

## Document de travail

**Noureddine BAHRI**

Conseiller en systèmes d'information-Communication

Animateur

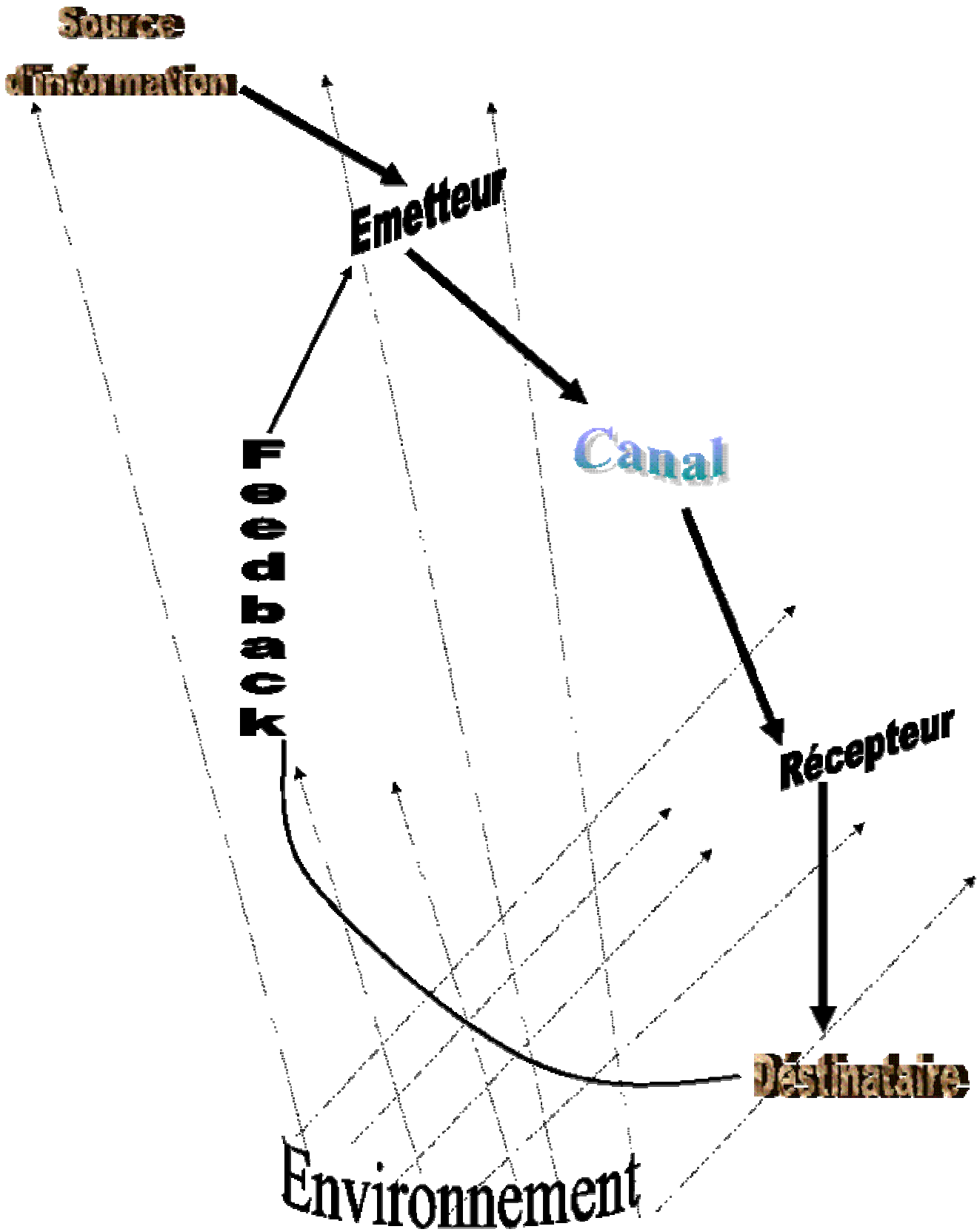
[bahrinour@yahoo.fr](mailto:bahrinour@yahoo.fr)

## Contenu de l'atelier

- Sondage des attentes et ciblage des objectifs.
- Analyse du problème ressenti en matière de communication.
  - Communication interpersonnelle : modèle de base, canaux, message et caractéristiques.
- Caractéristiques et typologie de la communication.
- Le face à face :
  - La personnalité.
  - Des points à considérer.
  - Techniques de bonne interaction.
  - Convaincre et persuader.
  - Exercices pratiques 'face à face' : participants.
- Réunions et communication de groupes :
  - Contraintes et problèmes psychologiques.
  - Typologie et rôles du conducteur.
  - Situations difficiles.
  - Participation : élément clé de la réussite des réunions.
  - Animateur : aptitudes, comportements et tâches à assurer.
  - Outils pertinents de l'animation.
  - Exercices pratiques 'réunion' : participants.
- Réunion discussion (animations de participants).
- Brainstorming (animations de participants).

