

Valeurs, critères, indicateurs

Résultats de l'enquête menée par EurevalRadio

Enquête 2015 / 2016

1 – Radios urbaines et péri-urbaines	p. 2
2 – Radios rurales et de zones de montagnes	p. 12
3 – Tableaux de synthèse sur l'ensemble des radios	p. 20
4 – Éléments complémentaires pour une évaluation	p. 22

Résultat d'enquête : Radios urbaines et périurbaines

Type d'organisation	13 associations, 1 coopérative, 1 média, 1 fondation, 1 société à responsabilité garantie limitée, 2 compagnies de communautés d'intérêt à but non lucratif	
Moyenne des salariés et écart	Moyenne : 5	de 0 à 12 salariés
Moyenne du nombre des bénévoles et écart	Moyenne : 102	de 5 à 300 bénévoles
Moyenne du nombre d'administrateurs et écart	Moyenne : 8	de 0 à 20 administrateurs
Missions : ce que font les radios		
Local information information locale	89 %	
Service to the community service au public	78 %	
Cultural development développement culturel	89 %	
Minority local, regional endangered language/culture programming Prise en compte des langues /cultures minoritaires, locales, régionale et menacées	47 %	
Education Education	63 %	
Entertainment Divertissement	84 %	
Diversity Prise en compte de la diversité	84 %	
Inclusion sociale et intégration Inclusion sociale et intégration	89 %	
Opportunities for people with disabilities Ouverture aux personnes en situation d'handicap	57 %	
Training courses formations d'adultes	68 %	
Organizing events in the community Animation et initiatives sur le territoire	57 %	
Others autre	Action transfrontalière Activité de télévision locale en plus Porter un message alternatif par rapport aux médias grand public Radios étudiantes	
Local information information locale	89 %	

Moyens d'identification et de liens avec le territoire et ses habitants	
Count listeners Audimat	47 %
Facebook	95 %
Twitter	68 %
Website site internet	95 %
Print par écrit	47 %
Telephone téléphone	73 %
In person en contact physique	89 %
Through other media par d'autres medias	52 %
Events and exhibitions évènements et manifestations	63 %
Offer training courses offres de formation	68 %
La radio collabore avec des organismes, institutions, groupements	
Other community associations	100 %
Educational institutions	84 %
Local government Collectivités locales	89 %
Regional government Collectivités régionales	57 %
National government Etat	31 %
European programs Organismes et programmes européens	63 %
Social services Services sociaux	57 %
Private enterprise Entreprises privées	52 %
Foundations Fondations	26 %
Regional radio networks Associations régionales de radios	57 %
National radio networks Associations nationales de radios	79 %
International radio networks Associations internationales de radios	57 %

1 – Quel type de soutien est apporté aux bénévoles ?

Manipulation des outils radiophoniques et numériques

Expression orale

Formation annuelle aux nouveaux bénévoles

Encadrements régulier

Information sur l'actualité de l'association

Formations internes dédiés à l'expression orale, technique, montage émission et micro trottoirs

Nous mettons à disposition des bénévoles, en journée, un technicien et un studio pour enregistrer leurs émissions.

Après 18h, un studio leur est consacré. Ils ont leur propre clé et ils sont autonomes et diffusent leur émission en direct. Si l'équipe d'une émission a besoin d'un support technique (enregistrement de plusieurs émissions par exemple), nous leur proposons des créneaux horaires en semaine pour qu'ils aient un technicien à leur disposition.

Une assemblée générale annuelle (Compte rendu financier et des activités de la radio et prévisions pour la saison suivante)

Une à deux réunions annuelles festives et de rencontres entre les différents bénévoles qui se côtoient peu dans l'année.

Accompagnement et formation (animation et technique) pour la mise en place du projet (émissions, interviews, etc.)

