



ACTION DE MOBILISATION

***Investir les séances du conseil d'administration
de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière***

Trousse de préparation pour une allocution

Comité mobilisation de la TROCL, Avril 2010

Vous retrouverez dans cette trousse :

- L'action de mobilisation
- Suggestions pour la préparation de votre allocution
- Communiqué de presse : comment le rédiger
- À avoir avec vous lors de la séance du CA de l'Agence
- Face aux remarques et questions qui pourraient être adressées

L'action de mobilisation

Le comité mobilisation de la TROCL vous informait récemment d'une nouvelle initiative qui se poursuivra tout au long de l'année. Il s'agit d'investir les séances du conseil d'administration de l'Agence et d'y prendre la parole.

Les CA de l'Agence sont publics, ceci veut dire qu'en tant que citoyenNEs et organismes communautaires, nous pouvons y assister et intervenir pendant la période de « parole à l'assemblée ». L'action de mobilisation propose que les interventions portent sur des thèmes précis qui vous parviendront, à l'avance, via les *Allegro mobilisation*.

La présence répétée des organismes communautaires lors des CA de l'Agence aura des impacts significatifs. Cette action favorisera :

- L'utilisation de l'espace démocratique qu'est « la parole à l'assemblée » offerte pendant les CA de l'Agence ;
- L'écoute, la curiosité, l'intérêt et des questionnements de la part des membres du CA de l'Agence ;
- Le rappel de la présence des organismes communautaires et de leurs missions sociales ;
- Une meilleure connaissance du mouvement communautaire lanudois et de la portée de ses actions ;
- La valorisation des approches des organismes communautaires et de leurs spécificités ;
- Le contact avec les médias régionaux qui sont présents aux séances du CA de l'Agence.

Cet outil vous aidera à bien vous préparer pour votre présentation. Aussi, une ressource de la permanence de la TROCL, Stéphanie Vallée, se fera un plaisir de vous soutenir dans la réalisation de votre allocution, libre à vous d'y faire appel ! Vous pouvez la joindre par téléphone 450-839-6085 ou 1-866-839-6085, ou par courriel stephanie@trocl.org **Nous vous rappelons l'importance de lui signaler votre participation à l'une ou l'autre des séances du CA de l'Agence.**

Le saviez-vous? Il existe d'autres lieux de représentation ouverts aux citoyenNEs et aux organismes communautaires, entre autres, les conseils d'administration des Centre de santé et services sociaux, les réunions mensuelles des administrateurs - administratrices de la Conférence régionale des éluEs, les rencontres mensuelles des conseils municipaux, les conseils d'administration des Commissions scolaires et les rencontres des Conseils d'établissements scolaires.

Suggestions pour la préparation de votre allocution

Qu'est-ce qu'une allocution? C'est un discours particulier et bref, adressé par une personnalité ou organisation à un public précis, dans une circonstance spécifique. Dans le cas de cette action, c'est au nom de votre organisme ou d'un groupe d'organismes que vous communiquerez, brièvement, avec les membres du conseil d'administration de l'Agence, sur un sujet particulier.

« Au nom de votre organisme » ... Votre allocution doit présenter des préoccupations de votre organisme par rapport au thème soulevé. Il est pertinent de discuter du thème avec votre conseil d'administration, vos membres, votre équipe de travail, vos partenaires, etc. C'est à partir de leurs expériences que vous construirez un argumentaire solide. *Il est délicat de nier ou dénigrer des faits vécus et rapportés par des citoyenNEs, des salariéEs, des partenaires...* Au niveau du discours, vous devez préciser que vous êtes le porte-parole d'un organisme ou d'une délégation d'organismes et parler au « nous ». Ceci permet de dépersonnaliser le discours. Pourquoi est-ce important de dépersonnaliser? Pour éviter les débordements émotifs, les accusations ou la justification.

« Brièvement » ... Votre allocution devrait durer un maximum de cinq minutes.

« Particulier » ... Concentrez-vous sur un seul sujet et les préoccupations qui gravitent autour. Un discours dispersé où l'on tente de tout dire en quelques minutes est, la plupart du temps, confus.