- Contexte social de la communication.
  - Les systèmes d'information en vigueur dans le rural.
  - Les modes de communication.
  - Le changement social et la diffusion de l'information pour le développement.

Modèles de base de la communication



## Rôles des intervenants

### 1. Source d'information :

- Dispose de l'information : idée, donnée, sentiment
- Livre l'information à l'émetteur
- Reçoit le feed-back + bruit.

### 1. Emetteur :

- Reçoit l'information
- **Codifié/chiffre l'information (récepteur)**
- Emet le message sur le canal

### 3. Canal :

- Héberge le message
- **Protège le message des perturbations**
- Achemine le message vers le récepteur (temps, aiguillage)

### 4. Récepteur :

- Reçoit le message
- Décode / déchiffre le message
- Livre le message au destinataire

#### 5. Destinataire :

- Reçoit le message + bruit
- **Donne un sens au message**
- Emet un feed-back

## **Bases de la communication interpersonnelle :**

### 1. Principales étapes de la communication

Information (idée, donnée, sentiment)

Coder/chiffrer l'information

**Emettre le message**

Recevoir le message

Décoder/Déchiffrer le message

Interpréter, classer et comprendre le message

Confirmer la réception du message

## 2. Elément de base d'une bonne communication

Affronter l'interlocuteur et le sujet

Diriger l'attention sur l'extérieur

Allier l'intention (clarifier le message, prendre conscience de l'autre ...)

Dupliquer et comprendre

Confirmer le message

## 3. Les éléments d'un message

Le fond/contenu du message

L'appel

Effets additifs du message

La relation Emetteur/Récepteur

L'environnement direct et indirect

4. Supports de la communication interpersonnelle :

Le contact physique

Le son

Le ton

L'écrit

La gestuelle

La mimique

Le regard

Le look

.

.

.

Les images

L'audiovisuel / multimédia

## Communication et apprentissage

 **Activité** : à réaliser en Solo !

(10 mn)

*En réfléchissant un à un sur les moyens d'apprentissage ci-dessous, et après les avoir tous passés en revue, sélectionnez (en soulignant) les trois moyens qui vous font le plus apprendre en tant qu'adulte :*

J'apprend plus facilement en :

1. En écoutant un enseignant parler.
2. En lisant dans un livre.
3. Des expériences des autres.
4. En visionnant un film ou une pièce de théâtre.
5. En interrogeant les experts.
6. De mes essais et de la pratique.
7. Par les discussions en groupe.
8. Par l'expression artistique (théâtre, chants, danses, peinture...).
9. En suivant des consignes.
10. En voyageant et observant le milieu.
11. En enseignant à autrui.
12. En trouvant conseil auprès des sages.
13. De mes échecs et de mes erreurs.
14. De mes expériences passées.
15. En résolvant le problème par moi même.
16. En observant une démonstration.
17. En critiquant le comportement d'autrui.

18. A travers l'écoute des traditions orales.
19. En schématisant les concepts confus.
20. A travers un débat sur les différents points de vue.

## **Caractéristiques de la communication**

- ✓ La communication est inévitable.
  
- ✓ La communication est un processus d'échange/de partage.
  
- ✓ La communication est un processus dynamique.
  
- ✓ L'exercice de la communication développe sa propre logique et qui est évolutive.
  
- ✓ La communication s'enrichit/enrichit par la différence et la complémentarité.
  
- ✓ La communication s'appauvrit/appauvrit par la ressemblance et le mimétisme.

## Une typologie de la communication :

- ✓ L'intra-communication (avec soi même).
- ✓ La communication interpersonnelle.
- ✓ La communication de groupe.
- ✓ La communication institutionnelle.