Disponibilité chaque jour

Visites pendant qu'ils font leur émission

Formation d'accueil

Studio à disposition pour les nouveaux arrivants

Formation par le réseau local des radios communautaires

Utilisation de la table de mixage

Travail sur les capacités d'expression

Ateliers de base
Signature d'un accord
Choix d'une participation à un programme
Cours de base de 2 jours et demi
Observation des 2 premières émissions par un formateur
Formation non formelle
Encouragement à suivre des cours externes
Tutorat et formation
Encouragement des volontaires pour leur donner confiance
Commentaires réguliers sur les programmes des bénévoles pour amélioration
Encadrement social favorable
Moments de repas réguliers en commun dans les restaurants locaux
Soutien mutuel
Formation dans la radio
Développement de compétences
Soutien au développement personnel
Veille sur la réduction de l'isolement social
Salle de réunion ouverte à d'autres organisations et volontaires
Formation de santé
Soutien pastoral
Formation continue
Préparation et formation sur l'équipement technique
Proposition d'une collaboration examinée par les membres de l'association
Formation adaptée au projet du bénévole
La formation dépend des acquis préalables du stagiaire
Cours théoriques et pratiques
Mise en main de l'équipement technique
Expression au micro
Interview
Comment réagir face aux problèmes techniques
Les bénévoles font une demande de formation par formulaire
Cours théoriques et pratiques
Observation d'animateurs en activité
Proposition de programme
Validation par un comité du contenu du programme
Signature d'engagement du volontaire
Assister à une émission
Trente heures de formation
Proposition d'émission
Préparation et présentation d'un pilote
Le comité des programmes décide chaque mois
Deux périodes de formation par année
Chaque bénévole suit trois actions de formations différentes avant d'accéder à l'antenne
Formulaire de proposition d'émission
Accompagnement par un mentor
Intégration dans une équipe existante

2 – Le bénévolat à la radio facilite-t-il l'employabilité ? Les bénévoles trouvent-ils des emplois grâce aux compétences acquises dans la radio ?

Dans d'autres radios (Animateurs, managers, ingénieurs du son)
Rédacteur dans un projet multimédia
Emploi comme community manager
Après avoir commencé comme bénévole à la radio y est devenu journaliste
Un stagiaire en études universitaires à la radio en est devenu journaliste
L'animateur d'une émission sportive (football) travaille dans une radio locale de la région
Plusieurs sont salariés dans d'autres radios associatives de la région, un en radio de service public dans la capitale en tant que technicien, trois sont rentrés dans une école de journalisme.
Oui, pas seulement dans la radio mais dans d'autres types de medias comme les journaux
Quelques bénévoles ont trouvé un emploi dans les medias de service public ou privé
Un recrutement dans la radio publique nationale
Deux volontaires travaillent pour la radio de service public
Une femme a accédé à une fonction d'assistante d'enseignement
Parfois vers la presse ou d'autres radios
Certains dans des stations de radio commerciale ou station publique, un dans l'Autorité nationale de régulation
Oui dans des radios commerciales ou d'autres radios communautaires
Beaucoup continuent ensuite dans la radio par le biais d'un emploi ou d'un service civique. Sur 5 salariés, 2 sont des anciens bénévoles. Quelques-uns font des écoles d'animateur ou journaliste

3 – Quels types de formations et avec quels contenus sont donnés aux bénévoles ?

Apprentissage des fondamentaux

Supports oraux

Outils radiophoniques

Technique radio : son, voix, déontologie

Histoire et missions de la radio

Thématique « jeunes »

Egalités femmes-hommes

Expression orale

Technique

Montage émissions sur logiciels

Micro trottoirs

Utilisation site internet

Nous proposons à nos bénévoles de les former et/ou de les perfectionner aux techniques d'interviews, aux prises de sons, à l'utilisation du matériel.

Animation, réalisation d'une émission, d'une chronique, d'une interview, etc.

Technique (régie, montage).

Radio en direct

Enregistrement

Production

Technique d'interview

Accompagnement du bénévole jusqu'à ce que l'on considère qu'il a assez de compétences pour intervenir en confiance sur les ondes

Ateliers de base de 13 heures

Ateliers d'approfondissement : audio, jingle, interview, présentation, ingénierie du son, technique, cross media, voix, débats, animation, etc...

Technique de présentation en direct

Compétences de production

Utilisation du studio

Interview

Montage sonore

Emission extérieure

Gestion d'événements communautaires

Connaissance juridique

Formation pour faire des publicités

Introduction aux compétences de radio

Compétences de production : montage, interview, utilisation du studio, écriture radiophonique, le droit de la radiodiffusion

Education aux medias

Formation technique

Montage d'émissions

Formation adaptée au projet du bénévole

La formation dépend des acquis préalables du stagiaire

Cours théoriques et pratiques

Equipement technique

Expression au micro

Interview

Comment réagir face aux problèmes techniques

Cours de formation accréditée

Media et expression niveau 3

Radio communautaire niveau 4

Formation accréditée

Formation formelle et informelle

Formation non formelle

4 – Dans la radio, comment évaluez-vous les compétences des bénévoles ?

Audition des productions

Emission en blanc

Comité d'écoute interne

Grille de satisfaction à chaque fin de formation

Pas de grille d'évaluation de capacité,

Un suivi est effectué par la commission de programmation qui émet des conseils

Nous évaluons leurs compétences en écoutant leurs émissions et en leur faisant des retours puis des propositions de courtes formations.

S'il s'agit d'un projet encadré par une structure (école, centre social,...) on peut évaluer en fonction des «objectifs» que s'était fixés l'initiateur du projet.

Si c'est un bénévole qui vient de façon volontaire, l'évaluation se fait oralement en discutant.