« Public précis » ... Qui est, dans ce cas-ci, les membres du CA de l'Agence. Comme c'est à eux que vous vous adressez, la formule « *Mesdames et Messieurs, membres du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, monsieur le président,* » devrait revenir dans votre allocution. Ceci aidera ces personnes à se sentir interpellées dans leur rôle d'administrateur ou d'administratrice et, encore une fois, à dépersonnaliser le discours.

« Circonstance spécifique » ... Dans ce cas-ci, c'est la période de *parole à l'assemblée* du CA de l'Agence qui a une durée totale de trente minutes. Ces minutes sont divisées entre toutes les personnes qui se présentent à la parole à l'assemblée.

Construire une allocution selon un plan aide à avoir un fil conducteur.

1) Salutations d'usage et présentation du porte-parole.

i) **Exemple :** *Mesdames, Messieurs, membres du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Monsieur le président, bonsoir à tous. Je me nomme (votre nom et votre rôle dans l'organisme) et j'agirai, ce soir, en tant que porte-parole de (le nom de l'organisme), (si vous êtes accompagné de membres de l'organisme, dites-le). Je suis bien heureux - heureuse d'être parmi vous ce soir car j'ai l'impression que cela permettra de mieux faire connaître (le nom de votre organisme) et sa mission.*

2) Les raisons de votre présence au CA de l'Agence et de votre prise de parole.

i) **Exemple :** *Ce soir, je parle au nom de (le nom de votre organisme) dont la mission sociale est de (explication brève sur votre mission). Cet organisme existe depuis (dire le nombre d'année) et vient en aide à (dire qui vous soutenez) par (énumérer quelques pratiques, approches, actions services de l'organisme).*

- 3) Exposé de la situation qui vous préoccupe.
 - i) **Exemple : Permettez-moi de vous parler d'une situation qui nous préoccupe grandement (nommer précisément cette situation). Cette situation est due à (nommer les faits qui expliquent pourquoi l'organisme se retrouve dans cette situation en évitant les justifications).**
- 4) Exposé des conséquences de la situation.
 - i) **Exemple : Cette situation provoque malheureusement (nommer des conséquences bien réelles rapportées par vos membres, vos salariéEs, vos partenaires...).**
- 5) Exposé des retombées positives liées à la résolution de la difficulté.
 - i) **Exemple : Notre organisme (le nom de l'organisme) souhaite avant tout répondre du mieux possible aux besoins des personnes (dire de nouveau qui vous soutenez) et ceci inclus de résoudre (nommer de nouveau votre préoccupation) car ceci permettra de (nommer des retombées positives).**
- 6) Énumération des solutions que l'organisme a tenté de mettre en place
 - i) **Nous avons déjà mis en œuvre certaines actions pour solutionner cette situation (exposer toutes les actions mises en œuvre par l'organisme pour tenter de résoudre le problème) mais cela ne peut résoudre en entier le problème car (dire les limites des solutions déjà envisagées).**
- 7) Exposer une ou des attentes réalistes de votre organisme
 - i) **Nous sommes conscients des limites de l'Agence mais en tant que responsable de la gestion du programme de soutien aux organismes communautaires, nous attendons de votre instance le soutien suivant (nommer ce que vous attendez de l'Agence).**
- 8) Conclure et remercier
 - i) **L'organisme (nommer votre organisme) vous assure de son entière collaboration afin de mettre en place des solutions durables à (nommer de nouveau votre préoccupation), nous vous remercions du temps et de l'écoute que vous nous avez consacré. Nous aimerions vous remettre quelques informations sur l'organisme (nommer votre organisme), bonne soirée.**

Seul ou à plusieurs? Vous pouvez présenter une allocution pour votre organisme mais il est aussi possible qu'une délégation composée de quelques organismes, vivant la même problématique, fasse une présentation commune.

À votre couleur ! Un plan ne doit pas rendre votre allocution terne. Elle a pour objectif d'y donner un fil conducteur et de la fluidité. À vous de teinter votre allocution à votre image et d'y mettre du vôtre.

