité entreprise, 1 quartier, 1 commune…)

Animation du territoire, mais ce n'est pas du conseil ou de la formation

Parole partagée, contagion par le dialogue

Logique, affecte, représentations sociales = le changement fait appel à ces 3 composantes

La méthode GERDAL consiste principalement à récupérer le point de vue des gens sur une situation

1. Pour travailler en groupe

Réunion initiale + restitution

1. **Se connaître** : contacts
2. **Repérage des paires**
   - Se connaissent avec un minimum de culture commune
3. **Réunion initiale** (environ 1h puis pause)
   - **Contrat de départ clair**
     Négociable et non négociable
     On peut changer le contrat avec l'accord de tout le monde
     Triangle : grande puissance (= personne à qui on a des comptes à rendre, technicien, intervenant = 50% de responsabilité partagée)
     Triangle nécessaire pour ne pas tomber dans le triangle dramatique = persécuteur, sauveur, victime = Explosion
     Rechercher les éventuelles sources de problèmes en se référant au contrat
   - **Traitement des diverses questions**
     - Problèmes à résoudre
     - Un problème vient de la perception d'une personne sur une situation
       Exemple : il est midi pour qui est-ce un problème ? réponse oui et non
   - **Restitution**
     - Les objectifs que tu t'es donné correspondent-ils au travail que tu fais ou au projet que tu as oui ou non, reformulation des objectifs si besoin
     - J'ai compris çà, qu'en pensez-vous ? Corriger si besoin, inscription des personnes dans thématiques choisies et hiérarchisation des thématiques les plus choisies si nécessité de faire des choix.
4. **Réunion de recherche de solutions = réunions de travail**
   - **Important**
     - Après chaque session de formation les apprenants mettent en place selon leur contexte et donc leurs variantes
     - Oui…mais = situation persécuteur-persécuté, il faut transformer des plaintes en suggestion
     - Qu'est-ce que tu ressens ? Pourquoi ? Comment résoudre ?
   - **Plan d'actions**
5. **Fin de l'animation et du contrat**

Réunions de travail pour élaborer le plan d'actions = appel possible à experts qui viendront pour dire ce qu'il est possible de faire, montrer des solutions possibles et aux membres du groupe de se positionner sur les solutions. Possibilité de faire intervenir un agriculteur, techniciens etc. Possibilité d'utilisation d'outils exemple vidéo etc.

Souvent ce n'est pas le problème de la situation technique, mais le cheminement que la personne doit adopter pour sortir de ses préjugés

Exercice = animation de groupe, 1 animateur, 1 observateur

Préoccupations professionnelles du moment, avoir un maximum de préoccupation dans la réunion initiale.

19/07/2016 : session n°2

Intro

Jeu buzz : 7 et multiple de 7

Eléments importants à prendre en compte dans l'entretien

- **Acceptation inconditionnelle de l'autre** : acceptation sans jugement de valeur, exprimer tout ce qu'une situation peut faire vivre etc.
- **Concept de congruence** : cohérence entre les dires et les actes réalisés
- **Reformulation :** reformuler pour faire apparaître le sens de ce qui est dit par la personne
- **Ecoute, silence, mots clés**
- **Rôle animateur** : l'animateur doit fixer le contrat, puis animation et distribution de la séance, non négociable il faut être directif sur la forme. Ce n'est pas une réunion de conseil, de formation mais une réunion de prise d'information avec les gens
- **Attitudes à éviter** : investigation, évaluation, apport de solutions toutes faites, interprétation, soutien
- **Entretiens non directifs** : directif sur la forme et non directif sur le fond
- **Empathie** : engagement collectif

Astuces pour mobiliser une personne

- Amener les personnes à produire des schémas de pensées, autonomiser les gens
- Pourquoi ? exemple : pourquoi tu n'es pas venu, réponse toute faite

Si on remplace par comment on peut faire ? on se projette et on peut résoudre un problème = production d'un schéma de résolution de problèmes

Fonctionnement de la méthode

C'est la personne qui vit sa situation qui pourra trouver des solutions pour résoudre ses problèmes.

Contagion par le dialogue/postulats : on se base sur le groupe, les échanges entre personnes leur permette de s'ouvrir à des solutions, tout le monde est capable de prendre des initiatives, on s'appuie sur des acteurs conscients=on s'appuie sur ce qui est dit=pas d'acharnement thérapeutique, mettre les personnes en action

On travail peut sur le pourquoi, mais surtout sur le comment...

Déterminants du changement

Il y'a trois éléments :

- **La logique** : raisonnement qui doit être nourrit de bonnes informations, lorsqu'on est sur l'élaboration du plan d'action on pourra ensuite faire appel à de l'expertise.

- **L'affect** : pour changer il faut que l'affect soit en accord avec les solutions proposées, il faut une attirance pour mettre en place les conseils les changements.
- **Les représentations sociales** : ensemble de connaissances appartenant à un groupe et sur lequel le groupe est d'accord, reconstitution du réel par un individu et attribution d'une signification. Il y'a des représentations communes et d'autres non partagées. Le groupe va aider à trouver ses représentations. Il faut un minimum d'homogénéité dans un groupe pour partager ces représentations.
- **Exemple** : possession d'animaux, animosité, langue commune, adhésion à une structure commune, religion, pratiques plus ou moins commune, un territoire.
- **L'animateur doit rester maître de la réunion** : clarification du contrat très important, l'animateur est le référent dans une réunion initiale, échange d'expérience avec l'animateur.

La notion de problème

Il y'a trois niveaux dans la notion de problème :

- **Situation générale** : exemple le problème de l'école, de l'éleveur de l'élevage
- **Situation de malaise** : exemple mon fils à l'école...
- **Une question à traiter = une mobilisation** : une mobilisation, avec GERDAL on va reformuler par la question Comment faire pour ? **Il faut mettre les gens du groupe dans cette situation de réflexion.** Cela va permettre d'aller chercher des solutions à travers un plan d'actions.

Positions de vie

Le premier outil de l'animateur c'est lui.

Reflet des croyances que j'ai sur moi et sur le monde

Utilisation pour évaluer ma vision d'une situation

Au cours d'une existence on fait le tour de ces positionnements

Dans une situation donnée, qu'est-ce que je ressens ?

On se sert habituellement de ces croyances pour justifier notre comportement

- +

Je vois les autres plus forts faire

Mot-clé : oui

Sentiment : crainte, angoisse

Etat d'esprit : dépendance

+ + (= confiance)

Je suis capable de faire ce que les autres peuvent

Mot-clé : oui si

Sentiment : joie

Etat d'esprit : interdépendance

- - (= méfiance)

Les autres sont aussi nuls

Mot-clé : Non

Sentiment : tristesse

Etat d'esprit : contre dépendance

Quasi dépression

+ -

Les autres sont incapables, tous idiots etc.

Mot-clé : moi

Sentiment : colère

Etat d'esprit : indépendance

Exercice : 10 min puis changement

1 personne qui s'exprime

1 personne qui observe

1 personne qui écoute et reformule

1 situation très bien vécue et une situation mal vécue

Invitation à parler de préoccupations de joies de peines de projets dans la sphère professionnelle

Reformulation : si je comprends bien, la situation c'est ça....

Observateur note en attendant ce qu'il observe : est-ce du jugement, de l'investigation, évaluation soutien, apport de solutions toutes faites ?

- *Différentes reformulations*

(voir document annexe)

Reformulation reflet : traduit le résumé, l'essentiel de ce qui vient d'être dit, sans interprétation

Exemple :

- Je suis complètement découragé d'être au chômage.
- Donc vous n'avez pas trouvé de travail après votre diplôme ?

Reformulation clarification : elle capte, ici certains éléments du discours et résume l'essentiel, toujours sans interprétation sauvage.

Reformulation renversement du rapport figure/fond : l'interview extrait l'intention, l'attitude ou le sentiment des paroles dites par la personne et propose sa formulation.

Il faut reformuler même si la personne enchaîne :

Exemple : je veux m'assurer que j'ai bien compris...

2. Réunion initiale

a) Accueil-intentionnalité

Prendre contact avec les personnes : visite individuelle rapide chez l'agriculteur (meilleure connaissance du milieu). Tissage de la relation de confiance, en face à face les yeux dans les yeux. On peut envoyer un courrier suivi d'une visite. Echange sur les préoccupations concernant une mission donnée à telle date et telle heure.

-Pot d'accueil, de préférence dans une salle dans un milieu sans trop de distractions. Neutralité du lieu pour la première réunion au moins pour ne pas priver certaines personnes de venir, (exemple : salle d'école difficile, car mauvais ressenti de la part d'agriculteurs n'ayant pas suivi de scolarité).

-Bienvenue à tous, rappel des règles

b) Contrat

-Poser le contrat : à minima, merci de ne pas parler en aparté, ou partagé avec le groupe. GSM en mode veille, parler en son nom, je serai l'animateur de cette réunion. S'adresser à l'animateur et groupe en général. Poser l'autorité d'animateur sur la forme.

-Fixer le dérouler, pause finale pour avoir le temps de retranscrire ce qui a été dit par écrire

c) Préoccupations, problématiques

20/07/2016 : session n°3

Animation d'un réunion initiale, travail de prise de notes, permettre de participer observer, voir ce qu'il se passe et dire ce qui aurait pu être améliorer, donner la possibilité maximale aux gens de s'exprimer.

Prise de notes : écrire les phrases entières, s'attacher à retranscrire fidèlement ce qui a été dit.

Dominique prise de note, Solenne animation

Ensemble de prise de notes réalisées et soumises à l'attention du groupe

3. Réunion de restitution

Ouvrir en permettant aux personnes d'intervenir sur les formulations de problèmes, les dires retranscrits : demander au groupe de faire des modifications dans la transcription et le positionnement de ce qui a été dit.

Lecture de tous les panneaux paper board.

Inscription de chacun des membres du groupe dans la problématique qu'il souhaite traiter : il est possible de s'impliquer dans plusieurs thématiques.

Comptabiliser les inscriptions dans chacun des groupes.

Par quel problème commencer ensuite ?