Informelle

Ateliers de rétroaction obligatoires (feedback)

Discussion et analyse

Travail sur l'amélioration
 En appui, propositions d'autres ateliers
 Evaluation assurée par le directeur, le personnel et les autres bénévoles
 Feedback individuel
 Réunions d'équipe
 Encouragement au développement de compétences
 Evaluation au début, à mi-chemin et à la fin
 Si possible, créer des objectifs d'apprentissage individuel entre le formateur et l'apprenant (pas toujours le temps)
 Evaluation d'une émission de démonstration et conseils par les formateurs
 Formation informelle et non accréditée pour l'instant
 Envie d'aller vers un système formel d'évaluation
 Réunion mensuelle avec les bénévoles
 Réunion communautaire tous les 3 mois
 Feedback avec les membres du staff
 Contact permanent pour suivre ensemble les progrès des activités
 Réunions des bénévoles
 Avis sur les programmes
 Repérage de nouveaux besoins en formation
 Technique, voix, éthique
 Evaluation sur les productions et les résultats
 Feedback informel
 Discussion individuelle
 Atelier d'analyse sur les améliorations possibles
 Réussite des émissions par rapport aux objectifs fixés

5 a – Qu'est-ce qui vous fait dire que votre radio est une radio de qualité ?

Elle ouvre le territoire vers l'extérieur
 La réussite professionnelle d'animateurs
 L'appréciation du public
 Qualité de la programmation (information de proximité en langue locale), ancrage au territoire (cohésion et développement, multi-culturalité, audimat (FM, mobiles, tablettes, internet et réseaux sociaux), fidélisation du bénévolat, relations avec les pouvoirs publics,
 Une diversité d'émissions assez conséquente. Notre force est la variété des contenus. Nous diffusons des émissions musicales comme des émissions scientifiques ou liés aux droits de l'homme. Une autre qualité qui fait notre force est la diffusion et le suivi d'information sociale et syndicale régionale.
 Par ailleurs, nos émissions sont programmées et suivies depuis plusieurs années.
 Une radio écoutée
 Renforcement de la participation locale
 Nombre de personnes qui s'engagent dans la radio
 La diversité et le nombre d'émissions
 Innovation
 Amélioration régulière de la qualité
 Confiance des décideurs
 Augmentation des auditeurs en radio et en ligne
 Le nombre d'auditeurs et leurs réactions
 Diversité des programmes
 Traitement de faits que les autres ne couvrent pas
 Originalité de traitement
 Maîtrise de la grille de programme
 Savoir combiner des programmes différents des autres radios, informatifs et divertissants
 La capacité de bien représenter la communauté et sa vie quotidienne
 Seule radio communautaire sur le territoire
 Longue activité de plus de 30 ans
 Culture, musique, information, patrimoine : reconnaissance
 Réussir à tenir malgré les difficultés
 Le nombre d'auditeurs passionnés et attentifs
 Les gens de la communauté qui veulent participer aux formations
 Le bien-être des bénévoles
 L'engagement des auditeurs
 Les offres de participation
 Une croissance régulière
 Une présence dans les instances nationales et internationales
 Reconnaissance par la communauté
 Programme diversifié
 Programme adapté à la population
 Les questions abordées par le prisme de l'auditoire ciblé

5 b – Quels sont vos critères ?

Elle ouvre le territoire vers l'extérieur
La réussite professionnelle d'animateurs
L'appréciation du public
Qualité de la programmation : diversité, pluralité, qualité technique, ...
Nombre et fidélité des bénévoles
Ancrage au territoire : structure de référence
Suivi des émissions par la commission de programmation
Chaque membre du CA est incité à effectuer des écoutes aléatoires
Les critères ciblés sont l'expression vocale, les enchaînements, la capacité à gérer des interviews, gérer des invités, et la ponctualité.
Enquête d'évaluation et de satisfaction
Innovation
Amélioration régulière de la qualité
Confiance des décideurs
Augmentation des auditeurs en radio et en ligne
Le nombre de participants de la communauté qui viennent aux événements
Le nombre de visites sur le site internet
Savoir communiquer sur la grille de programme et ses évolutions
Augmentation du nombre de femmes sur la radio
Briser les barrières culturelles
Augmentation des ressources pour la station
Les années d'activité
Les commentaires des auditeurs et du territoire
La capacité de donner la parole à ceux qui ne peuvent pas trouver d'espace dans un autre réseau
Les abonnements au bulletin mensuel
Les courriels quotidiens
Les courriers
Nombre de personnes impliquées
Nombre de minorités impliquées
Nombre d'organismes impliqués
Nombre d'auditeurs mais ce n'est pas primordial
Nombre des émissions
Fréquence des émissions
Engagement des bénévoles
Nombre d'auditeurs
Bien-être des bénévoles
Commentaires des auditeurs

5 c – Quels sont vos indicateurs ?