LE FACE A FACE

# **La personnalité : outil de l'interaction humaine.**

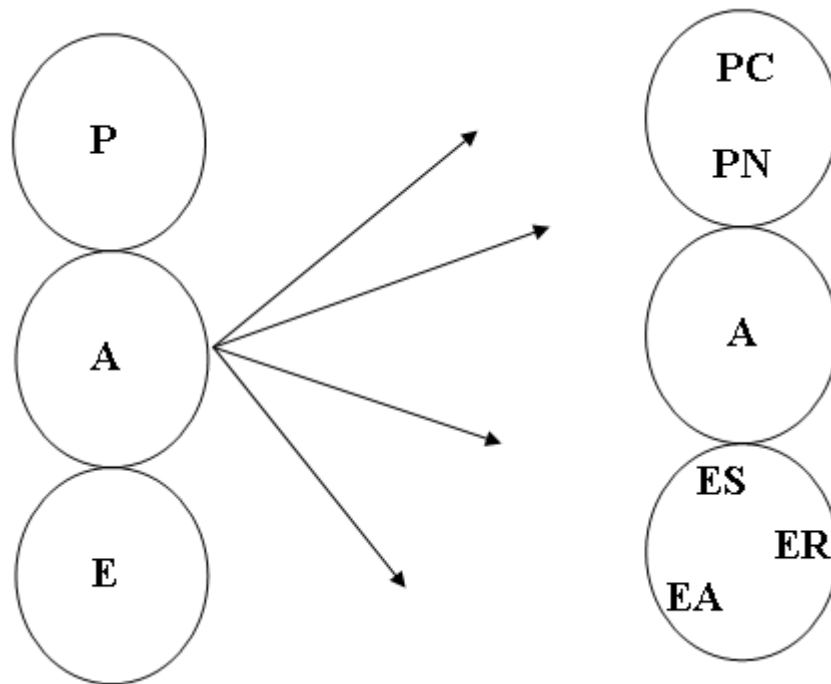
## ✓ **La personnalité est :**

- Ce qui me distingue par rapport à une autre personne.
- Ce que je manifeste quand j'entre en interaction avec à une autre personne.
- L'ensemble de mon comportement social.
- L'ensemble des attitudes marquantes de notre vie antérieure.
- Ensemble de mots, d'expressions, de voix, de gestes, de mimiques, d'attitudes corporelles...(un personnage).

## ✓ **Six types de personnalités (Analyse transactionnelle) :**

- Parent critiques (PC) : limite, interdit, oriente...
- Parent nourricier (PN) : protège, accompagne, encourage...

- L'Enfant adapté (EA) : très sage, soumis, accepte... (Moi conforme).
- L'Enfant rebelle (ER) : révolté, refuse, cache/ténébreux...
- L'Enfant spontané (ES) : créativité, génie, être réel/propres, enfant cristal/enfoui.
- L'Adulte (A) : ex-petit professeur, petit génie, logique adulte, manager/gestionnaire de la personnalité...



Six personnalités, qui portent

LES costumes,

LES expressions,

LES gestes

LES regards

LES postures

LES mimiques

.....des personnages qui ont marqué notre histoire,

et auxquels nous donnons vie

à tour de rôle selon les aléas de notre existence.

**La personnalité est dynamique et la personne peut changer de personnalité** (Programmation Neuro-Linguistique) :

- Consciemment.
- Spontanément.
- Inconsciemment/maladivement.

## **Le face à face : des points à considérer.**

### **La relation :**

- ✓ Entre les deux partenaires (bouts) : trouver un minimum d'intimité.
- ✓ Avec le sujet/l'objet du dialogue/l'échange.
- ✓ Avec l'environnement.

### **La logique du dialogue : respect de la distance suffisante.**

- ✓ L'objectif et son opposé.
- ✓ L'objectif commun.
- ✓ L'objectif positif précis.

### **Respect de l'autre/le partenaire :**

- ✓ Afficher l'intérêt.
- ✓ « Forcer » un comportement adéquat (posture, regard, sourire, look...).
- ✓ Interpeller le partenaire/l'autre (expériences, connaissances ...).

✓ L'ECOUTE... L'ECOUTE... L'ECOUTE.... L'ECOUTE.

### **L'objet/le sujet :**

- ✓ Affronter le sujet.
- ✓ Clarifier ses messages (recours à l'image, s'adresse à l'ensemble des sens...).
- ✓ S'orienter vers le futur.

### **Techniques de bonne interaction en face à face :**

#### **✓ La communication authentique :**

- Opposé de la communication avec masque (du visage et de la personnalité).
  
- Opposé de la manipulation.
  
- C'est la communication en toute confiance.

- C'est accepter l'autre tel qu'il est.
  