Constat : des gens sont dans plusieurs groupes. Pour ces personnes qu'elle serait la priorité des problématiques à traiter.

Mise en place d'un planning de réunion avec l'animateur : ceux qui ne s'y sont pas inscrits peuvent également venir. **Référent du groupe pour relancer les membres du groupe**. L'aide relance les référents. Donner un rôle à quelqu'un dans le groupe. Un des principes fondateurs de GERDAL = Empowerment des groupes locaux vers l'autonomisation. De trouver une salle etc. Sur des questions de dates il faut savoir être directif. Trouver une date assez proche. Caler des dates en fonctions des dispos des gens selon l'animateur. Gérer l'animation des groupes dans le temps.

Taille du groupe : 3 c'est petit, risque de prise de leadership puis extinction des autres. L'ingéniosité de l'animateur doit être éveillée pour ne pas que l'un prenne le dessus sur les autres. Par contre ça peut être efficace. Quand ça dépasse 15-20 ce n'est pas évident à gérer. Souvent dans les gros groupes, on a tendance à se concentrer sur ceux qui parlent le plus, alors que les solutions innovantes viennent souvent de ceux qui parlent moins, voix dissonantes. Ces voix peuvent déjà se percevoir dans les groupes au sein des diverses problématiques.

Technique pour faire parler une personne timide : faire un signe discret par incitation non verbale surtout si le groupe ne se connait pas pour ne pas bloquer, dernière invitation à l'expression du groupe à la clôture de La Réunion. Être à deux pour réaliser les panneaux en notant les dires des personnes exactement. Le problème est quant à lui reformulé par l'animateur.

- *Les fonctions de l'aide*

(voir document annexe)

Dire = faire s'exprimer les gens, **reformuler** pour trouver le sens, « ce que tu viens de dire c'est… »

Relier = « Toute à l'heure tu as dit ça, lui a dit ça, qu'est-ce que vous en pensez ? ». Faire apparaître les ressemblances et les différences.

Organiser= prendre tous les points qui sont semblables et qui ont été dit. Relever, mettre en cohérence, assembler, ce qui converge.

Proposer= formuler des pistes de solutions. « Vous avez dit telle chose, je vous propose telle chose »

Aider à parler, à revenir, à dégager une organisation des idées, dégager des pistes de réflexion.

4. 21/07/2016 : session n°4

Jeu éveil : chacun son tour, trouver un mot commençant par la lettre de l'alphabet sur laquelle on tombe, tour à tour.

⚓ *S.R.O*

Formulation de signes de reconnaissance opérationnel. Important car pas évident de le faire spontanément.

Signes positifs : qualités que l'on reconnait aux personnes. Formulation **précise**, **factuelle (=vérifiable)** ne pas contenir des mots généralistes (~~je t'aime beaucoup….ce que j'apprécie chez toi c'est que tu sois toujours à l'heure~~. Je que j'apprécie c'est que tu es à l'heure…), **sincère** et autant que possible **spontanée**.

On peut le faire également pour des choses négatives. D'autant plus factuel et vérifiable, précis.

Deux papiers : droite = deux signes de reconnaissances positifs au voisin de droite, à gauche deux signes de reconnaissance positifs au voisin de gauche.

5. Réunion initiale groupe de travail

Faire appel à des informateurs pour présenter des solutions possibles. Ne pas tirer les membres du groupe vers des solutions voulues. Il faut proposer le choix le plus large de possibilités.

⚓ *La surface et la profondeur des problèmes*

(voir document annexe)

a) Rappel des règles, de ce qui a été fait

b) Choix du problème à traiter

Comment faire pour mettre en place des groupes de travail expérimentaux avec la méthode GERDAL

Trois visions :

Dans le cadre des programmes il y a des possibilités de réaliser des actions d'animation information et démonstration avec la méthode GERDAL.

Comme on doit commencer à imaginer des interventions de type GERDAL pour la programmation des futurs projets.

Visions qui ne sont pas antagonistes.

Travail par groupe de pairs, réunir les maraîchers, les éleveurs etc.

Être très précis et très clair pour ne pas faire perdre du temps aux gens. Clôturer prévoir une prochaine réunion. Se retrouver la semaine d'après, fixer un jour avec le groupe. Retranscription des différentes pistes de solutions.

c) Restitution

- **Reformuler sous forme de questions :**

Comment faire pour ?

- **Validation des problématiques par le groupe**
- **Programmer la prochaine réunion selon ce qui a été dit et un référent**

Les questions de spécification

(voir document annexe)

- **Processus de sélection**
    - Suppression simple

Eviter de rentrer dans des jeux psychologiques

    - Suppression de l'index de référence

J'aimerais qu'on me dise quoi faire ? Qui est-ce que tu aimerais ?

    - Suppression du comparatif
    - Verbes non spécifiques
- **Processus de généralisation**
    - Nominalisation
    - Généralisations abusives
    - Règles
    - Jugement de valeur
- **Processus de distorsion**
    - Cause/effet
    - Lecture de pensée
    - Equivalence complexe
    - Présuppositions

6. Traitement d'une problématique choisie : objectif trouver des solutions

a) Rappel des règles, de ce qui a été fait

b) Inviter le groupe à traiter une première question
On peut donner un peu plus de libertés, on peut couper la parole

c) Restitution

- **Reformuler sous forme de questions :**

Comment faire pour ?

- **Validation des problématiques par le groupe**
- **Programmer la prochaine réunion selon ce qui a été dit et un référent**
    - La prochaine réunion il faut se réunir entre nous et définir une stratégie après le 25 juillet (on informe qui? On invite qui ?)
    - Référents Biaki et Kadafi
    - Personnes impliquées : groupe de formés
    <u>Plan d'actions :</u>
    - **Action 1** : définir la zone d'intervention, définir le groupe de formateurs – agriculteurs
    - **Action 2** : argumentaire pour valider le temps passer sur la 121 auprès de la grande puissance
    - **Action 3** : rédiger un argumentaire pour porter à connaissance des futures structures intégrées dans le dispositif. Faire part des résultats de réunions avec les structures non impliquées pour faire partager l'information auprès d'elles, porter à la connaissance des gens des projets pour les structures impliquées

- **Action 4** : s'organiser pour inviter les agriculteurs concernés ?

Faut-il un chef de projet ? Quel serait son rôle ?

Mettre en relation Biaki et Kadafi avec le reste du groupe.

Fundi et expert : analyse de la méthode, recul sur les sessions Gerdal. Convaincre la grande puissance à l'écrit. Articulation des groupes d'aide en cas de plusieurs sous-groupes. Si pas de sous-groupe par nécessaire. Stéphane prendrait le poste de chef de projet.

Recommandations : dans une première réunion initiale il faut avoir une assemblée la plus large possible. Phénomène possible, des gens viennent une première réunion, il s'exprime et estime ne pas avoir à revenir derrière. C'est pour cela qu'il faut élargir la base pour diminuer le phénomène d'érosion.

22/07/2016 : session n°5

Processus récapitulatif

1. ère étape

   a) Réunion initiale
   - Préoccupation des participants
   - Organisation de l'expression

   b) Réunion de restitution

Réalisée dans la foulée de la première

- Organisation du groupe

2. ème étape : groupe de recherche

   a) Fonctionnement du groupe de recherche
   Formulation des préoccupations pour Comment faire pour
   Constat de non solution : fin du contrat

   b) Solutions et projets
   Evolution, modulations de la question de départ

   c) Plan d'actions

✚ *Analyse de réseaux de relations*

(voir document annexe)

Vision conique pyramidale de la société. Voir les interactions

Les réseaux sociaux

Qui est le fundi de qui ? Fundi de ça ?

✚ *L'appel à un informateur*

(voir document annexe)

LA NOTION DE PROBLEME

1 - DEFINITIONS

Il s'agit d'un mot à double sens :
1 - Soit une situation difficile (référence directe aux choses)
Ex : le problème de la chaise bancale

2 – soit une question posée à propos de la situation ce qui implique qu'il y a quelqu'un qui se pose la question

Le dictionnaire Robert :

1 – Sens strict : une question posée à quelqu'un –1832

2 – Sens élargi : situation difficile – 1873

2 – LE PROBLEME VU PAR LE GERDAL

Ce qui provoque des confusions dans le cadre théorique GERDAL où on privilégie le sens strict.

Dans les groupes, souvent il y a trois niveaux :

1 – une situation
Ex :

2 – la façon dont quelqu'un vit la situation (la façon dont il l'exprime)
Ex :

3 – la formulation d'un problème

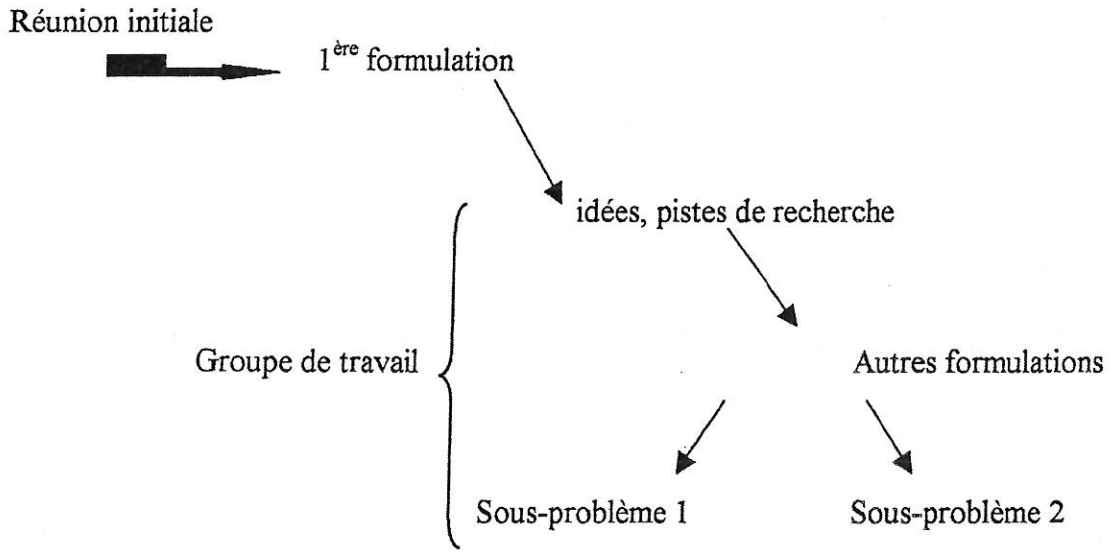
Il s'agira donc d'aider les gens à passer des préoccupations (niveau 2) aux problèmes (niveau 3), car quand on aide les gens à formuler leurs problèmes, on augmente leur capacité d'initiative (initiatives élaborées).
Le vrai problème, il n'y en a qu'un, c'est celui des gens.