Enquête audimat
Google analytique
Nombre des bénévoles
Nos indicateurs sont essentiellement les retours des auditeurs (par téléphone), la popularité sur Facebook, les retours quand une émission rencontre un problème technique (les auditeurs appellent pour signaler un problème).
Le retour des personnes qui viennent y présenter un ou des projets. Le retour des auditeurs.
Le nombre de participants à la radio
La diversité des personnes dans la radio
Les thèmes traités dans les émissions
Les rapports sur les programmes, sur les cours et les finances
Le nombre de participants de la communauté qui viennent aux événements
Le nombre de visites sur le site internet
Savoir communiquer sur la grille de programme et ses évolutions
Augmentation du nombre de femmes sur la radio
Briser les barrières culturelles
Augmentation des ressources pour la station
Combien de bénévoles nous rejoignent
Combien de temps les bénévoles restent dans la station
La diversité des profils et des origines des bénévoles
Les réactions positives des auditeurs
Les réactions positives des invités
Les réactions positives des institutions et des associations dans la ville
Le soutien financier public
La longévité de la radio
Les commentaires du public
Les liens construits avec d'autres acteurs
Demande de participation à nos programmes
Relations avec les bureaux de presse
Partenariat avec les réseaux de radios

Relations avec associations et institutions
Auditeurs
Abonnement annuel
Feedback des groupes et des individus
Les couvertures médias
Les prix obtenus
Appels téléphoniques
Medias sociaux
Courriel
Courrier
Cartes de Noël
Témoignages
Interaction avec les auditeurs
Sondage
Formulaire de feedback
Nombre d'auditeurs
Progression des bénévoles
Internautes...

6 a – Qu'est-ce qui vous fait dire qu'une émission est une émission de qualité ?

Originalité thématique
Lien avec les valeurs
Elocution et parler
Structure et documentation de la production
Choix du sujet : actualité ou intérêt social
Bonne préparation préalable avec les participants
Garantir la diversité d'opinions
Qualité linguistique
Habillage musical
Cadence de l'émission
Voix
Qualité du son
Ponctualité
Dynamisme
Le sujet abordé
Suscite l'intérêt des auditeurs
Les enchaînements musicaux
Pas de mots répétitifs
La fidélisation
Les remontées téléphoniques et des réseaux sociaux des auditeurs
Pour nous, la qualité des animateurs et le contenu de leurs émissions sont les critères d'une bonne émission. Elles sont intégrées à la grille de programmation, celle-ci étant discutée et validée chaque année par le Bureau de l'association. La radio propose de l'information locale (elle émet sur un rayonnement de 50km autour de la ville),
Une émission que l'on a envie d'écouter, une émission où l'on apprend quelque chose, ...
Une réalisation technique « agréable » (habillage, etc.).
Quand elle a un impact sur le public ciblé
La régularité à l'antenne
Programmes bien présentés
Présentateur en bonne relation avec le public
Le son est bon
Pas d'erreurs ou de difficultés techniques
Le présentateur est attrayant et approprié au public cible
Le sujet est intéressant pour le public cible
L'intérêt pour la communauté et le territoire
Le succès d'une émission, ce n'est pas seulement le nombre élevé d'auditeurs
La qualité pour le groupe de personnes ciblées
Pertinence communautaire et participation
Contenus
Réalisation technique
Qualité de la voix et de la musique
Contenu intéressant, bien documenté
Temps de programme respecté
Participation des auditeurs et bénévoles
Emission correspondant à la ligne éditoriale
Emission en rapport avec nos missions réglementaires (licence)
Respect conducteur
Intérêt de l'auditeur
Qualité sonore et technique

6 b – Quels sont vos critères ?

Originalité thématique
Lien avec les valeurs
Elocution et parler
Structure et documentation de la production
Choix du sujet : actualité ou intérêt social,..
Bonne préparation préalable avec les participants ;
Garantir la diversité d'opinions ;
Qualité linguistique ;
Habillage musical
Cadence de l'émission
Qualité du son
Ponctualité
Dynamisme
La voix
Le sujet abordé
Susciter l'intérêt des auditeurs
Les enchaînements musicaux
Pas de mots répétitifs
La fidélisation
Les remontées téléphoniques et des réseaux sociaux des auditeurs
Les émissions doivent donc avoir un contenu qui concerne notre périmètre de diffusion
L'écoute donc les retours.
Enquête
Contrôle par une commission des programmes
Ateliers de feedback
Le son est bon
Pas d'erreurs ou de difficultés techniques
Le présentateur est attrayant et approprié au public cible
Le sujet est intéressant pour le public cible
Les résultats d'audience
Contacts directs avec les auditeurs
Contacts avec les interlocuteurs
Les rapports quotidiens
Le respect des 25% de musique nationale
Analyse par un comité de programmation
Ecoute de tous les programmes
Respect du conducteur
Intérêt de l'auditeur
Qualité sonore et technique

6 c – Quels sont vos indicateurs ?