- C'est se livrer à l'écoute active :  
Se concentrer (de toute sa personnalité) sur l'interlocuteur.
  - Ouverture sur l'autre : invitation à la prise de parole/à l'expression (questions ouvertes, valorisantes...).
  - Encouragement (pas d'interruptions, feedback par regards et mimiques, questions miroir/écho, empathie, intérêt...).
  - Vérification de l'écoute : questions fermées, reformulation...

✓ **Pour une communication OK/OK :**

Ne pas faire-les bloqueurs de la communication en évitant :

- Les jugements : « Ce n'est pas comme ça qu'il faut faire ! ».
- Les accusations : « tu ne fais aucun effort pour t'améliorer ! ».
- Le contrôle : « La seule chose à faire est de ... ».
- De rester distant et de ne pas s'engager.
- De faire recours à un statut extérieur.
- D'avoir recours à des attitudes de compensation.

✓ **Utiliser le message « Je ».**

(Enfant spontané).

- Expression de points de vues égaux (JE en face de JE et non de ON).
- Débat claire/transparent (pas de manipulation).
- Possibilité pour l'interlocuteur de défense par différenciation.

✓ **Exprimer ses sentiments** estompés par le Parent (critique et nourricier).

✓ **Gérer les conflits en Win-Win (Gagnant-Gagnant) :**

- Trouver l'intérêt commun.
- Identifier objectivement le problème.
- Négocier sa résolution.
- S'orienter vers l'avenir.

## Convaincre et persuader

### Préalable :

- ✓ Tous les êtres humains n'ont pas une opinion personnelle affirmée concernant un sujet.
- ✓ Le conducteur d'un face à face dispose d'une longueur d'avance : préparation, accès à l'information...

### Nuance :

- ✓ Convaincre : forcer (quelqu'un), par des raisons, à reconnaître que...  
(Tient plus à l'intellect)
- ✓ Persuader : Décider (quelqu'un à faire).  
(Tient plus au cœur)

« L'art de persuader a un rapport nécessaire à la manière dont les hommes consentent à ce qu'on leur propose et

aux conditions des choses que l'on veut faire croire ».  
Pascal, 17<sup>ème</sup> siècle.

« On peut convaincre les autres par ses propres raisons, mais on ne les persuade que par les leurs ». Joubert, 19<sup>ème</sup> siècle.

## **Pour persuader, quelques suggestions :**

- ✓ Etablir un consensus autour des insuffisances/limites/problèmes de la situation actuelle/en vigueur (description du problème, si nécessaire dramatiser).
  
- ✓ Lors de la discussion, faire ressortir (faire accoucher la discussion) une/des solutions alternatives (analyse des objectifs).
  
- ✓ Faire ressortir les points forts/avantages et les points faibles/inconvénients de la situation initiale et de la solution proposée (analyse des alternatives).
  
- ✓ Comparer et faire adhérer à l'avantage comparatif de la nouvelle solution (décision).

✓ Lister les principales conditions de mise en œuvre (renforcer la persuasion).

✓ Convenir d'un suivi (accompagnement).

 **Activité : Face à face, jeu de rôles.**

Rôles à jouer :

3 participants par groupe :

- UnE 'intervieweurSE'.
- UnE 'interviewéE'.
- UnE observateurTRICE.

Etape 1 : (10 mn)

Les trois personnes se mettent d'accord sur l'objectif/le sujet du face à face.

Etape 2 : (10 mn)

L'intervieweurSE prépare un guide d'interview (objet, objectif, liste d'informations à collecter, les principaux points à discuter....);

L'interviewéE imagine une mise en scène en se faisant aider par l'observateur.

Etape 3 : (10 mn)

Déroulement de l'entretien.

L'observateurTRICE note ses remarques.

Etape 4 : (10 mn)

Restitution.

Remarques de l'observateurTRICE et de l'interviWéE.

Discussion générale.

