

PROTOCOLE DES RÉUNIONS DU CONSEIL CONSULTATIF AUPRÈS DES CONSOMMATEURS (CCC) DU RCA

Le 10 juin 2005

I. Types de réunions :

➤ Traditionnelles :

Le CCC vise à tenir des réunions traditionnelles trois fois par année, ce qui inclut son assemblée annuelle, qui a lieu en même temps que la réunion scientifique et administrative annuelle du RCA. Ces réunions traditionnelles ont pour principaux objectifs d'élaborer et d'examiner chaque année le plan stratégique du conseil ainsi que d'organiser des ateliers de formation et de faire progresser le travail du conseil.

Les réunions traditionnelles se déroulent sur une période d'au moins deux jours complets, en fonction de la nature des activités et des exigences du conseil.

La tenue des réunions dans différentes villes est essentielle afin d'encadrer efficacement les membres; il s'agit d'un excellent moyen de promouvoir le travail des consommateurs au sein du RCA, le programme de recherche du réseau et les essais cliniques menés par les chercheurs du RCA. Ainsi, chaque réunion traditionnelle du CCC a lieu dans une ville différente afin de fournir une formation axée sur les compétences à d'autres personnes arthritiques dans l'ensemble du Canada. Les personnes seront sélectionnées dans l'ensemble de la collectivité locale des personnes arthritiques par les membres et les membres associés, en fonction de leur intérêt à l'égard des processus de prise de décision et de la promotion de la recherche.

➤ Téléconférences :

Le CCC tiendra une téléconférence une fois par mois ou au besoin. Les téléconférences durent habituellement de une heure à une heure et demie. Ces réunions portent sur les activités du CCC.

Outre ces téléconférences de groupe, les « équipes » ou les sous-comités formés de membres du CCC ont la possibilité de tenir des téléconférences distinctes afin de discuter de leurs activités et de leurs travaux communs, au besoin.

2. Élaboration de l'ordre du jour

Un mois avant la tenue des réunions traditionnelles et deux semaines avant celle des téléconférences, le président et les coprésidents du CCC envoient un courriel à tous les membres du CCC afin de les aviser qu'ils ont une semaine pour envoyer leurs ajouts à la liste de points en cours de discussion à l'ordre du jour.

Points en cours de discussion à l'ordre du jour

- Mot de bienvenue
- Examen et approbation de l'ordre du jour
- Tour de table (pas plus de trois minutes par personne)
- Points prioritaires de la réunion précédente
- Activités du plan stratégique et rapport sur les étapes suivantes
- Rapports des comités du RCA :
 - Comité de gestion de recherche (réunions, budget, etc.)
 - Comité de l'éducation et de la formation
 - Comité des membres
 - Conseil consultatif scientifique et médical
 - Comité des visions stratégiques
 - Autres comités du RCA
- Rapport du comité de recherche de la CAPA
- Autres points
- Ajournement

Après avoir reçu les commentaires des entités mentionnées ci-dessus, le président et les coprésidents du CCC élaborent un ordre du jour définitif, incluant le temps suggéré alloué à chaque point à l'ordre du jour. L'ordre du jour est examiné, modifié au besoin et approuvé au début de chaque réunion traditionnelle et de chaque téléconférence.

3. Processus de prise de décision

- Le quorum de toute réunion du conseil sera les deux tiers des membres (exception faite des absents).
- Le CCC prend toutes les décisions d'un commun accord (*voir l'annexe I*).

4. Procès-verbal

Un membre du CCC se porte volontaire pour dresser le procès-verbal des téléconférences et de toutes les autres réunions. Ce document circule ensuite parmi tous les membres et les membres associés du CCC, qui ont une semaine pour retourner leurs modifications au président et aux coprésidents.

Le président et les coprésidents préparent ensuite la version définitive du procès-verbal et la distribuent aux membres et aux membres associés du CCC ainsi qu'aux intervenants suivants :

- Gestionnaires du RCA
- Administration du RCA, pour inclure à la mise à jour du site Web.

Annexe I

Prise de décision par consensus : Guide de travail

Par :

Liza Lorenzetti, ex-membre du Conseil consultatif auprès des consommateurs du RCA,
Alberta

...en espérant aider ceux qui souhaitent que chacun puisse se faire entendre...

Qu'est-ce que le consensus?

« Le consensus est un processus de prise de décision en groupe. Il s'agit d'une méthode grâce à laquelle un groupe de personnes peut arriver à s'entendre. Les commentaires et les idées de tous les participants sont rassemblés et synthétisés pour en arriver à une décision finale acceptable pour tous. » (Act Up)

Qu'est-ce que cela signifie?

« Le consensus ne signifie pas que tous les membres du groupe finissent par croire que la décision prise est nécessairement la meilleure, ou qu'ils sont certains de son efficacité. Cela signifie simplement que personne ne s'est senti incompris ou mal écouté dans le processus suivi pour arriver à cette décision. » (Act up)

Avantages du consensus

Il crée un sentiment d'appartenance.

Grâce au consensus, un groupe collabore afin d'atteindre la meilleure solution possible. Le processus de consensus promeut l'ouverture, l'honnêteté, la confiance, le respect et un sentiment d'appartenance à la collectivité.

Il est plus rapide et efficace.