Retours d'antenne
Bouche à oreille
Réseaux sociaux
Retours sur place
Nombre de chargements et d'écoute de l'émission si elle est en podcast
Retour des auditeurs
Les rapports de feedback
L'interaction par les medias sociaux
Messages textes
Appels téléphoniques
Participation de la population locale
Avis écrit du comité d'examen des programmes
Conducteur structuré
Le nombre d'intervenants ou de voix
Conducteur d'émission
Liste de contrôle de la diffusion
Respect du rapport entre la musique et la parole

7 a – Comment analysez-vous ou qualifiez-vous qualitativement le travail ou la compétence d'un bénévole dans la radio ?

Sérieux
Régularité
Originalité thématique
Sérieux dans la préparation
Responsable: garantir les engagements auprès des auditeurs et de l'association

Respect des valeurs et missions de la radio
Qualité linguistique
Par leur implication dans des actions bénévoles ponctuelles
Par l'écoute de leurs émissions par la commission de programmation
Le respect dans les remarques émises
Nous mettons un point d'honneur à écouter les programmes de nos bénévoles et de leur faire des retours positifs comme négatifs.
Des solutions leur sont proposées, si nécessaire.
Atteindre un niveau raisonnable d'engagement et de participation dans la vie associative qui profite en même temps à la radio et aux volontaires
La satisfaction des collègues et des auditeurs
Pas seulement sur des compétences de radio
Capacité à poursuivre ses propres ambitions
Renforcer sa capacité à obtenir un emploi ou d'autres formations
L'augmentation de la confiance en soi
Une citoyenneté plus active
Plus de respect pour la communauté
Plus grande participation dans la vie locale
Plus d'engagement dans la vie politique ou dans la société civile
En rapport avec les objectifs fixés
Capacité à réaliser une émission bien audible et compréhensible avec une préparation clairement décrite dans un conducteur
Prendre une part active dans la vie de la radio
Etre une force de proposition
Travailler en collectif
L'éthique
Engagement
Degré de participation
Evolution
Capable de s'impliquer dans la station au niveau de ses capacités
Enthousiasme
Interaction
Engagement dans un contenu qualitatif

7 b – Quels sont vos critères ?

Qualité et structuration
Informels pour les bénévoles qui viennent indépendamment à la radio
Evaluation au début, à la fin et pendant la formation quand des personnes sont accueillies en formation en accord avec une autre organisation (ex : université)
Feedback positif
Rapport entre résultat et objectifs fixés
Expérience personnelle
Compréhension de l'éthique et de l'engagement par rapport à la programmation et à la zone de diffusion
Présentation
Animation
Capacité au montage
Participer à la vie de la station
Critères de programmation

7 c – Quels sont vos indicateurs ?

Les auditeurs de plus en plus exigeants (attente d'une qualité professionnelle)
Réalisation du programme selon la grille
Respect aux valeurs et missions de la radio
Satisfaction des auditeurs et la coordinatrice de la radio
En répondant à la question suivante : est-ce que j'écouterai, est-ce que tu écouterais l'émission ?
L'accomplissement des objectifs prévus
Niveau de satisfaction du bénévole
Rapport de feedback
Expérience personnelle
Implication dans la gestion et les intérêts de la station
Le nombre d'émissions nouvelles produites
Relever des points problématiques
Formulation des besoins d'amélioration
Rapport entre le résultat et les attentes ou prévisions

8 – Quelle est la procédure pour suivre et évaluer les progrès ou acquisitions des bénévoles ?

Ecoute régulière

Réunions internes

Proposition d'assistance technique

Possibilité rare de réorienter les émissions en cas d'inadéquation

Malheureusement pas de procédure spécifique

Encadrement de la part de la coordinatrice

Une fois par an, réunions avec les bénévoles responsables d'une émission pour planifier ses engagements à la rentrée

Rencontres régulières avec les bénévoles

Discussions ponctuelles lors de rencontres ou plateaux festifs extérieurs

Aucun objectif n'est précisé en dehors du règlement intérieur

Formations proposées à chaque nouvelle saison obligatoires pour tous les nouveaux adhérents

En fin d'année (juin), nous demandons à tous nos bénévoles (animateurs principaux et co-animateurs) de nous rendre une fiche-questionnaire avec leurs retours sur la saison, leurs besoins, leurs envies, les améliorations pour la saison prochaine. Nous leur avons proposé de courtes formations techniques de remise à niveau de leurs compétences en juillet.

Depuis peu, nous impliquons les bénévoles dans certaines décisions de la vie de la radio (par exemple, la discussion autour de la refonte du site internet).