Cependant, même s'il peut y avoir deux sens, la formulation d'un problème ne vient jamais des situations mais vient du point de vue de quelqu'un. C'est la vision de quelqu'un sur la situation qui crée le problème.

REUNION INITIALE/ GROUPE DE TRAVAIL

- Dans la réunion initiale on cherche à repérer les préoccupations pour les transformer en problème traitables

- Dans les groupes de travail on repère les préoccupations mais aussi les idées nouvelles



Dans la recherche de problème ce n'est que changer les formulations pour arriver à une formulation qui permet de se brancher sur quelque chose qu'on pourrait faire.

LES QUESTIONS DE SPECIFICATION.

FORMES D'EXPRESSION	REPONSE	EFFET PREVISIBLE
❶ PROCESSUS DE SELECTION		
• Suppression simple "je suis en colère"	A propos de qui ? A propos de quoi ?	Retrouve ce qui est supprimé
• Suppression de l'index de référence "ils ne m'écoutent pas" "cela n'a pas d'importance	Qui ne t'écoute pas ? Qu'est-ce-qui n'a pas d'importance ?	Retrouve l'index de référence Retrouve le sujet
• Suppression du comparatif "c'est mieux de rester" "il est plus intelligent"	C'est mieux que quoi ? Plus intelligent que qui ?	Retrouve l'autre terme de la comparaison
• Verbes non spécifiques "il m'a rejeté" "elle m'a éconduit"	Comment t'a-t'il rejeté ? Comment t'a-t'elle éconduit ?	Précise le verbe
❷ PROCESSUS DE GENERALISATION		
• Nominalisations (action gelée) "la communication est mauvaise entre nous"	Qui veut communiquer quoi à qui ?	Réalise que c'est un processus Spécifie le verbe ; retrouve les suppressions
• Généralisations abusives "elle ne m'écoute jamais"	Jamais ? Que se passerait-il si elle t'écoutait ?	Retrouve un contre-exemple Retrouve les résultats attendus ou craints
• Règles "je dois prendre soin d'elle" "je ne peux pas lui mentir" devoir } système de règles pouvoir } système de règles	Que se passerait-il si tu ne le faisais pas ? que se passerait-il si tu le faisais ? qu'est-ce-qui t'en empêche ?	Retrouve le résultat Retrouve la cause
• Jugement de valeur (origine perdue) "c'est mal de mentir"	Qui disait ça ? Mal pour qui ? Comment sais-tu que c'est mal ?	Retrouve la source de la croyance Retrouve l'origine (moi) Retrouve sa stratégie

FORMES D'EXPRESSION	REPONSE	EFFET PREVISIBLE
❸ PROCESSUS DE DISTORSION		
• **Cause/effet** (x cause y) « Il me rend triste » C'est passer de je au il	En quoi est-ce qu'il te rend triste ? Est-ce qu'il y a des moments où il ne te rend pas triste ?	Retrouve la relation de cause à effet. Retrouve un contre-exemple. « Je deviens triste à cause de.... »
• **Lecture de pensée** « Il ne n'aime pas »	Comment le sais-tu ?	Retrouve l'origine de l'information (équivalence complexe.
•**Equivalence complexes** (x prouve y « Elle me regarde de travers ; elle me déteste ». Interprétation d'un comportement et établir un lien distordu. « C'est la preuve que... »	En quoi est-ce que le fait de te regarder ainsi prouve qu'il te déteste ? Est-ce que tu as déjà regardé de travers quelq'un que tu ne détestes pas ?	Retrouve l'équivalence complexe. Retrouve un contre-exemple.
• **Présuppositions** « Si mon mari savait combien je souffre il ne ferait pas ça »	En quoi souffres-tu ? Que fait ton mari ? Comment sais-tu qu'il ne le sait pas ?	Spécifie le verbe (souffrir) Spécifie ce que fait le mari. Retrouve l'équivalence complexe.

LA SURFACE ET LA PROFONDEUR DES PROBLEMES

Un problème c'est quand on ne sait pas quoi faire (état initial A – insécurité)

Savoir quoi faire = faire des opérations que l'on sait faire (état b – sécurité)

Quand on commence l'étude d'un problème, on part d'une formulation et on a toutes les chances d'arriver à des solutions connues qui font partie du milieu culturel.

Au lieu de partir sur la plus grande pente de résolution de problème qui conduit souvent à la mare des solutions communes, il vaut mieux explorer s'il n'existe pas d'autres pentes pour arriver à des solutions nouvelles et originales.

Quand un groupe étudie un problème, deux voies sont offertes :
Une vers les solutions pauvres
Une vers les solutions riches

Il faut avoir en tête que la tendance probable du groupe est de filer verticalement (vers les solutions évidentes). Il s'agit donc de garder une certaine autorité et de proposer au groupe d'explorer, d'élargir le débat.

Il arrive qu'une première formulation empêche d'aller latéralement. Pour en sortir, il faut interroger la question pour voir s'il n'y a pas une question en amont et donc étudier la possibilité de formuler une autre question pour étudier le problème sous un autre angle.

CAS N° 1 - FEMME DE 37 ANS (VOIX LASSE)

Je ne sais vraiment pas quoi faire. Ah ! Je ne sais vraiment pas si je dois reprendre mon poste de standardiste ... cela me porte tellement sur les nerfs, je peux à peine le supporter ... mais j'ai une stabilité et un bon salaire ; ou alors lâcher tout et faire ce qui m'intéresse réellement, en tout cas un travail plus varié mais cela aboutirait à débuter en bas de l'échelle avec un salaire très faible ... Je ne sais pas si je pourrais le faire ou non ...

REPONSES POSSIBLES

	Votre réponse
1. - Pouvez-vous m'en dire davantage au sujet de ce qui vous intéresse maintenant ? C'est très important que nous y réfléchissions bien.	
2. - Attention, avant que vous vous lanciez dans quelque chose de nouveau, il faudrait que vous soyiez sûre que cela serait vraiment plus avantageux pour vous et que vous n'alliez pas quitter la proie pour l'ombre.	
3. - Et bien ! Voyons, ce n'est pas désespéré, il s'agit de savoir dans quel service vous pourriez être mutée ; je peux vous ménager un entretien avec le chef du personnel.	
4. - Votre embarras s'explique doublement ; d'un côté vous hésitez à lâcher votre poste actuel, mais surtout vous ne savez pas quel autre emploi est susceptible de vous convenir.	
5. - C'est vraiment une décision difficile, n'est-ce pas ? Ou bien courir les risques de débuter dans une nouvelle branche, ou bien s'en tenir à la sécurité d'un travail qui vous déplait.	
6. - Vous vous faites beaucoup trop de souci. Ce n'est pas en usant ainsi vos nerfs que vous résoudrez vos difficultés. Il ne faut pas vous mettre dans cet état. Tout finira par s'arranger.	6

DECOUVERTE DES ATTITUDES SPONTANEES.

Vous trouverez ci-après 10 fragments d'entretien. Chaque fragment correspon à six réponses différentes. Lisez attentivement ce que dit le sujet du premier fragmen en imaginant le personnage et la situation qu'il décrit comme étant la sienne.

Puis, supposons que cette personne soit connue de vous, à un degré suffisant pour qu'elle puisse dire ce qu'elle dit comme elle le dit ... et que vous ayez à lui répondre. Lisez alors toutes les six réponses proposées pour le fragment considéré. E vous laissant aller à votre spontanéité (c'est-à-dire sans chercher s'il y a une "bonne " réponse ou non), marquez d'une croix dans la colonne (1) celle qui se rapproche le plus (ou s'éloigne le moins) de ce que vous auriez eu envie de répondre à cette personne dans ces circonstances.

Faites cela pour les 10 fragments successivement.

CAS N° 2 - HOMME DE 30 ANS (VOIX BIZARRE, NAIVE, FRUSTRE)

J'ai un sentiment des plus bizarres : quand quelque chose d'heureux m'arrive et bien, je ne peux pas y croire. J'agis comme si ce n'était jamais arrivé, ça me tracasse ! Je voulais un rendez-vous avec Laure, j'ai tourné autour d'elle pendant des semaines avant d'avoir assez de courage pour lui demander un rendez-vous ... et elle m'a dit "oui". Je ne pouvais pas y croire. Je ne pouvais tellement pas y croire que je ne suis pas allé au rendez-vous.

REPONSES POSSIBLES

	Votre Réponse
1. - Il faut être de votre âge, mon garçon, et avoir une idée un peu plus réaliste concernant les femmes. Ce sont aussi des êtres humains, vous savez, et elles désirent des rendez-vous autant que vous.	
2. - Cela vous paraît toujours irréel quand il arrive quelque chose d'heureux.	
3. - Vous vous êtes sans doute dit avec tant de force que rien de bon ne pouvait arriver, que, lorsque cela se produit, il vous semble que ce n'est pas vrai.	
4. - Je me demande si ce sentiment d'irréalité ne serait pas associé à un moment particulier de votre vie. Voudriez-vous m'en dire davantage à propos de ce que vous vouliez dire par ... " Quand quelque chose d'heureux m'arrive" ?	
5. - Y-a-t-il vraiment lieu de vous tracasser à ce sujet ? Nous avons tous eu à triompher de sentiments ou de désirs bizarres. Je crois que vous en viendrez à bout.	✓
6. - Je pense que cette expérience vous servira de leçon. La prochaine fois, vous devez faire un effort pour accepter la bonne fortune.	