Quelques notions simples qui favorisent les communications.

Communiquer, c'est mettre en commun, partager. Dans le cas de cette action, vous communiquerez directement avec d'autres personnes. Le relationnel prend ici toute son importance. Questionnez-vous sur qui transmettra le message, sur ce qu'il dira, à qui il le dira, de quelle manière et l'effet recherché.

Exemple de réflexion : c'est Madame X qui communiquera le message aux membres du CA de l'Agence. Elle est porte-parole car son salaire d'animatrice dans l'organisme, qui n'a pas augmenté depuis trois ans, ne lui permet plus de subvenir aux besoins de base de sa famille.

Qui... : Madame X n'a pas nécessairement l'habitude de prendre la parole devant des conseils d'administration mais c'est une personne assurée et « impliquée » dans la problématique abordée.

Ce qu'elle dira... : Madame X suivra le plan de l'allocution mais illustrera la présentation de son témoignage personnel, lors de l'exposé des conséquences, c'est-à-dire, les conditions imposées aux salariéEs du milieu communautaire, résultat du faible financement récurrent qui stagne.

À qui elle le dira... : Aux membres du CA de l'Agence de la santé et des services sociaux. L'organisme prendra un minimum d'information sur ces gens via le site Internet de l'Agence.

De quelle manière... : L'organisme ne souhaite pas une confrontation. Son objectif est plutôt d'illustrer les conséquences du sous financement des organismes sur les salariéEs et de briser certains préjugés. Donc, il a été décidé de s'en tenir aux faits et de bonifier le témoignage par quelques données reconnues renforçant le propos.

L'effet recherché... : Dans ce cas-ci, c'est de sensibiliser aux conséquences directes du sous financement des organismes communautaires sur les salariéEs.

Gardez à l'esprit...

- Que... La véritable communication passe par la poésie, le « para-dit », les non-dits et les silences (Cyrulnik).
- Que... La parole a été donnée à l'homme pour déguiser sa pensée (Talleyrand).
- Que... La communication s'établit souvent entre plus de deux personnes, elle circule généralement dans tous les sens selon un schéma qui est tout sauf linéaire.
- Que... La communication implique aussi un message qui porte, lui aussi, sur l'échange : émetteur <--> message <--> récepteur
- Que... Il est faux de penser que l'usage du langage humain se caractérise par le fait d'apporter de l'information. Le langage humain peut être utilisé pour informer ou pour tromper, pour clarifier ses propres pensées, pour prouver son habileté ou tout simplement pour jouer. (Chomsky)
- Que... La communication c'est aussi un geste, un regard, un signal perçu, une main tendue... Le langage n'est qu'un moyen, 80% de la communication passe par la gestuelle.

Faciliter les communications passe, entre autres, par :

- L'utilisation du langage positif. Nous avons une meilleure écoute lorsque nous parlons positivement. La critique, bien qu'elle soit parfois justifiée, provoque malheureusement la fermeture du récepteur...
- Ne pas en faire une affaire personnelle ! Les membres du CA de l'Agence ne détestent pas votre organisme ! Ils connaissent peu ou pas l'action communautaire autonome, ses fondements, ses pratiques et ses réalités. Pour certains membres du CA de l'Agence, les organismes communautaires sont loin dans la liste de leurs propres préoccupations. Là-dessus, seul les organismes communautaires ont le pouvoir de faire changer les choses en étant visibles et en valorisant leur rôle. À nous de jouer !
- Un porte-parole à l'aise... Certains d'entre nous sont plus à l'aise pour parler en public ou touchés par la problématique à aborder. Cela en fait d'excellents porte-parole. Soyez judicieux et audacieux dans le choix de votre porte-parole, il peut provenir de la permanence de votre organisme ou en être membre, allié... Il est primordial que la personne choisie soit confortable et comprenne bien son rôle.