REUNIONS ET COMMUNICATION DE GROUPE

## **Problèmes psychologiques posés par la conduite des réunions**

Souci de rationalisation du travail

Recours au statut extérieur

Difficultés pour changer de rôle

Méfiance envers le groupe

Attitudes de compensation

Manque de confiance en soi

Excès de confiance

La peur du groupe

## **Problèmes psychologiques posés par la participation aux réunions**

Peur du groupe

Tendance au conformisme

Evitement des tensions

Complexe de supériorité

Timidité

Baisse de spontanéité

Expérience pénible

Difficultés de communication

Manque de confiance en soi

Manque d'audace

**Typologie des réunions et rôles du conducteur**

<b>Types de réunions</b>	<b>Rôles du conducteur</b>
Meetings ou réunions de masse	Meneur / Tribun
Publics et auditoires	Conférencier (Etranger au groupe)
Réunions d'information descendante	Conférencier (membre du groupe)
Réunions d'information ascendante	Intervieweur de groupe
Réunions décision	Régulateur
Jury	Président de jury
Réunions négociation	Arbitre / Médiateur
Réunion formation	Animateur / Pédagogue
Réunions discussion	Animateur
Réunion créativité (Brainstorming)	Animateur

## **Aptitudes et comportements du bon animateur**

Neutre

Dynamique

Calme / relaxe

Créatif / innovateur

Souriant

Sérieux

Attentif

Agréable / aimable

Compétent

## **Rôles et tâches du bon animateur**

Préparer l'atelier

Présenter le sujet / le thème / l'ordre du jour

Faire présenter et adhérer les participants

Respecter le temps

Ne pas monopoliser la parole

Organiser les discussions

Poser les bonnes questions

Faire des synthèses

Solliciter les silencieux

Respecter toutes les opinions

Valoriser les opinions

Garder un contact personnel avec chaque participant

Pas de paternalisme

Apaiser les tensions

Veiller à une bonne ambiance / détendue

Relancer les discussions

Bien écouter

Bien regarder

Observer les règles d'une bonne communication

Documenter les discussions

Diffuser la documentation

Evaluer l'atelier

Avoir une vision globale et reculée.

## **Situations difficiles**

Première prise de parole

Décrocher/mériter l'attention du groupe

Mettre le groupe en sécurité

Détendre l'ambiance

Fuite du groupe

Fatigue du groupe

--

Parleur intarissable / bavard

Agresseur / agression verbale

Perturbateur

Clown

Fait-tout / Sais-tout

L'isolé / marginalisé / silencieux

L'intrus

--

Le tabous

Le personnel (discussion ramenée à une personne donnée)

Sujet trop objectif

Sujet trop simple

Sujet trop complexe

## Élément clé des réunions : la participation

La participation active est conditionnée par 5 principaux éléments :

1. La conduite de la réunion
2. Le nombre des participants (8 à 12)
3. Le moral du groupe :
  - Image du groupe dans l'avenir
  - Influence extérieure
  - Passé du groupe
4. Les conditions cadre :
  - Préparation
  - Durée

- Ambiance
- Disposition spatiale

5. La maturité du groupe :

- Sécurité
- Confiance
- Participation
- Structuration autonome
- Auto-régulation.

**La séance de démarrage :**  
*Qui commence bien, finit bien !*

**Questions posées :**

- Pourquoi sommes-nous ici ?
- Qui est l'animateur ?
- Qui sont les autres ?
- Quelles sont nos attentes ?
- Quel va être le déroulement prévu (résultats attendus, horaire, méthode, ambiance, rôles...) ?

**C'est les principaux éléments du contrat de la réunion.**

**Paramètres à observer :**

- Les participants se connaissent-ils ?
- Cette réunion fait suite à un autre travail ?
- Cette réunion est le début d'un processus ?
- Le type de réunion.
- Démarrage après une interruption.

**Comportement « standard » :**

- L'animateur est debout, observe tous les participants.
- Attend le silence.

- Souriant.
- Message de bienvenue.
- Annonce le thème, l'objectif, la méthode de travail, le timing.../Synthèse\_flashback et relance.
- Règle les principales questions d'organisation.
- **DONNE TRES VITE LA PAROLE AU GROUPE.**

## **Les techniques de dialogue de l'animateur : le questionnement.**

### **Utilité des questions :**

- Maintenir l'attention du groupe.
- Favoriser et stimuler la pensée des participants.
- Faire découvrir des points essentiels.
- Obtenir une meilleure compréhension.
- Faire découvrir les facettes cachées d'un point de vue.
- Vérifier l'adhésion.
- Explorer une réticence.
- Enrichir le dialogue entre participants.
- Trouver des solutions possibles.
- Identifier des scénarios alternatifs.
- Adapter la démarche.

### **Typologie :**

- Question de compréhension.
- Question de vérification.
- Question de valorisation.
- Question de comparaison.
- Question miroir.
- Question relais.

- Question générale.
- Question particulière.