CAS N° 3 - HOMME DE 35 ANS (VOIS FORTE, SCANDEE, AGRESSIVE.

Je suis décidé à faire quelque chose, je n'ai pas peur de travailler dur, je n'ai pas peur de recevoir quelques coups pourvu que je sache où je vais ! Et il ne me répugne pas de passer sur le ventre des autres lorsqu'ils sont sur mon chemin parce que je veux tout pour moi ! Je ne peux pas me contenter d'un emploi médiocre ! Je veux être quelqu'un !

REPONSES POSSIBLES

	Votre Réponse
1. - En somme, vous vous conduisez comme un ambitieux parce qu'il faut vous prouver à vous-même votre valeur.	
2. - Vous estimez qu'il faut que vous soyez en avant, quels que soient les efforts et les moyens pour y parvenir.	
3. - Qu'est-ce qui, à votre avis, vous pousse à cette grande résolution d'arriver à quelque chose ?	
4. - Est-ce que cela vous intéresserait de passer quelques tests pour déterminer dans quelle branche vous pouvez réussir le mieux ? Cela pourrait être d'un grand appoint pour vous, bien qu'il soit possible qu'avec votre allant, vous réussissiez dans beaucoup de situations.	
5. - Une grande ambition peut être un véritable atout pour quelqu'un. Etes-vous certain cependant que vous le pensez vraiment quand vous dites qu'il ne vous répugne pas de passer sur le ventre de ceux qui se trouvent sur votre chemin ? Est-ce que cela ne pourrait pas vous faire plus de mal que de bien ?	
6. - Vos sentiments sont très forts. Vous devez être sous le coup d'une déception récente. Il faut vous calmer, réfléchir, et vous verrez que vous retrouverez votre sang-froid sans perdre votre enthousiasme.	

CAS N° 4 - FEMME DE 30 ANS (VOIX DECOURAGEE).

Il y a maintenant dix ans que j'habite cette ville et sept ans que je suis dans le même appartement, mais je ne connais personne. Au bureau, il me semble que je ne peux pas me faire des amis, c'est comme si j'étais paralysée. J'essaie d'être gentille avec les autres employés mais au fond, je me sens contractée et mal à l'aise, et alors je me dis que je m'en moque. On ne peut pas compter sur les gens. Chacun pour soi. Je ne veux pas d'amis, et quelquefois, je finis par en être vraiment convaincue.

REPONSES POSSIBLES

1. - Vous êtes trop pessimiste. Cela ne va pas durer éternellement. Vous verrez que l'on viendra vers vous par la force des choses.

2. - Je connais d'autres personnes dans votre cas ; elles ont pourtant réussi à se faire des relations agréables en adhérant à une Association de "Loisirs de Vacances". L'important est de ne pas se figurer qu'on doit rester seul.

3. - Peut-être en m'en disant davantage au sujet de la façon dont vous vous y prenez pour vous faire des amis, pourrions-nous avoir une idée plus nette de ce qui cloche ?

4. - Ca dure depuis si longtemps que vous avez fini par en être presque convaincue ; est-ce là ce que vous voulez dire ?

5. - Peut-être ne voulez-vous pas d'amis uniquement pour vous protéger de quelque chose d'autre ?

6. - C'est une situation assez regrettable de n'avoir pas d'amis, et il faut vraiment s'en occuper. Il y a un certain nombre de choses que vous pourriez faire pour apprendre à vous faire des amis, et plus tôt vous commencerez mieux cela sera.

CAS N° 5 - HOMME DEMOBILISE DE 30 ANS (FUREUR ET AMERTUME A LA FOIS)

A quoi bon ! Personne ne joue franc jeu avec moi. Les gars qui sont restés chez eux ont pris tous les avantages, ils ont tous profité de nous pendant que nous nous battions sur le front, je les maudis tous autant qu'ils sont. Ils jouent le double jeu. Quant à ma femme ... (Silence) "Ouais" !

REPONSES POSSIBLES

	Votre Réponse
1. - Vous aviez commencé à dire quelque chose au sujet de votre femme ...	
2. - Vous estimez avoir été exploité et cela vous met en colère ?	
3. - On a pris le pas sur vous et cela vous révolte parce que plus qu'un autre vous pensez mériter des égards.	
4. - Je comprends vos sentiments à cet égard. mais cela va vous empêcher d'aller de l'avant si vous n'essayez pas de vous en débarrasser	
5. - Vous n'êtes pas tout seul à être furieux. Il y a bien souvent de quoi. Mais avec le temps, vous oublierez, vous vous remettrez dans le mouvement.	
6. - Vous allez être entraîné à vouloir vous venger, ce qui complique toujours les choses, ne croyez-vous pas ?	

CAS N° 6 - HOMME DE 35 ANS (VOIX CLAIRE ET DECIDEE).

Je sais que je pourrais réussir dans cette affaire ; tout ce qu'il faut, c'est : avoir quelques vues d'ensemble, un certain bon sens et le courage d'essayer, j'ai tout cela. Aussi, si je pouvais seulement avoir un coup de main pour l'argent, je n'hésiterais pa à me lancer.

REPONSES POSSIBLES..

	Votre Réponse
1. - Vous souhaitez peut-être l'adresse d'un conseiller financier ; dans ce cas-là on a besoin de renseignements avant d'emprunter des fonds.	
2. - C'est très bien. On doit être sûr de soi si on veut arriver à quelque chose. Commencer avec hésitation peut vraiment tout gâcher ; vous êtes sur la bonne voie et je vous souhaite de réussir.	X
3. - Si vous pouviez avoir les fonds pour commencer, vous vous sentez sûr d'en tirer parti.	
4. - Vous vous sentez sûr de pouvoir réussir parce que vous vous rendez compte effectivement de ce qu'il faut pour que l'affaire marche. Quand on voit les choses clairement, l'assurance vient toute seule.	
5. - Avez-vous déjà étudié quels sont les risques à courir ?	
6. - Vous vous posez beaucoup de problèmes concernant l'argent, la manière de s'en procurer et l'art de s'en servir.	

CAS N° 7 - HOMME DE 46 ANS (VOIX AMERE ET TENDUE).

Voilà ! C'est un nouveau à la Compagnie, mais c'est un malin, il a réponse à tout et il croit qu'il a inventé la poudre. Mais, Bon Dieu ! Il ne sait pas à qui il a affaire. Je ferais mieux que lui si je le voulais !

REPONSES POSSIBLES

	Votre réponse
1. - Vous estimez que vous devriez être le premier. C'est vraiment important pour vous de rester toujours le meilleur.	
2. - En prenant dès le début une telle attitude à l'égard de cet homme nouveau dans la Compagnie, vous ne vous y prenez pas de la bonne manière.	
3. - Et cela vous demandera sans doute d'agir avec beaucoup de méthode et de réflexion. Il vous faudra faire très attention.	
4. - Ce nouveau venu, qui vous parait si prétentieux, vous donne envie de le dépasser!	
5. - Voyons ! Ce n'est pas être beau joueur ! Pourquoi attachez-vous tant d'importance à dépasser cet homme ?	
6. - Vous êtes-vous renseigné exactement sur les antécédents et sur les fonctions actuelles de cet homme dans la Compagnie ? Que savez-vous à ce sujet ?	

CAS N° 8 - JEUNE FILLE DE 28 ANS (VOIX TENDUE, RAGEUSE, CONTENUE).

Quand je la regarde ! ... Elle n'est pas aussi attrayante que moi, elle n'est pas aussi intelligente, elle n'a pas de chic et je me demande comment peut-elle faire illusion à tant de personnes, comment ne voit-on pas clair à travers toutes ses manières ? Elle arrive toujours à faire quelque chose et tout le monde admire la manière dont elle le fait. Je ne peux pas la faire souffrir ! Ca me rend malade ! Elle a tout ce qu'elle veut ! Elle a eu ma place, elle a eu Gérard, elle l'a littéralement détourné de moi et ensuite elle a nié ; quand je l'ai mise devant le fait, que je lui ai dit ce que je pensais, elle a dit : "Mais je regrette ! Mais ... Et bien ! ... je vais lui faire voir.

REPONSES POSSIBLES

	Votre Réponse
1. - Ressemble-t-elle à quelque autre jeune fille avec laquelle vous vous êtes déjà trouvée en relation ?	
2. - Vous estimez qu'elle obtient ce que vous-même en réalité, devriez avoir.	
3. - On dirait que vous prenez une attitude un peu violente à son égard. Nous avons tous des préjugés contre les gens, mais il est bien rare que nous en tirions quelque chose de bon	
4. - C'est un cas typique de jalousie, bien connu provoqué par la présence d'une personne qui est peut-être un peu plus capable et plus adroite que vous.	
5. - Pourquoi n'essayez-vous pas d'observer ce qu'elle fait et de la battre sur son propre terrain ? Si c'est une bluffeuse, vous devriez avoir le dernier mot.	
6. - A votre âge, on est naturellement très sensible à toutes les déceptions, mais on a l'avantage d'être plus raisonnable et d'avoir plus d'expérience de la vie.	

CAS N° 9 - DIALOGUE ENTRE LE MEDECIN DE TRAVAIL ET MARTIN, NOUVEL EMPLOYE.

- Alors, Martin, comment ça marche avec les collègues du bureau :

Martin : Ah ! qu'ils aillent au diable, pourtant j'ai essayé de faire de mon mieux mais quand le patron et son adjoint se sont mis en colère contre moi parce que je m'étais trompé dans une facture difficile, ça m'é ... je fais de mon mieux, je fais vraiment de mon mieux, mais quand ils vont jusqu'à me dire que ce n'est pas assez ... ça me montre de plus en plus clairement que je suis "bon à rien".

REPONSES POSSIBLES

1. - Voyons, Martin, tâchez de faire le point ! Cette histoire est-elle si grave ? Il suffit de ne pas dramatiser !

2. - Autrement dit, dès qu'on vous critique, vous avez tendance à vous trouver coupable ?