Communiqué de presse, comment le rédiger

Lors de votre présence au CA de l'Agence, vous remarquerez la présence du journaliste régional chargé des dossiers sociaux et communautaires. Vous pouvez lui laisser un communiqué de presse qui parle de cette action de mobilisation, il pourrait décider d'en faire un article. Cette initiative reste cependant à votre discrétion et dépend du temps que vous avez à y consacrer.

Voici une méthode simple pour rédiger un communiqué de presse, suivie d'un exemple.

- 1) Donner un titre court et accrocheur à votre communiqué.
- 2) La date figurant sur le communiqué doit être celle prévue pour sa diffusion. Vous pouvez inscrire « DIFFUSION IMMÉDIATE ». Si vous voulez que l'information soit diffusée à une date précise, vous devez l'indiquer ainsi « EMBARGO JUSQU'AU (inscrire la date à laquelle vous souhaitez diffuser l'information) ».
- 3) Dans les deux premiers paragraphes de votre communiqué, vous devez répondre, dans la mesure du possible, à ces cinq questions : quoi? qui? quand? comment? et où? Gardez les informations secondaires pour les autres paragraphes.
- 4) Votre communiqué doit tenir dans une page. Plus il est court, mieux il sera reçu et plus il a de chance d'être publié. Évitez l'interligne simple.
- 5) Évitez les superlatif du genre : extraordinaire, fantastique, superbe, merveilleux, etc. Ceci pour ne pas donner l'impression de faire la promotion de quelque chose. Un communiqué doit rapporter des informations.
- 6) Vous devez inscrire « - 30 - » à la fin du communiqué. Pourquoi? Cela signifie « fin » et précise que toute information se retrouvant après ne devrait pas être publiée.
- 7) Corrigez-vous et si possible, faites relire votre communiqué. Les fautes d'orthographe font rarement bonne impression...
- 8) Finalement, vous devez indiquer les coordonnées de la personne ressource au bas de la page, après le - 30 -.

Exemple de communiqué de presse

COMMUNIQUÉ
EMBARGO JUSQU'AU 18 MAI 2010

Visite de la ministre Thériault à Joliette : Les organismes communautaires se souviennent !

Joliette, le 15 mai 2010 — La Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière (**qui?**) profitera de la visite de la ministre Lise Thériault à l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, le 18 mai 2010, (**quand?**) pour obtenir des engagements clairs quant à sa promesse d'avril dernier, suite au dépôt du budget provincial, de rehausser le financement du programme de soutien aux organismes de la région (**quoi?**).

Le regroupement ne passera pas inaperçu. Grâce à la mobilisation d'une cinquantaine de ses membres, ceux-ci formeront une chaîne humaine, à l'extérieur, autour de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière (**où?**). Il en profiteront pour remettre un chèque symbolique à la ministre, signé de son nom, (**comment?**) afin qu'elle respecte sa promesse d'injecter 500 000\$ d'argent neuf dans la région pour les organismes communautaires.

Les organismes communautaires lanaudois en santé et services sociaux souhaitent réitérer qu'ils rejoignent annuellement 60 000 citoyenNES vivant des situations préoccupantes et parfois dramatiques. Les dernières années ont vues ces ressources, déjà sous financées, s'appauvrir davantage puisque la seule indexation accordée par le ministère de la Santé et des Services sociaux était inférieure à l'indice des prix à la consommation.

- 30 -

Source : Stéphanie Vallée
Agente de liaison à la TROCL
1-866-839-6085
stephanie@trocl.org

À avoir avec vous lors de la séance du CA de l'Agence

Vous pouvez profiter de l'occasion pour laisser des informations sur votre organisme aux membres du CA de l'Agence :

- Un dépliant, une affiche, un rapport d'activités, un objet symbolique de la part de vos membres, une lettre d'appui de vos partenaires, etc.

La présence de quelques-uns des membres de votre organisme est une preuve non négligeable de votre importance dans leur quotidien. Encouragez-les à vous accompagner en les informant de la valeur de ce geste. Prenez le temps de les présenter aux membres du CA de l'Agence.