Suivi, formation continue et discussions régulières

Réunions régulières

Ateliers de feedback obligatoires pour analyse, discussion et proposition d'amélioration

Feedback individuel

Encouragements au renforcement des compétences

Encouragements à participer à d'autres formes d'activités de la radio

La formation permet à quelqu'un de devenir bénévole

Pas de système formel d'évaluation ensuite

Commentaires informels en cas de problème

Il est difficile de suivre tous les bénévoles du fait du rapport entre le nombre de bénévoles et l'effectif du staff

Offre d'ateliers de compétences spécifiques : édition multipiste, diffusion en extérieur, gestion de studio,

Soutien sur les compétences personnelles

Réunion mensuelle

Réunions communautaires tous les 3 mois

Contacts avec le staff

Contacts permanents informels

Réunions

Adaptation de la formation aux besoins

Echanges sur les émissions réalisées

Feedback informel

Discussions individuelles

Discussions régulières

Formation régulière

9 – Autres informations complémentaires ?

Il est dommage que rien ne soit justement prévu en mode standard pour toutes les associations ou radios pour assurer un suivi bilan commun de tous nos bénévoles, car chaque radio est livrée à sa propre notion des choses selon l'affectif et donc une «estimation relative» des capacités et des performance de ces derniers

Résultat d'enquête : Radios rurales et de zone de montagne

Type d'organisation	9 associations, 2 compagnies non lucratives	
Moyenne des salariés et écart	Moyenne : 4,5 salariés	de 0 à 19
Moyenne du nombre des bénévoles et écart	Moyenne : 41 bénévoles	de 10 à 90
Moyenne du nombre d'administrateurs et écart	Moyenne : 8 administrateurs	de 2 à 24
Pourcentage de participation à l'administration (instance dirigeante) entre bénévoles et salariés		
Missions : ce que font les radios		
Local information information locale	100 %	
Service to the community service au public	83 %	
Cultural development Développement culturel	91 %	
Minority local, regional endangered language/culture programming Prise en compte des langues /cultures minoritaires, locales, régionale et menacées	17 %	
Education Education	91 %	
Entertainment Divertissement	83 %	
Diversity Prise en compte de la diversité	58 %	
Inclusion sociale et intégration Inclusion sociale et intégration	66 %	
Opportunities for people with disabilities Ouverture aux personnes en situation de handicap	41 %	
Training courses formations d'adultes	58 %	
Organizing events in the community Animation et initiatives sur le territoire	41 %	
Others autre	Action internationale Action sur le patrimoine Création artistique radiophonique Animation populaire avec les musiques traditionnelles	

Moyens d'identification et de liens avec le territoire et ses habitants	
Count listeners Audimat	25 %
Facebook	83 %
Twitter	25 %
Website site internet	91 %
Print par écrit	41 %
Telephone téléphone	66 %
In person en contact physique	83 %
Through other media par d'autres medias	50 %
Events and exhibitions évènements et manifestations	75 %
Offer training courses offres de formation	50 %
La radio collabore avec des organismes, institutions, groupements	
Other community associations	100 %
Educational institutions	91 %
Local government Collectivités locales	91 %
Regional government Collectivités régionales	75 %
National government Etat	50 %
European programs Organismes et programmes européens	41 %
Social services Services sociaux	75 %
Private enterprise Entreprises privées	50 %
Foundations Fondations	8 %
Regional radio networks Associations régionales de radios	66 %
National radio networks Associations nationales de radios	75 %
International radio networks Associations internationales de radios	25 %

1 – Quels type de soutien est apporté aux bénévoles ?

Formation à l'entrée et accompagnement

Formation interne

Partage des connaissances, critiques constructives des émissions, utilisation de la technique (tables et logiciel montage son et programmation émissions)

Découverte des outils techniques

Les bénévoles sont surtout des élèves qui ont un premier contact avec la radio par des cours organisés dans les studios de la radio dans le cadre de l'enseignement des langues et des médias.

Beaucoup d'eux franchissent le pas pour faire des émissions pendant leur temps de loisir où ils sont encadrés par le technicien de la radio.

Des formations sont organisés par la radio où des professionnels de la radio (journalistes, animateurs) transmettent leur savoir faire aux bénévoles, aux élèves et aux enseignants intéressés.

Formation sur les compétences de base

Signature d'un contrat régulant ce qui sera fait dans les programmes

Procédure d'accueil

Formation de base aux compétences en radio

Choix d'implication dans la programmation, l'administration, la recherche, etc...

Formation certifiée à l'échelle nationale pour les radios communautaires (niveau 3 ou 4)

Cette formation couvre 5 domaines par session de 2 heures avec des groupes de 5 à 7 volontaires

Première étape avec l'animation d'un programme musical puis passage à un autre niveau

Après une mesure des motivations par entretien, une formation rapide avec établissement du concept d'émission en phase avec la ligne éditoriale et culturelle ainsi que le format de la radio via sa grille des programmes, l'animateur réalise un jingle pour annoncer son émission – ce qui le responsabilise – puis il passe à l'antenne. Encadré par un ou plusieurs salariés, il est accompagné et conseillé mais uniquement sur la forme de l'émission (rythme, élocution, construction, etc...). Il peut aussi construire celle-ci en complicité avec un technicien-animateur de la radio.