3. - Vous aviez fait de votre mieux, mais on a trouvé une erreur, et du coup, vous vous mettez à penser que vous ne valez pas grand-chose.

4. - Voyons, mon vieux, si vous vous laissez démonter par quelque chose comme ça. C'est là que vous serez sûrement un bon à rien.

5. - Dites-moi, Martin, est-ce seulement à cause de cet ennui personnel que vous en êtes venu à douter de vous-même ?

6. - Vous devez prendre en considération désormais tout ce que vous avez réussi et ne plus vous obnubiler sur vos imperfections. Faites le bilan de vos succès.

8

CAS N° 10 - FRAGMENT DE DIALOGUE ENTRE UN ETUDIANT ET LE DIRECTEUR DES ETUDES.

- Entrez ! ... Que puis-je faire pour vous ?

L'étudiant : Monsieur, je voudrais que vous m'aidiez au sujet de mon emploi du temps pour le prochain trimestre d'hiver. J'ai parlé à plusieurs personnes au sujet de ce que je dois choisir, mais elles me disent toutes des choses différentes et c'est si difficile pour moi de savoir quoi faire. Vous pensez ! Je suis seulement en première année et je ne sais vraiment pas ce qui vaut mieux ...

REPONSES POSSIBLES

	Votre Réponse
1. - Si je vous ai bien compris, vous estimez qu'il s'agit de quelque chose qui a besoin d'une aide extérieure, quelque chose que vous ne pouvez pas décider par vous-même	
2. - Voulez-vous parler de la section dans laquelle vous voulez entrer et de ce que vous allez prendre comme matière à option ?	
3. - Voyons, si vous vous en rapportiez un peu plus à vous-même, quant à ce que vous pouvez faire et ce que vous voulez faire, au lieu de vous en rapporter à ce que disent les autres ... peut-être vous en trouveriez-vous un peu mieux.	
4. - Là, je me demande si la solution à vos difficultés ne consisterait pas plutôt à développer votre confiance en vous-même qu'à opérer un choix entre les cours.	
5. - Certainement, nous allons y réfléchir. Il est parfois un peu dur de trouver sa place dans la structure du Collège.	
6. - Avez-vous déjà fait le bilan des matières à apprendre et celui des heures de travail dont vous disposerez ?	

EXPLOITATION INDIVIDUELLE DE L'EXERCICE.

Commencer par reporter le numéro de votre réponse à chaque fragment sur le tableau ci-dessous, par exemple, en colorant en rouge (ou en hachurant) la case qui, par cas, contient le numéro de votre réponse spontanée, sans vous occuper des lettres qui sont dans la première colonne à gauche.

	CAS 1	CAS 2	CAS 3	CAS 4	CAS 5	CAS 6	CAS 7	CAS 8	CAS 9	CAS 10
A	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3
B	4	2	1	5	2	6	1	4	2	2
C	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5
D	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6
E	3	6	4	2	4	1	2	5	6	4
F	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1

Lettre repère	Signification - Type d'attitude habituelle en face à face
A	Vos réponses sont évaluatives, c'est-à-dire qu'elles impliquent un point de vue moral personnel et comportent un jugement (critique ou approbateur) à l'égard d'autrui. Vous vous posez en censeur moral.
B	Vos réponses sont des interprétations de ce qui vous est dit. Vous ne comprenez que ce que vous voulez comprendre, vous cherchez ce qui vous paraît à vous l'essentiel et votre esprit cherche une explication. En fait, vous opérez une distorsion par raport à ce que l'autre voulait dire, vous déformez sa pensée.
C	Vos réponses sont des réponses de soutien, visant à apporter un encouragement, une consolation ou une compensation. Vous compatissez beaucoup et vous pensez qu'il faut éviter qu'autrui ne dramatise.
D	Vos réponses sont investigatrices. Vous vous empressez d'en savoir davantage et vous orientez l'entretien vers ce qui vous paraît important, comme si vous accusiez l'autre de ne pas vouloir dire l'essentiel ou de perdre du temps. Vous êtes sans doute pressé (e) et vous pressez le client en lui demandant ce qui vous semble essentiel.
E	Vos réponses tendent à apporter une solution immédiate au problème. Vous réagissez par l'action et en poussant l'action. Vous voyez tout de suite l'issue que vous. Vous choisiriez ; vous n'attendez pas d'en savoir davantage. Il est vrai aussi que ce système vous débarrasse du client et de ses plaintes.
F	Vos réponses sont compréhensives et reflètent un effort pour vous introduire sincèrement dans le problème tel qu'il est vécu par l'autre. Vous voulez d'abord vérifier que vous avez bien compris ce qui a été dit. Cette attitude relance l'interlocuteur et l'entraîne à s'exprimer davantage, puisqu'il a la preuve que vous écoutez sans préjugé.

LA REUNION INITIALE

Accueil – intentionnalité

Groupe d'aide bien visible

Explication sur le déroulement de la réunion

Fixer les règles (durée de deux heures, pas d'apartés, les personnes s'adressent à l'aide, pas d'interpellation directe entre personnes, chacun prend la parole quand il le juge utile sans couper la parole des autres, c'est l'aide qui gère le temps de parole, etc)

Insister sur le but final « arriver à des problèmes à traiter et aux solutions »

Faire valider le contrat

Fixer la date de la réunion de restitution si elle ne se fait pas de suite après la réunion initiale

Exemple de formule d'entame : « je vous invite à parler de vos préoccupations, vos souhaits, de ce qui ne va pas comme on voudrait, de vos difficultés, de ce dont on parle quand on se rencontre … »

Recommandations :

- **Eviter de regrouper les problèmes (perte de précision, confusion de sens, retour à une préoccupation)**

Au moment de la restitution

- **Lire les problèmes et les dires associés puis revenir sur chaque problème pour vérifier si la formulation et les dires relevés conviennent à tout le monde**
- **Inviter les personnes à se constituer en groupe pour traiter 1 ou 2 problèmes**

CONSTRUCTION DES REUNIONS INITIALES

INVITATIONS :

Un courrier
Une visite individuelle (rapide, en dire le moins possible)

Tout le monde a reçu une invitation = tout le monde sait que l'autre a reçu une invitation

PREMIERE PHASE :

Acteurs : l'aide et le groupe

Objectif : recueillir l'expression des personnes

Activités :

- écouter et gérer la parole
- prendre des notes

DEUXIEME PHASE :

Acteur : l'aide seul

Objectif :organiser les dires et les transformer en problèmes

Activités :

- Formuler les problèmes
- Illustrer les problèmes par quelques dires significatifs (faire en sorte que tout le monde s'y retrouve)

Support : papier tableau

Pb 1	Pb 2
.....	.....
.....	.....
.....	.....

TROISIEME PHASE :

Acteurs : l'aide et le groupe

Objectifs :

- Restituer les problèmes tels qu'ils ont été perçus par l'aide
- Reformuler les problèmes si le groupe le juge utile
- Modifier les dires (corriger les expressions, ôter des dires, etc)
- Organiser les groupes de travail
- Planifier les réunions des groupes de travail

- **Faire en sorte que les gens puissent discuter entre eux, les faire se lever (ils inscrivent eux-mêmes leur nom sur les panneaux)**
- **Prendre date pour la prochaine réunion (groupe de travail)**
- **Définir qui est le référent du groupe de travail (personne qui sera contactée et qui préviendra les autres, qui aidera à assurer la logistique de la réunion)**

DIFFERENTES REFORMULATIONS

<u>REFORMULATION REFLET :</u> traduit le résumé, l'essentiel de ce qui vient d'être dit, sans interpréter

<u>REFORMULATION CLARIFICATION :</u> elle capte, ici certains éléments du discours et résume l'essentiel, toujours sans interprétation sauvage

<u>REFORMULATION RENVERSEMENT DU RAPPORT FIGURE/FOND :</u>
l'interviewer extrait l'intention, l'attitude ou le sentiment des paroles dites par la personne et lui propose sa formulation

LES FONCTIONS DE L'AIDE

1) Aider à parler : insuffisant, mais conditionne le reste

2) Aider à revenir : pour réfléchir dessus

3) Aider à dégager une organisation des idées : pour avancer dans le recueil des dires

4) Aider à dégager des pistes de réflexion : pour aller plus loin vers les problèmes et les solutions

D'où quatre rubriques d'apprentissage :

- **1 – DIRE**
- **2 – RELIER**
- **3 – ORGANISER**
- **4 – PROPOSER**

ORGANISER

PRODUIRE

Dire : ce que tu viens de dire c'est ...

Relier : là vous dites telle chose que je relie à telle chose que vous avez dites plus tôt

Proposer : vous avez dit telle chose, je vous propose telle chose

DIRE

Il s'agit de comprendre **le sens de ce qui est dit :**

- Aider à provoquer la parole, sans tirer à soi ce qui est dit **(fidélité)**
- Porter l'attention sur :
  - De quoi ils parlent
  - Comment ils en parlent

RELIER

Relier ce qui est dit maintenant à ce qui est dit avant pour faire surgir **les ressemblances** et **les contradictions.**

Relier = éclaircir les choses, les organiser.

Relier s'exprime souvent dans les groupes par : « dis nous ce que nous avons dit »

PROPOSER

Proposer des pistes de travail après discussion :

- Recherche d'informations
- Etudier telle question

Il ne s'agit pas d'entraîner le groupe dans telle direction que nous pensons être la bonne.

Il s'agit de proposer, avancer des pistes de travail, que les gens vont choisir selon leur vision personnelle du problème.

Donc être **attentif** à ce qui apparaît de **nouveau** dans la discussion. Il est possible que les pistes soient plutôt dans ce cadre.

La fonction centrale de l'aide : entendre ce qui se dit à côté, autour de la voix dominante.

L'APPEL A UN INFORMATEUR

Dans un groupe qui étudie un problème des fois on fait appel à un informateur. Qu'il y en ait trop ou pas assez, il y a un danger si les informations arrivent et qu'on ne sache pas quoi en faire.