Face aux remarques et questions qui pourraient être adressées

Déjouez l'hostilité... : Il se peut que votre présence ou votre allocution provoque de l'hostilité. Dites-vous que cela est probablement le résultat du sentiment d'impuissance éprouvé par les personnes à qui vous adressez vos propos. Face à l'hostilité, la meilleure arme est le calme et la fermeté qui signalent à votre interlocuteur que vous n'allez pas entrer en conflit avec lui, que ce n'est absolument pas votre intention, par exemple :

- Quelqu'un vous coupe la parole pendant votre allocution...

Laissez-le terminer sa remarque tout en vous concentrant sur l'endroit de votre allocution où vous avez été coupé. Lorsqu'il en a terminé, attendez quelques secondes puis, dites-lui poliment que vous aimeriez poursuivre et que vous l'invitez à vous questionner dès la fin de votre présentation.

- Quelqu'un vous questionne en émettant des doutes sur vos propos, par exemple : Vous dites manquer de financement pour offrir les services requis aux personnes... Qu'est-ce qui prouve que ces services sont nécessaires?

Répondez par un sentiment et une question, par exemple : Je suis étonné que vous remettiez en question la nécessité d'offrir ces services à ces personnes défavorisées. Est-ce vraiment nécessaire que des personnes déjà démunies aient constamment à se justifier d'avoir des besoins?

- Quelqu'un dénigre les faits rapportés, par exemple : Vous dites que vos salariéEs vivent des conséquences négatives face à la fermeture estivale de votre organisme, il me semble plutôt que ces personnes sont bien chanceuses d'être en vacances tout l'été...

Répondez par une affirmation et une question, par exemple : Dans la mesure où l'on considère qu'être en chômage lorsque l'on est sous-payé toute l'année peut permettre de se sentir en vacances... Qu'est-ce que vous entendez exactement par être en vacances?

- Quelqu'un nie des faits que vous avez rapporté, par exemple : Vous dites que vos membres doivent attendre environ un an pour avoir accès aux services d'un spécialiste, pourtant, nos derniers rapports font état d'une attente de trois semaines pour ces services...

Répondez que vous ne souhaitez pas dénigrer les rapports et répétez les témoignages de vos membres, par exemple : Les faits vécus par nos membres illustrent plutôt que ceux-ci ont attendu environ un an avant d'obtenir des services ou se sont faits dire d'aller vers le privé pour les obtenir plus rapidement.

Ne répondez pas à la question... : Vous n'êtes pas obligé de répondre à une question ou de réagir à une remarque, particulièrement si cela ne vous concerne pas. Il existe des manières de ne pas répondre. Par exemple, si l'on vous dit : « Vous affirmez ne pas avoir le financement suffisant pour rester ouvert cet été mais il y a des sommes astronomiques en surplus accumulés qui dorment dans les organismes communautaires. »

- Vous pouvez indiquer que la question ne concerne pas la réalité de votre organisme.

Répondez que ceci n'est pas la préoccupation que vous avez soulignée aux membres du CA de l'Agence et que tous les organismes n'ont pas des surplus disponibles.

- Vous pouvez refuser de répondre.

Indiquez que le sujet dépasse le propos que vous souhaitez soulever et que vous serez ouverts à revenir sur la question à un autre moment. Ou encore, invitez votre interlocuteur à poser cette question aux instances concernées comme la TROCL ou tout autre regroupement.

- Vous pouvez esquiver la question ou la remarque piège.

Expliquez que ce n'est pas en ces termes que vous concevez la problématique abordée. Que bien qu'il y ait probablement du travail à faire sur cette question, elle n'est pas liée à la fermeture estivale de votre organisme.

- Vous pouvez relancer la question ou la remarque.

Invitez votre interlocuteur à préciser les liens entre les surplus accumulés des organismes communautaires et le manque actuel de ressources financières du vôtre.

Le comité mobilisation et l'équipe de travail de la TROCL espèrent que cet outil vous aura été utile. Nous vous invitons, à nouveau, à communiquer avec Stéphanie Vallée si vous avez des questions ou des besoins en lien avec l'action d'investir les séances du conseil d'administration de l'Agence.