Le consensus est souvent écarté car il est considéré comme un processus chronophage, mais en réalité, il est plus rapide, plus efficace et plus fiable que les méthodes conventionnelles de prise de décision. Le consensus amène les membres du groupe à exprimer leurs préoccupations et leurs désaccords dès le début, plutôt que d'entretenir des rancunes ou de « tourner autour du pot ». Même si une réunion faisant appel à la méthode du consensus dure plus longtemps qu'une réunion qui fait appel à un vote de la majorité, les membres se sentent généralement peu concernés par la prise de décision lorsque cette dernière méthode est utilisée. L'engagement pris par le groupe est souvent un élément essentiel au résultat et à la suite des événements. De plus, si certains membres du groupe ont vu leur vote rejeté ou s'ils n'ont pas exprimé leur désaccord relativement à la décision, ces questions resurgissent souvent ultérieurement au cours du processus, au moment de la mise en œuvre de la décision.

Le vote comparé au consensus

- Le vote constitue un modèle gagnant-perdant qui ne favorise pas la constitution d'une équipe;
- le vote peut fréquemment limiter les options à l'ordre du jour et n'encourage pas le groupe à réfléchir de manière créative;
- le vote ne pousse pas le groupe à vaincre les différences pour en arriver à une décision mutuellement satisfaisante.

La « pensée de groupe » comparée au consensus

La « pensée de groupe » (Gellermann, 1981) se produit lorsque le groupe semble s'entendre sur une décision, mais que certains de ses membres se sont sentis obligés d'accepter la décision pour différentes raisons ou se sont tus pour éviter les conflits. Lorsque ce phénomène se produit, tous les membres n'ont pas eu l'occasion d'exprimer leurs opinions et leurs préoccupations. Les questions et les désaccords importants n'ont pas été abordés adéquatement.

Quand le consensus est-il le plus efficace?

- Lorsque le groupe comprend bien la méthode du consensus;
- lorsque le groupe possède des valeurs communes ou complémentaires;
- lorsque les différences liées au pouvoir dans le groupe sont reconnues et abordées;
- lorsque les membres du groupe se respectent et s'engagent les uns envers les autres;
- lorsque vient le temps de boucler le processus
- lorsque le groupe est gonflé à bloc et libre de réfléchir de manière créative;
- lorsque les membres du groupe sont convaincus que le processus de consensus est un outil de prise de décision efficace.

Difficultés inhérentes à l'atteinte d'un consensus

- Lorsque quelqu'un se sert de son pouvoir officieux ou hiérarchique pour paralyser le processus de prise de décision;
- lorsque la confiance et le respect n'ont pas été établis ou ont été compromis au sein du groupe;
- lorsque les questions non résolues, les conflits de personnalité ou les problèmes relationnels nuisent à la dynamique de groupe;
- lorsqu'une approche gagnant-perdant est mise de l'avant dans le groupe;
- lorsque la cohésion, le soutien et la solidarité ne sont pas des priorités du groupe;
- lorsque des forces extérieures au groupe ont une incidence sur sa capacité de prise de décision;
- lorsque l'individualisme ou les questions personnelles l'emportent sur le bien-être du groupe;
- lorsque le groupe se sent pressé de prendre des décisions et que le temps constitue un facteur.

Lignes directrices pour atteindre le consensus

Assurez-vous que toutes les personnes devant prendre part au processus de prise de décision sont présentes. Si certaines personnes ne peuvent y être, demandez-leur de donner leurs commentaires à l'avance et renseignez-vous afin de savoir s'ils s'engagent à appuyer les décisions prises par le groupe.

Reconnaissez et tentez d'aborder les différences liées au pouvoir. L'un des membres du groupe est-il le superviseur ou l'employé d'un autre membre du groupe? De quelle façon le pouvoir hiérarchique ou officieux a-t-il une incidence sur le groupe?

Laissez suffisamment de temps à chacun pour s'exprimer et écouter. Exposez clairement et honnêtement votre position. La diversité d'opinions est normale et devrait être valorisée.

Évitez de défendre une position au moyen du processus du « tour de table », où chaque personne peut parler de la suggestion présentée. Permettez à chaque membre de réfléchir à de nouvelles suggestions et options.

Ménagez des moments de silence et de réflexion, ce qui permet à chacun de penser à ce qui a été dit et aux différentes options présentées. Prendre une pause entre les interventions permet de réfléchir à d'autres idées, options ou solutions de rechange. N'hésitez pas à faire une pause santé pendant la conversation!

Évitez une situation où les gens quittent le débat en tant que gagnants ou perdants. L'impression qu'il y a des gagnants et des perdants dans le groupe nuit à sa dynamique et réduit l'énergie positive de ses membres.

Si le groupe semble s'orienter dans une certaine direction et que des préoccupations subsistent, demandez aux membres d'apporter des suggestions constructives pour permettre de surmonter les obstacles. Posez des questions telles que :

« Pouvons-nous mettre en pratique cette suggestion pour voir si elle est efficace et en reparler à la prochaine réunion? »

« Est-il possible de modifier cette décision afin qu'elle soit plus acceptable aux yeux de tous? »

« Pourrions-nous mettre en pratique cette solution pendant six mois, puis mettre en pratique l'autre solution pendant le reste de l'année? »

« Avons-nous le temps d'y réfléchir et de revenir avec des solutions créatives à la prochaine réunion? »

Soyez créatifs dans votre démarche visant à régler les questions et les problèmes complexes. Il existe souvent plusieurs manières de faire.

Évitez les pièges, comme maintenir une décision que des membres ne peuvent appuyer sur le plan éthique.

Conseil consultatif auprès des consommateurs du RCA

Protocole des réunions

Page 6

Apprenez à vous connaître et amusez-vous!