Quand on fait venir un informateur on ne peut pas faire un pari sur l'utilisation des informations. L'utilisation des informations ne dépend pas de la qualité des informateurs mais de la qualité des questions que l'on se pose, de leur utilité par rapport au problème, de leur précision, des possibilités pour l'expert de les traduire dans son domaine.

Donc :

PREPARATION

1. Quand on travaille avec un groupe, il faut passer du temps à préparer les questions, faire des listes.

2. Pour chaque information on vérifie quelle est son utilité par rapport au problème et évacuer les informations qui ne sont pas immédiatement utiles pour résoudre le problème.

3. Vérifier que les questions soient compatibles avec le langage de l'intervenant.
   Que la personne comprenne bien ce qu'on lui demande de faire.

TRAITEMENT

1. Veiller à l'exploitation des informations

2. Vérifier en quoi les informations favorisent la résolution du problème

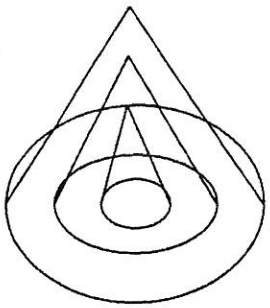
3. Vérifier la modification apportée par les informations en terme de formulation du problème

- Être clair avec l'informateur sur son rôle. Ne pas vendre une technique particulière.
- Recadrer les gars si besoin.

ANALYSE DE RESEAUX DE RELATION

Les individus ont différentes représentations de la société où ils sont.

1. La plus courante :



Vision conique et pyramidale de la société

Insuffisante pour comprendre les changements de norme. On ne peut pas dire que tout vient d'en haut.
Ce sont les groupes sociaux et leurs interactions qui influencent les gens. Il s'agit de voir quel groupe essaie d'avoir l'influence sur l'autre, Voir qui agit.

2. Vision qui consiste à prendre quelques caractéristiques du milieu et en faire des statistiques pour en tirer des lois. On perd des moyens d'analyse qui nous permettraient de comprendre réellement ce qui se passe. Comment se prennent les décisions.

L'analyse statistique donne le phénomène mais n'explique pas le phénomène.

Les moyens d'analyse des relations d'influence

1 – Réseaux sociaux

Ce sont des systèmes de relation entre les gens

Soit Mr Untel :
- liste des gens qu'il connaît
- ses relations à ces gens
- ses relations dans son milieu professionnel
  - relations commerciales
  - relations de dialogue et d'interinfluence

L'unité de base du réseau : qui parle à qui de quoi ? qui est le fondé de lui etc.

Exemple du groupe professionnel local (GPL) :
- Gens qui ont des activités semblables
- Gens qui ont la possibilité matérielle de se voir, de se parler
- Gens qui ont conscience de cette unité, de ses limites et de leur appartenance à cette unité

Il est important de repérer ces unités.

2 – Aperçu de méthode

Travail sur un quartier : il y a intérêt à repérer des unités sociales.

2 situations :

A

1 grappe de gens avec beaucoup de relations

Le reste est peu visible

= Groupe isolé
Bcp de relation au sein du groupe. Mais que entre eux.

La capacité d'adaptation est faible car il y a peu d'échanges entre les groupes.

B

Plusieurs grappes bien identifiées ayant des relations entre elles

Expériences ≠ entre eux
Echanges possibles

Capacité d'adaptation forte.

Moyens pour connaître les limites géographiques d'un GPL :

Contact

- demander aux gens c'est quoi le groupe d'agriculteurs, ils renvoient à un interlocuteur privilégié
- quand on va voir l'agriculteur, demander avec qui il travaille.

Définir une aire géographique d'hypothèse

- choisir des agriculteurs différents
- leur demander quelles sont les discussions en cours — De quoi ils parlent qd ils se voient.
- lister
- construire un questionnaire
  - carte du réseau
  - avec qui ils ont du matériel en commun
  - avec qui ils travaillent

amènent beaucoup d'informations sur le réseau

- questions sur sujets de débats :
  ex : semence, quelle variété ?
  qui a introduit ?
  avec qui il en parle ?

Le balayage des débats en cours par l'intermédiaire de ces questions informent sur le réseau.

ANNEXE 2

FICHES DE PRESENCE

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORÊT

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Lundi 18 Juillet 2016

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
Solène Raoul	COOPADEM	solene.raoul@eleveurs-de-mayotte.fr	06 39 19 11 95	
Melissa OUVRARD	COOPADEM	melissa.ouvrard@eleveurs-de-mayotte.fr	0639010675	
RAKOTOARINIVO Christian	COOPADEM	christian.rakotoarinivo@eleveurs-de-mayotte.fr	0639059542	
Mousta Toufaili	Coopadem	toufa.mussa@gmail.com	402850	
ALI Ben	COOPADEM	ali.ben976@hotmail.fr	190751	
SIAKA DAOUIROU	VIVEA	daouirousiaka@yahoo.fr	072628	
SAÏD Kadafi	CAPAM	kadafi.said976@gmail.com	0639274394	
COUMPOUNI Bihaki	CAPAM	mtsambo97@live.fr	0639263540	
Issoufa Anthoumani	GVA Tsingoni		0639194562	
Bryce BOUVARD	CAPAM	bryce.bouvard@mayotte.chambagri.fr	0639 60 80 81	
SOILIHI IBRAHIM	CAPAM	AICE.IBR@GMAIL.com		
YOUSSOUFFI CHOUANIBOU	COOPADEM	youssouffi.chouanibou@eleveurs-de-mayotte.fr	0639099840	
MOHAMED DHOIANFATI	COOPADEM	dhoianfati.mohamed@eleveurs-de-mayotte.fr	0639104291	
DOMMERGUES Laure	COOPADEM - GDS Mayotte	laure.dommergues@eleveurs-de-mayotte.fr	68 81 46	
PANNEQUIN MARION	COOPADEM - GDS Mayotte	pannequin.marion@eleveurs-de-mayotte.fr	27 81 94	

NOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
DERAND Dominique	IRFD	irfd@hotmail.fr	06 92 59 71 93	
RAVELOJAONA Stéphane	EPN RITA WP3	stephane.ravelojaona@educagri.fr	0639616913	
CHESNEAU THOMAS	EA / EPN Maraîchage RITA ECOPHYTO	thomas.chesneau@educagri.fr	06 35063087	

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Journée du Mardi 19 Juillet 2016

Lycée agricole de Coconi

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
OUVRARD Melissa	COOPADEM	melissa.ouvrard@eleveurs-de-mayotte.fr	0639010675	
Solène RAOUL	COOPADEM			
RAKOTOARINIVO Christian	COOPADEM		0639059342	
ALI Ben	Coop ADEM	ali.ben976@hotmail.fr	0639130751	
Toufaili Moussa	Coopadem			
COUTROUNI Bihaki	CAPAM			
ISSOUFA ANTHOUMANI	GVA TSINGONI			
CHESNEAU THOMAS	EA/EPN	thomas.chesneau@educagri.fr	0639063087	
SOILIHI IBRAHIM	COOPADEM			
YOUSSOUFFI CHOUANIBOU	COOPADEM		0639099840	
MOHAMED DHOIANFATI	COOPADEM	~~mohamed~~ dhoianfati.mohamed@eleveurs-de-mayotte.fr	0639104291	
DOMMERGUES LAURE	COOPADEM - GDS	laure-dommergues@eleveurs-de-mayotte.fr	68 81 46	
PANNEQUIN MARION	COOPADEM GDS Mayotte	pannequin.marion@eleveurs-de-mayotte.fr	27 81 94	
DERAND Dominique	IRFD	irfd@hotmail	0692597193	
Mondon Edson	Coconi	coconi@coconi.fr	0639047299	
SAID Khadafi	CAPAM	khadafi.said@mayotte.chambagri.fr	0639274394	

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Journée du Mardi 19 Juillet 2016

Lycée agricole de Coconi

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
MORELLI Cécile	LPA - Réseau Rural	cecile.morelli@educagri.fr	0639191693	
RAVELOJAONA Stéphane	LPA RITA WP3	stephane.ravelojaona@educagri.fr	0639616913	
Siatka Davnizou	ViVeA	davnizou.siatka@yahoo.fr	0639072628	
BOUVARD Bryce	CAPAM	bryce.bouvard@mayotte.chambagri.fr	0639 60 80 81	

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Journée du Mercredi 20 Juillet 2016

Lycée agricole de Coconi

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
OUVRARD Melissa	COOPADEM	melissa.ouvrard@eleveurs-de-mayotte.fr	0639010675	
Solène Raoul	COOPADEM.			
[illegible]	Coopadem			
COUMPOUNI Bihaki	CAPAM			
Mondon Edson	Comani	comani@comani.fr	0639 047295	
SOILIHI IBRAHIM	COOPADEM			
YOUSSOUFFI CHOUANIBOU	COOPADEM		0639099840	
MOHAMED DHOIANFATI	COOPADEM		0639104291	
DOMMERGUES Laure	COOPADEM GDS		68 81 46	
PANNEQUIN MARION	COOPADEM GDS Mayotte		27 81 94	
MORELLI Cécile	LPA. Réseau Rural	cecile.morelli@educagri.fr	0639191693	
SAID Kadafi	CAPAM		0639274392	
DERAMS Dominique	IRFD	irfd@hotmail.fr	0692597193	
RAVELOJAONA Stéphane	LPA RITA			
BOUVARD Bryce	CAPAM		0639608081	

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Journée du Mercredi 20 Juillet 2016

Lycée agricole de Coconi

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
ISSOUFA ANTHOUMANI	GVA TSINGONI		0639 19 45 42	[signature]
ALI Ben	COOP ADEM	ali.ben 976 [illegible]	190751	[signature]
Siatia Daouirour	VIVEA	—	—	[signature]
CHESNEAU THOMAS	EA/EPN		06 30 87	[signature]

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Journée du Jeudi 21 Juillet 2016