**ATTENTION AUX QUESTIONS SUGGESTIVES !**

**NE PAS ETOUFER LE SILENCE SUIVANT UNE QUESTION !**

## **Les techniques de dialogue de l'animateur : la reformulation.**

### **✓ Objectifs de la reformulation :**

- Confirmer l'écoute.
- Confirmer l'accord ou l'importance.
- Renforcer la concentration du groupe/sur groupe.
- Corriger des erreurs.
- Offrir un nouveau départ/élan.
- Invitation à une réflexion plus approfondie ou à l'éclaircissement.
- Invitation à communication plus riche.
- .....

### **✓ Typologie de la reformulation :**

- Reformulation écho.
- Reformulation miroir.
- Reformulation inversée (inverser l'angle).
- Reformulation éclaircissement.
- Reformulation confirmation.
- Reformulation hypothèse.
- Reformulation tactique (délimitation du champ, gain de terrain...).
- Reformulation incomplète.
- .....

## La visualisation

### Objectifs :

Attention et concentration;  
Stimuler la discussion et la créativité;  
Augmenter la transparence;  
Retenir les éléments importants;  
Faciliter la structuration et l'analyse

### Matériel :

Panneaux d'affichage  
Flip charts  
Papier d'emballage (kraft)  
Fiches cartonnées  
Feutres (markers)  
Images, posters...

...

Règles d'une bonne visualisation :

Visualiser immédiatement

Une seule idée à la fois

Ecrire lisiblement (taille assez grande)

Mots essentiels / style télégraphique

Se servir intelligemment de couleurs différentes

Se servir de signes explicites et de 'mise en forme'

Ordonner les idées clairement.

## Les moyens d'animations

Fleap chart / tableau de conférence à feuilles

Tableau de conférence magnétique

Projecteur diapositives


Rétro-Projecteur

Vidéo

Data show

Vidéo projecteur

### Avantages des outils audio-visuels d'animation :

 Forte imprégnation du message -

.....

.....


.....

.....

.....

.....

**Inconvénients des outils audio-visuels d'animation :**

 Effet ciné-club - .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **Activité : animation de discussion de petit groupe.**

Vous êtes chargé de sensibiliser (sur un thème de votre choix [1] ) un petit groupe de personnes (dans un contexte à décrire) à travers l'animation d'une réunion.

### Etape 1 : préparation (10 mn)

1. L'animateur (5 mn) :
  - Choisit un thème.
  - Envisage/décrit le contexte de déroulement.
  - Présente succinctement ces choix au groupe.
  
2. L'animateur (10 mn) :
  - Elabore une guide d'animation : fixe un/des objectifs, choisit des outils de communication, pense à une méthode de travail....

Le petit groupe (10 mn) : Se partage des rôles/fonctions à jouer.

---

Étape 2 : Déroulement de l'animation (20 mn).

Étape 4 : Discussion de la prestation (15 mn).

- Présentation du guide d'animation préalablement élaboré (2 mn).
- Auto-analyse (2 mn).
- Intervention du groupe.

CONTEXTE SOCIAL DE LA COMMUNICATION





## **Certaines contraintes inhérentes à la communication en milieu rural :**

- ◆ 50 % de la population marocaine est rurale.
- ◆ Pauvreté.
- ◆ Faible pouvoir d'achat.
- ◆ Situation précaire en matière d'alimentation, santé, logement, électrification, alimentation en eau...
- ◆ 67 % illettrés, (situation pire chez les femmes : 89 %).
- ◆ Faible taux de scolarisation : 50 % garçons – 66 % filles.
- ◆ Faible dotation en centres de formation et d'information (écoles et centres de formation, agence de vulgarisation, centres de documentation et bibliothèques, animation culturelle...).
- ◆ Faibles infrastructures de communication.
- ◆ Populations rurales dispersées géographiquement.
- ◆ Institutions sociales traditionnelles/autochtones estompées.
- ◆ Rapports historiquement tendus avec la ville/le central (méfiance/incrédibilité, clientélisme, attentisme, passivité...).
- ◆ Civilisation orale par excellence.
- ◆ Secteur agricole dominant : recrutement de 80 % de la population rurale.

- ◆ Opportunités de revenus non agricoles restreintes (technicité/ouverture).
- ◆ Espace de mobilité restreint pour les femmes en particulier.



### **Programmes de vulgarisation et de sensibilisation.**

(Conception, mise en œuvre, structures, contenus, langage utilisé, langues utilisées, destinataires....)