2 – Le bénévolat à la radio facilite-t-il l'employabilité ? Les bénévoles trouvent-ils des emplois grâce aux compétences acquises dans la radio ?

Dans des formations professionnelles en communication

Emploi sur place

Un de nos journalistes a débuté en tant que bénévole dans notre radio. Il a ensuite été le premier salarié de la radio, puis il en est parti pour travailler dans le service communication d'une Association départementale

Plusieurs ont pu faire carrière après dans la radio ou la télévision mais dans les premières années de la radio

Chaque année, des étudiants qui ont eu un premier contact avec la radio entament des études de journalisme, beaucoup d'entre eux sont engagés comme journalistes ou comme animateurs par RTL Luxembourg ou par d'autres radios au Luxembourg, un de nos anciens élèves a même travaillé pendant des années dans une radio commerciale belge

Des cas de personnes au chômage qui ont gagné de la confiance pour l'employabilité

Quelques-uns mais un faible pourcentage

Très bien accueillis dans d'autres radios comme les radios décentralisées du service public

3 – Quels types de formations, avec quels contenus sont donnés aux bénévoles ?

Esprit et valeurs de la radio associative

Conducteur d'émission

Ecriture radiophonique

Bases techniques

Formation interne par salariés de la radio

Auto formation avec les anciens

Au fur et à mesure de l'installation dans la radio (technique, règlement intérieur)

Formation concrète

La structure d'une émission

Recherche d'information

Aborder des personnes à interviewer

Parler – bien articuler- devant le micro

Ecoute aux demandes

Formation

Support technique

Aide au développement de projets

Hébergement en proximité

Utilisation d'un guide avec 13 étapes

Premiers pas

2ème niveau de formation de base

3ème niveau formation cross media assurée par le personnel salarié

Technique

Présentation et production

Réalisation de programmes

Respect des lois

Formation individuelle

Pas de formation de groupe à cause de la ruralité et des groupes difficiles à constituer en participants

Formation interne et formation formelle et certifiée

Des formations succinctes puis suivies au fur et à mesure des émissions. Il arrive aussi que nous fassions des formations collectives pour des émissions à tous les animateurs bénévoles.

Mise en valeur dans les dossiers de communication

Assistance technique pour leurs émissions

4 – Dans la radio, comment évaluez-vous les compétences des bénévoles ?

Livret européen de compétences

Discussions

A la qualité de l'émission rendue, sachant que nos bénévoles sont principalement animateurs d'émissions qu'ils ont proposées.

Livret européen de compétences si besoin

Pas d'évaluation. Totalement informel

Les « produits » sont analysés et commentés soit en groupe, soit par entretien individuel

Première émission enregistrée avant d'accéder à l'antenne en direct

Discussions régulières

Validation de la formation certifiée

La motivation

Leur expertise et connaissance

Leur volonté de partager leur passion
Leur capacité orale et leur écoute
Leur évolution
Leur intégration à l'équipe et aux programmes de la radio
Signature de la fiche – guide
Utilisation du livret du bénévole
Réalisation d'un pilote
Ecoute des permanents
Validation ou pas

5 a – Qu'est-ce qui vous fait dire que votre radio est une radio de qualité ?