Lycée agricole de Coconi

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
OUVRARD Melissa	COOPADEM		0639010675	
Solène Raoul	COOPADEM			
RAKOTOARINIVO Christian	COOPADEM		0639059542	
Poufadi Mouna	Coopadem			
CCUMPOUNI Bihaki	CAPAM			Bihaki
BOUVARD Bryce	CAPAM		60 80 81	
CHESNEAU THOMAS	EA/EPN		063087	
SIAKA DAOUIROU	VIVEA		072628	
ISSOUFA ANTHOUMANI	GVA ISINGONI		194542	
Soili Hi IBRAHIM	COOPADEM			
YOUSSOUFFI CHOUANIBOU	COOPADEM		099140	
MOHAMED DHOIANFATI	COOPADEM		0639104291	
DOMMERGUES Laure	COOPADEM GDS		68 81 46	
PANNEQUIN MARION	Coop ADEM GDS Mayotte		27 81 94	
DERAND Dominique	IRFD	irfd@hotmail.fr	0692597193	

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Journée du Jeudi 21 Juillet 2016

Lycée agricole de Coconi

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
RAVELOJAONA Stéphane	EPM / Ritz WP3		06 39 61 69 13	
SAID Kadafi	CAPAM		0639274334	
ALI Ben	coop. ADEM	ali.ben-376@hotmail.fr	190751	

RITA MAYOTTE
Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

FORMATION A L'APPROCHE PARTICIPATIVE

Journée du vendredi 22 Juillet 2016

Lycée agricole de Coconi

NOM PRENOM	STRUCTURE/ FONCTION	EMAIL	TELEPHONE	SIGNATURE
OUVRARD Melissa	COOPADEM		0639010675	
RAKOTOMANIVO Christian	COOPADEM		0639059542	
Solène Raoul	COOPADEM		0639683776	
SIAKA DAOUIBOU	VIVEA	—	—	
Bryce BOUVARD	CAPAM		608081	
THOMAS CHESNEAU	EA/EPN		063087	
Moreni Cécile	LPA - Réseau Rural	cecile.moreli@educagri.fr	0639191693	
Mendon Edron	Comavi		0639047299	
ISSOUFA ANTHOUMANI	GVA TINGONI		0639 196542	
YOUSSOUFFI CHOUANIBOU	COOPADEM		039840	
MOHAMED DHOIANFATI	COOPADEM	—	0639104291	
DOMERGUES Laure	COOPADEM GDS		688146	
PINNEQUIN Marion	Coop ADEM GDS Mayotte		27 81 94	
DERAND Dominique	IRFD	irfd@hotmail.fr	597193.	
RAVELOJAONA Stéphan	EPM/RITAWP3		0639616913	

ANNEXE 3

PROPOSITION D'UN TRAVAIL EXPERIMENTAL

EXERCICE PRATIQUE AVEC LE GROUPE : QUESTIONNEMENT DU GROUPE POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA METHODE GERDAL AU NIVEAU DE SON TRAVAIL QUOTIDIEN ?

1 COMMENT FAIRE POUR METTRE EN PLACE DES GROUPES DE TRAVAIL EXPERIMENTAUX AVEC LA METHODE GERDAL ?

-Commencer à travailler avec des bases de travail pour être plus opérationnels pour d'autres projets

-Méthode à mettre en place dès aujourd'hui car les projets partis sont ponctuels

-Les projets actuels ont pris du retard et on a encore de la marge de manœuvre

-Application possible dans certain projets dès aujourd'hui

2 COMMENT FAIRE POUR QUE LES DECIDEURS VALIDENT ET SOUTIENNENT L'APPLICATION DE LA METHODE DANS NOTRE TRAVAIL QUOTIDIEN ?

-Dispenser la méthode aux décideurs car on nous impose plutôt.....concertation dans la définition des projets

-S'ils ne sont pas ok sur cette méthode de travail

-Dialoguer sur notre prise de décision par rapport à cette méthode avec nos supérieurs.

-S'il n'y a pas de travail pour l'application de cette méthode dans les différents étages, il y a un risque d'incompréhension de la part des décideurs

-Que tout le monde soit au courant et valide l'utilisation de la méthode

-La méthode est bien, mais on ne pourra pas l'appliquer car on est fléché sur des missions précises.

3 COMMENT FAIRE POUR MAIRISER L'APPLICATION DE LA METHODE DANS NOTRE TRAVAIL QUOTIDIEN ?

-Là on apprend mais quand on sera sur le terrain....c'est avec le public

-De pouvoir gérer le public.....qu'ils soient attentifs à écouter

-Comment on construit le plan d'action.

-Travailler avec les gens pour faire émerger les problèmes mais pas

-Comment faire pour les résoudre

4 COMMENT FAIRE POUR EVALUER L'EFFICACITE DE LA METHODE ?

-Comment vérifier si ça marche

-ça donnera quoi de rapprocher des gens qui n'ont pas de méthodes communes

5 COMMENT FAIRE POUR DEGAGER DU TEMPS POUR TRAVAILLER AVEC LES AGRICULTEUR AVEC CETTE METHODE ?

- La méthode demande de la patience et donc du temps et souvent on manque de temps donc l'application est délicate.

-Dommage de ne pas avoir plus de temps pour faire les choses plus efficacement

1 COMMENT FAIRE POUR METTRE EN PLACE DES GROUPES DE TRAVAIL EXPERIMENTAUX AVEC LA METHODE GERDAL ?

-Commencer à travailler avec des bases de travail pour être plus opérationnels pour d'autres projets

-Méthode à mettre en place dès aujourd'hui car les projets partis sont ponctuels

-Les projets actuels ont pris du retard et on a encore de la marge de manœuvre

-Application possible dans certain projets dès aujourd'hui

Sous CFP

1 BIS Comment faire pour utiliser la méthode aujourd'hui pour préparer le programme d'action 2018/2020

2 Comment faire pour introduire la méthode GERDAL dans le programme 2018/2020

3 Comment faire pour utiliser les éléments de la méthode pour travailler avec les agriculteurs

4 Comment faire pour faire intervenir des techniciens ou des experts pour nous aider à traiter des problèmes précis.

5 Comment assuré la suite après notre réunion initiale

ANNEXE 4

CONVENTION EPN/IRFD

CFPPA
Lycée Agricole de Mayotte
BP2 97670 - Coconi
Tel :02 69 62 84 66 Fax : 02 69 62 08 07
courriel : mayotte.cfppa@educagri.fr

CONVENTION DE COLLABORATION
Dans le cadre du Programme RITA BIOFERM

Entre les soussignés :

Le centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricole (CFPPA) de l'Etablissement Public National Agricole de Coconi ayant son siège social à Coconi
BP 02 - 97670 COCONI
Tél : 0269 621 779 Fax 0269 620 807
e-mail mayotte.cfppa@educagri.fr
SIRET : 200 005 288 00010

Représenté par : Monsieur Guy SOMMER, Directeur de l'EPNA de Mayotte
D'une part

Et

L'Institut Réunionnais de Formation et de Développement (IRFD), ayant son siège social à Bras-Panon Ile de la Réunion
Local N°3, 75 Chemin Bras Pétard, Le refuge
97412 Bras-Panon
Tél : 0262 28 64 45
e-mail irfd@hotmail.fr
SIRET : 500 269 758 00024

Représenté par son directeur Monsieur Dominique DERAND
D'autre part

Il est préalablement exposé ce qui suit :

Le CFPPA de Coconi, organisme de formation professionnelle continue agricole, partenaire dans le cadre de la mesure 16.1.1 du Programme d'Innovation et de Transfert Agricole de Mayotte, pour le projet BioFerM (Gestion conservation des BIOmasses, des nutriments et de la FERtilité des sols dans les petites exploitations familiales de Mayotte) pour l'action de transfert, de communication et de formation des techniciens d'encadrement a été chargé de la mise en œuvre d'un programme de formation autour de l'approche participative auprès des techniciens du réseau RITA de Mayotte, pour cela il a fait appel à l'IRFD (Institut Réunionnais de Formation et de Développement)

L'IRFD qui est un organisme de formation s'étant spécialisé dans la méthodologie de développement local et la résolution de problème en groupe, l'a amené à contribuer à l'identification d'enjeux de développement et à leur traduction en problématiques pour la mise en œuvre de plans d'action à travers les îles de l'Océan Indien (Comores, Madagascar, Réunion, Seychelles).

Cette collaboration permettra d'apporter aux techniciens et développeurs du réseau RITA des outils méthodologiques qu'ils pourront mettre en pratique auprès des agriculteurs de Mayotte.

Il EST ARRÊTÉ CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet de la présente convention

Dans le cadre du programme RITA, du projet BioFerM, pour l'action de transfert, de communication et de formation des techniciens d'encadrement, l'IRFD interviendra pour l'action de formation intitulée : **Animation à l'approche participative**

Intitulé de l'action	Durée d'intervention /session	Période	Nbre de stagiaire
Animation à l'approche participative	5 jrs	Juillet 2016	10 à 15

Article 2 : Modalités de rémunération

En contrepartie de sa contribution à ses interventions de formation auprès des stagiaires, l'IRFD percevra de la part du CFPPA de Coconi, une rémunération de 700 (sept cent) euros TTC par jour d'intervention et un remboursement de ses frais de mission et de son billet d'avion AR (Run Mayotte Run).

Intitulé de l'action	Durée d'intervention /session	Frais honoraires 'intervenant	Frais de mission + billet d'avion
Animation à l'approche participative	5 jrs	3500 €	800 €

Le versement de cette rémunération est conditionné par la réalisation effective de la prestation, une demande écrite, et les justificatifs de dépenses ainsi qu'un compte rendu du bilan de la formation.

Article 3 : Obligations réciproques

- Le CFPPA de Coconi s'engage à associer l'IRFD à la détermination des dates de déroulement des formations, deux mois avant. A rémunérer les interventions en fonction des jours effectivement réalisées en face à face des stagiaires.

- L'IRFD s'engage à affecter la ressource humaine compétente à cette action de formation.

Article 4 : Durée de la présente convention

La présente convention est établie pour une durée d'un an.
Elle prend effet à la date de sa signature par les deux parties et s'éteindra de plein droit à la fin de la durée précitée.