## **Principaux systèmes d'information en vigueur dans le milieu rural**

### ☛ *Système local d'information :*

Communication horizontale

Individu = émetteur et récepteur

Savoir traditionnel, langue locale, culture locale

### ☛ *Système extérieur d'information :*

Communication descendante

Emetteurs : administrations, services de vulgarisation...

Savoir technique, scientifique...

Langue officielle, civilisation exogène

### ☛ *Système synergique d'information :* mixage entre le local et l'extérieur.

## **Principaux modes d'action adoptés lors de la diffusion de l'information pour le développement :**

- Mode passif : information disponible sur demande (services de santé, bibliothèques conventionnelles...)
- Mode actif : information diffusée à ceux qui en ont besoin où qu'ils soient (vulgarisation agricole et médicale).
- Mode interactif : information diffusée à ceux qui en ont besoin, dans un processus d'échange (Recherche/Développement).

**Principaux atouts de l'organisation intermédiaire locale :**

- Système d'information synergique.
- Mode de diffusion interactif.
- Grande capacité d'écoute.
- Message adapté/localisé/ciblé.
- Structure souple et ouverte.
- Structure peu coûteuse : action en projet et en réseau avec une forte identité locale.

○

.....

○

.....

**Principales limites de l'organisation intermédiaire locale :**

○

 .....

○

.....

○

.....

○

.....

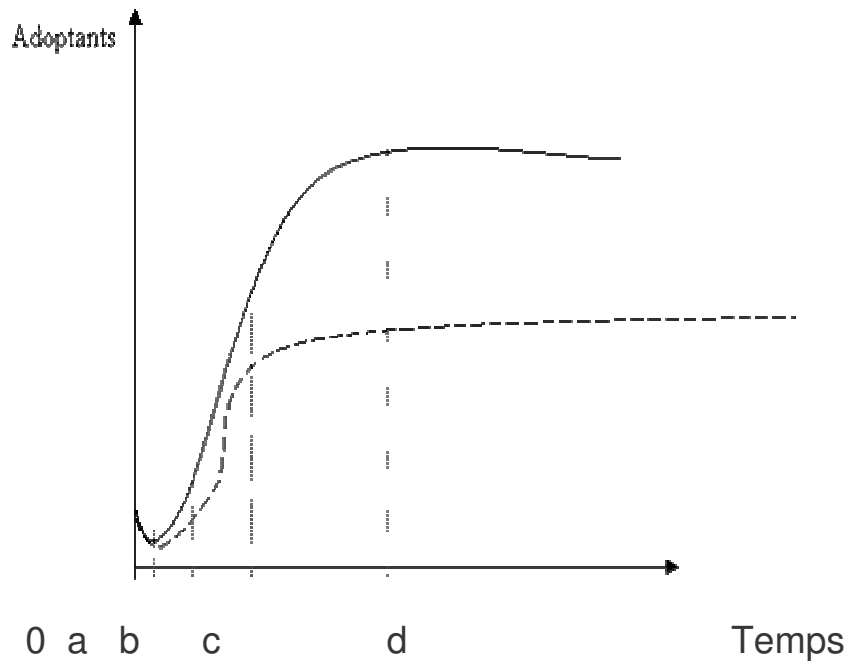
○

.....

○

.....

## Catégories de réactions à l'innovation (approche diffusionniste)



Légende : Trait continue = population homogène.

Trait discontinue = population hétérogène.

