

# Bâtir la confiance

Favoriser l'inclusion et la confiance avant, pendant et après vos réunions



## Préparation

- Fixer des objectifs clairs pour la réunion.
- Utiliser l'invitation à la réunion pour donner le ton.
- Indiquer les mesures prises pour favoriser l'inclusion.
- Envoyer les renseignements importants à l'avance.
- Envisager l'utilisation de sondages éclair pour connaître les points de vue à l'avance.

## Accueil

- Accueillir les personnes à leur arrivée et souligner leur contribution.
- Demander aux participants de donner leur nom et pronom.
- Faire le point avec les participants et répondre à leurs besoins.
- Faire preuve de confiance et d'humilité. « Je ne sais pas, mais je vais me renseigner » est une réponse acceptable.
- Être disponible.

## Respect

- Commencer rapidement ou expliquer tout retard.
- Respecter l'ordre du jour et demander aux autres de faire la même chose.
- Établir les attentes relatives à la participation dès le début. Cela aide les gens à écouter plus activement, car ils n'ont pas besoin de se demander comment ils vont se faire entendre.
- S'assurer que chaque personne a une chance égale de parler et d'être entendue.
- Faire preuve de respect de façon égale envers chacun et communiquer avec gentillesse.
- Utiliser les techniques d'écoute active :
  - Poser des questions à tout le groupe au lieu de poser des questions dirigées à quelques personnes seulement ou des questions limitées. Si un participant ne parle pas assez fort, répéter la question pour que tout le monde puisse entendre ou envisager la reformulation pour montrer l'exemple.
  - Reconnaître ce que quelqu'un a dit ou y faire référence lorsqu'on s'appuie sur son idée. Mentionner son nom et citer sa contribution.
- Consigner les idées; mettre en évidence les contributions des participants.
- Faire en sorte que le groupe reste concentré.
- Modéliser la vulnérabilité.
- Chercher des façons d'aider et faire preuve d'empathie.
- Encourager le rire.
- Terminer à l'heure.

## Si vous assistez à la réunion

- Participer activement, par exemple en étant bien préparé, en étant présent et en posant de bonnes questions.

## Suivi

- Faire le suivi sur ce que vous avez convenu de faire.