Article 5: Résiliation

En cas de non-respect des clauses de la présente convention et en particulier, de la non-exécution totale ou partielle de l'opération, elle sera résiliée de plein droit après mise en demeure par lettre recommandé avec accusé de réception

RITA MAYOTTE Réseau d'innovation et de transfert agricole — DÉPARTEMENT DE MAYOTTE — l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER — MINISTERE DE L'AGRICULTURE DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORÊT — ODEADOM

Article 6: Litige

En cas de litige résultant de l'application de la présente convention et n'ayant pu être résolu de façon amiable dans un délai d'un mois, ce dernier sera porté devant le tribunal administratif de Mamoudzou.

Le Directeur de l'EPNA de Coconi,

Monsieur Guy SOMMER

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE
CFPPA DE MAYOTTE
97670 COCONI

le 7 Juillet 2016

Le Directeur de l'IRFD,

Monsieur Dominique DERAND

RITA MAYOTTE Réseau d'innovation et de transfert agricole

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

l'Europe s'engage à Mayotte avec le FEADER

ODEADOM

ANNEXE 5

FACTURES

Institut Réunionnais
de Formation et de Développement

Bras Panon, le 26 Juillet 2016

CFPPA
Lycée agricole de Mayotte
BP2
97670 COCONI

FACTURE N°264/2016

« Programme RITA BIOFERM. »

Libellé	Montant TTC
Action D'Animation à l'approche participative d'une durée de 5 jours : -Frais honoraires d'intervenant - Frais de Missions + Billet d'avion	 3500,00€ 800,00€
TOTAL	**4300,00€**

FACTURE ARRETEE A LA SOMME DE QUATRE MILLE TROIS CENT EUROS ET ZERO CENT.

Valeur en l'aimable règlement, par chèque ou virement bancaire à réception de la présente.
Compte bancaire CREDIT AGRICOLE, Agence Saint Denis
IRFD
19906 00974 90015853236 20

Le Directeur de l'IRFD
Dominique DERAND

IRFD
SCOP ARL à Capital Variable
Local 3, le Refuge
75 ch Bras Pétard 97412 Bras Panon
Siret 50026975800024
Code APE 8559A

CRÉDIT AGRICOLE
DE LA RÉUNION

Parc Jean De Cambiaire, Cité des Lauriers, BP 84 - 97462 SAINT DENIS Cedex

REMISE DE CHÈQUES N°6188481

Toutes les remises à l'encaissement sont portées en compte.
Sauf Bonne Fin et sous réserve d'inventaire.

Date (JJ/MM/AA) | Numéro de compte | Nb Chèques | Montant de la remise

9 0 0 1 5 8 5 3 2 3 6

RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE (RIB)

	CODE ETAB.	CODE GUICHET	N° DE COMPTE	CLÉ RIB
FRANCE	19906	00974	90015853236	20

INTERNATIONAL BANKING ACCOUNT NUMBER (IBAN)

ETRANGER uniquement: FR76 1990 6009 7490 0158 5323 620

BANK IDENTIFICATION CODE (SWIFT): AGRIRERX

Nom et adresse du Titulaire

IRFD
LOCAL 3 REFUGE
75 CHEMIN BRAS PETARD
97412 BRAS PANON

SIGNATURE CLIENT

▼ N° REMISE ▼

6188481 000000333333 090015853236

Tableau récapitulatifs des dépenses				
Eléments	Facture	Date	Montant	cumule
Billet d'avion Run May AR	280020/1	08/07/2016	742,60 €	742,60 €
1 Repas Gaboussi	45	19/07/2016	20,00 €	762,60 €
1 Repas Bomba snack	31	20/07/2016	20,00 €	782,60 €
1 Repas Bomba snack	32	21/07/2016	20,00 €	802,60 €

Fax: 02 32 21 97 17 (France)
adev@transcontinents.com
www.transcontinents.com

REUNION
AGENCE DE VOYAGES
de la Réunion depuis 1959

CODE APE : 7911 Z
SIREN : 310 836 549
SIRET : 310 836 549 00017
Immatriculation : IM974110003

Assuree pour sa Responsabilité Civile Professionnelle par HISCOX, 19 rue Louis le Grand, 75002 PARIS
Garantie par GROUPAMA Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 PARIS

AGENCE DE ST DENIS BARACHOIS
3 RUE MAT DU PAVILLON
97400 SAINT DENIS

Société . IRFD
75 CHEMIN BRAS PETARD - LOCAL N3
97412 BRAS PANON

Tél. : 0262942828 Fax: 0262942830
Email : stdenis@transcontinents.com
AGENT : Annaelle RAMIN

Date : 08/07/2016

CLIENT N° : 237347

DOSSIER N° : 1216264

FACTURE N° 280020 / 1

Produit	Libellé produit(s)		Référence	Montant
Avion	AIR AUSTRAL Dont taxes aériennes : 151,6 EUR		000002285097790/1	707,60 EUR
	DERAND DOMINIQUE			
	REUNION	17/07/2016 / DZAOUDZI	17/07/2016 ClasseJ UU0274	
	DZAOUDZI	24/07/2016 / REUNION	24/07/2016 ClasseE UU0275	
Divers	FRAIS DE SERVICE		1216264	35,00 EUR
	DERAND DOMINIQUE			

TRANSCONTINENTS - REUNION
S.A. au Capital de 255.000 €
RCS St Denis (Réunion) 310836549
3 Rue Mat du Pavillon
97463 SAINT-DENIS Cedex
Tél : 0262 94 28 28 - Fax : 0262 94 28 35

Libellé	%	Base	Montant TVA
TVA	0	742,60 EUR	0,00

Détail encaissement(s)

Type	Montant	Date
ESPE	742,60 EUR	08/07/2016

Montant H.T	742,60 EUR
T.V.A.	0,00 EUR
Montant T.T.C.	742,60 EUR
Total acompte(s) / règlement(s)	742,60 EUR
Solde a payer	**0,00 EUR**

Votre aimable règlement à réception.
Sauf accord particulier, net d'escompte.

Réglé en espèces par Dominique DERAND
Remboursement à Dominique DERAND
Chq 4658685

COMPTES COURANTS SAINT-DENIS
BFC IBAN FR76 1871 9000 8000 8020 0050 028 BIC BFCOREXXXX - BR IBAN FR76 1216 9000 2121 1580 3001 118 BIC REUBREXX
BNP IBAN FR76 4191 3094 0101 1419 0529 196 BIC BNPAREXXXX- CA IBAN FR76 1990 6009 7475 9813 4300 176 BIC AGRIREXX
Vos conditions de vente au verso

VOL UU 274 - AIR AUSTRAL DIM 17 JUILLET 2016

DEPART: ST DENIS, RE (ROLAND GARROS) 17 JUI 16:15
ARRIVEE: DZAOUDZI, YT (PAMANDZI INTL) 17 JUI 17:25
REF. DE LA RESERVATION: UU/YFCDGJ H.L.E.: 15:15
RESERVATION CONFIRMEE, AFFAIRES (J) DUREE: 02:10

- -

FRANCHISE BAGAGES: 40K
SIEGE: 03J CONFIRME POUR DERAND/DOMINIQUE
SANS ESCALE ST DENIS A DZAOUDZI
OPERE PAR: AIR AUSTRAL, UU
EQUIPEMENT: BOEING 787-8

VOL UU 275 - AIR AUSTRAL DIM 24 JUILLET 2016

DEPART: DZAOUDZI, YT (PAMANDZI INTL) 24 JUI 10:35
ARRIVEE: ST DENIS, RE (ROLAND GARROS) 24 JUI 13:45
REF. DE LA RESERVATION: UU/YFCDGJ H.L.E.: 09:35
RESERVATION CONFIRMEE, ECONOMIQUE (E) DUREE: 02:10

- -

FRANCHISE BAGAGES: 25K
SIEGE: 21D CONFIRME POUR DERAND/DOMINIQUE
REPAS: COLLATION
SANS ESCALE DZAOUDZI A ST DENIS
OPERE PAR: AIR AUSTRAL, UU
EQUIPEMENT: BOEING 787-8

LEMISSION CO2 MOYENNE CALCULEE EST 300.78 KG/PERSONNE
SOURCE: ICAO CARBON EMISSIONS CALCULATOR
HTTP://WWW.ICAO.INT/ENVIRONMENTAL-PROTECTION/CARBONOFFSET/PAGES/DEFAULT.ASPX

BILLET D'AVION

BILLET: UU/ETKT 760 2285097790 POUR DERAND/DOMINIQUE

INFORMATION GENERALE

.BILLET NON REMBOURSABLE MODIFIABLE AVEC FRAIS
.MODIFICATION AVEC MIN.90EUR DE FRAIS + REAJ/TARIF
.PRESENTATION AEROPORT 3H AVT DEPART
.MUNI D UNE PIECE D IDENTITE VALIDE

TRANSCONTINENTS VOUS SOUHAITE UN BON VOYAGE

FACTURE 45

GABOUSSI CAFÉ
[illegible]
Tél. [illegible]
Rcs: 1[illegible]7 67 /[illegible]

Mr DERAND
Dominique
IRFD

Doit

le 19/07/2016 n° TVA intracom.

REGISTRES LE DAUPHIN

1 Respis complet

GABOUSSI CAFÉ
[illegible]
Tél. [illegible]
Rcs: 12[illegible]7 67 /20[illegible]

RÈGLEMENT pour le :	TOTAL H.T.	% T.V.A.	TOTAL T.V.A.	TOTAL T.T.C.
Conditions d'escompte pour paiement anticipé :				90

CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ : En application de la loi 80-335 du 12 mai 1980, les marchandises restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Les risques afférents aux dites marchandises sont transférés à l'acheteur dès la livraison.

le 21.07.2016 32

1 Repas Complet 20 €

Total 20 €

BOMBA SNACK
Pt : Bélvédére (quartier Bombajou)
97640 SADA
Siret : 06630397500016
Tél : 0639 19 45 11

le 20.07.2016 31

1 Repas Complet 20 €

Total 20,00 €

BOMBA SNACK
Pt : Bélvédére (quartier Bombajou)
97640 SADA
Siret : 06630397500016
Tél : 0639 19 45 11