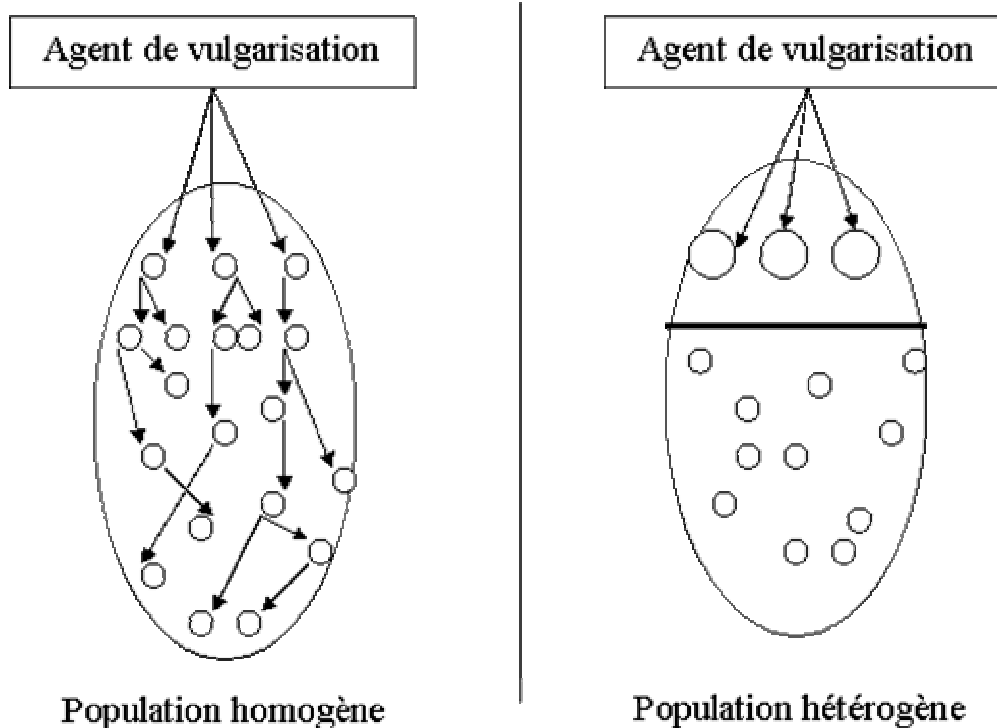
### Catégorie de réaction à l'innovation :

- **Pionniers** (adoptants entre 0 et a)
- **Innovateurs** (adoptants entre a et b)
- **Majorité précoce** (adoptants entre b et c)
- **Majorité tardive** (adoptants entre c et d)
- **Retardataires** (réticents, non-adoptants)

## Remise en cause du diffusionnisme

Une bonne diffusion de l'innovation entre «innovateurs» et «majorité précoce» est entravée par la grande différenciation entre les deux groupes vis à vis de l'accès aux moyens et à l'information.

Schéma de circulation de l'information aux seins de communautés homogènes et hétérogènes :



## Problématique de l'adoption

L'adoption a toujours été le principal indicateur de la réussite des projets de développement. Les critères qui la conditionnent sont divers et nombreux allant des propriétés de l'innovation diffusée, passant par celles du diffuseur, de la méthode et procédures de diffusion et enfin des caractéristiques du groupe cible...Pour prendre en compte toutes ces

gammes de conditions, l'on s'accorde désormais sur la participation du groupe cible comme étant le facteur clé de la réussite de tout projet.

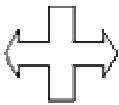
### **Facteurs déterminant l'adoption en agriculture :**

- Facteurs inhérents à l'agriculteur : âge, niveau d'instruction, technicité, statut et rôles sociaux, propriétaire ou exploitant, aire informationnelle...
  
- Facteurs inhérents à l'exploitation :
  - Orientation technico-économique de l'exploitation : taille/importance de l'exploitation rapportée aux coûts fixes du nouvel investissement, quantité de travail requise...
  
  - L'environnement physique de l'exploitation : conditions agro-écologiques, positionnement géographique, infrastructures (routes, communication...)
  
  - L'environnement économique de l'exploitation : intérêt économique du produit, circuit de commercialisation, réglementation, compétitivité...
  
  - L'environnement institutionnel de l'exploitation : système d'information/vulgarisation, politique de l'Etat (administration, encadrement, crédit, encouragements), institutions de l'Etat, institutions intermédiaires (professionnelles, coopératives)...
  
- Facteurs inhérents à l'innovation : avantage relatif fort et visible, compatibilité technique de la nouvelle technologie avec le système en vigueur dans l'exploitation, compatibilité socio-culturelle (avantages objectifs concordent avec besoins subjectifs, conforme aux normes), niveau de complexité convenable, facile à expérimenter et à utiliser, rythme rapide et itératif d'adoption, sécurité.

- Facteurs inhérents à la collectivité : aptitudes, attitudes, institutions autochtone, expérience (background), niveau de dynamique sociale, futur...





*Participation*  *Durabilité*

**Catégories de la participation du groupe cible**

**‘Offre de service’**

**Partage de l’information**

**Collecte participative de l’information**

**Consultation**

**Participation à la réalisation**

**Participation à la prise de décision**

**Participation fonctionnelle**

**Participation interactive**

**Dynamique communautaire**

## **La participation : des biais à éviter**

**Groupes socio-économiques / socio-professionnels**

**Catégories d'âge**

**Sexisme**

**Groupes vulnérables et à besoins spécifiques**

**Territorialisation**

**Langue / Ethnies**

**Manipulation**

**Attentes du groupe cible**

...

**Parmi les thèmes retenus.**