Elle assume sa différence
Elle apporte des services sur le territoire
Des choses surprenantes
Lien avec le milieu scolaire
Elle ouvre le territoire vers l'extérieur
Nous pensons que notre radio est de qualité grâce aux retours des auditeurs que nous pouvons avoir, également grâce à la confiance que nous accordent les dirigeants des collectivités locales en signant des contrats de communication.
Un grand nombre de bénévoles (sinon ils s'en vont)
Diversité des programmes
Qualité audio des émissions
Retour des auditeurs
Bonne Humeur
Radio populaire
Qui donne du plaisir et du bonheur aux gens
La variété des contenus
La proximité
La diversité des programmes
Le nombre de contributions réalisées par les différentes communautés
L'intérêt que porte l'audience
Le fait que des émissions sont réalisées par un large spectre de la population locale, des enfants de bas âge, des adolescents, mais aussi des résidents de la maison de repos ...
Diversité des programmes
L'engagement de personnes dans la radio
La diversité des interviews
Le nombre de personnes en contact avec la radio
Etre un hub de communication
Mise en valeur des activités et réussites de la communauté
Accueil de personnes en situation d'handicap
Contribuer à réduire l'isolement
De plus en plus de gens veulent s'impliquer dans la radio
Nous sommes devenus une référence dans la ville
Des étudiants veulent faire une expérience avec nous
Populaires sur les médias sociaux
Certains de nos programmes sont financés par une autorité nationale des programmes ce qui est une reconnaissance de professionnalisme
Nos missions définies par notre conseil d'administration : favoriser l'expression des populations locales.
Plusieurs aspects sont fondamentaux : association d'éducation populaire, entreprise de l'économie sociale et solidaire, proximité, indépendance, citoyenneté, solidarité.
Nous devons aussi être en liaison constante avec notre territoire et ses acteurs. Nous sommes un acteur de développement local.
Notre travail journalistique (informations, thématiques, matinales) nous place bien au rang des médias ; d'où notre présence aux conférences de presse et manifestations organisées par les services de l'Etat, les collectivités territoriales ou les acteurs associatifs. Le suivi de l'actualité et le traitement de l'information locale sont un marqueur important de notre radio. Au même titre que la diversité musicale et culturelle.
La présence d'invités dans nos journaux, nos animations matinales ou nos émissions thématiques sont aussi un point fort de nos programmes. Leur satisfaction après une interview est importante et souvent les connexions sur notre site internet après leur intervention indiquent une adhésion des auditeurs comme du réseau propre aux intervenants. Cet indicateur est fiable ce qui n'est pas le cas des sondages payants et particulièrement en zone rurale.
Tenir une programmation variée
Pas trop de bla-bla
Format fortement musical avec juste ce qu'il faut de messages

5 b – Quels sont vos critères ?

La reconnaissance publique
La reconnaissance territoriale
La diversification de la grille
Le jugement du fonds de soutien
Le suivi media

Les sollicitations
 Les critiques extérieures
 Retours des auditeurs
 Confiance que nous accordent les dirigeants des collectivités locales
 Ecoute sur le territoire
 Bouche à oreille
 La diversité des programmes
 Le nombre de contributions réalisées par les différentes communautés
 L'intérêt que porte l'audience
 Le fait que des émissions sont réalisées par un large spectre de la population locale, des enfants de bas âge, des adolescents, mais aussi des résidents de la maison de repos ...
 Vente des produits de l'association
 Le nombre de volontaires
 Plus d'heures de programme
 Qualité de la programmation
 Programmes populaires
 Productions professionnelles
 Respect de nos missions définies par notre conseil d'administration : favoriser l'expression des populations locales.
 Plusieurs aspects sont fondamentaux : association d'éducation populaire, entreprise de l'économie sociale et solidaire, proximité, indépendance, citoyenneté, solidarité.
 Nous devons aussi être en liaison constante avec notre territoire et ses acteurs. Nous sommes un acteur de développement local.
 Notre travail journalistique (informations, thématiques, matinales) nous place bien au rang des médias ; d'où notre présence aux conférences de presse et manifestations organisées par les services de l'Etat, les collectivités territoriales ou les acteurs associatifs. Le suivi de l'actualité et le traitement de l'information locale sont un marqueur important de notre radio. Au même titre que la diversité musicale et culturelle.
 Observation des Médiamétrie des concurrents

5 c – Quels sont vos indicateurs ?

Les accords avec les pouvoirs publics : subventions
 La sollicitation de la radio pour des actions (ex : forum)
 Le nombre d'émissions différentes
 Culture, éducation, environnement, développement local, intégration, développement de l'emploi
 Le nombre d'articles en presse et télé locale et internationale
 Le nombre de demandes que la radio peut avoir
 Que les auditeurs en parlent en bien ou en mal
 Retours des auditeurs
 Confiance que nous accordent les dirigeants des collectivités locales
 Un grand nombre de bénévoles
 Diversité des programmes
 Retour des auditeurs
 Téléphone
 Les rencontres des personnes
 Manifestations organisées (participation et discussions)
 Les contacts avec les associations (courriers, etc...)
 Plus de volontaires
 Plus de programmes originaux
 Plus de temps d'émission
 La présence d'invités dans nos journaux, nos animations matinales ou nos émissions thématiques est aussi un point fort de nos programmes.
 Leur satisfaction après une interview est importante et souvent les connexions sur notre site internet après leur intervention indiquent une adhésion des auditeurs comme du réseau propre aux intervenants.
 Cet indicateur est fiable ce qui n'est pas le cas des sondages payants et particulièrement en zone rurale.
 Ecoute des auditeurs lors des manifestations
 Ecoute de Radio Vallespir pour l'accompagnement musical de la journée
 Accepte l'idée qu'à certains moments l'auditeur écoute d'autres radios

6 a – Qu'est-ce qui vous fait dire qu'une émission est une émission de qualité ?

Régulière
 Constante dans la structure
 Avec des intervenants extérieurs
 Du contenu culturel ou informatif
 Du dynamisme
 Une élocution claire
 Un habillage musical bien préparé
 Un conducteur pour le technicien ou son remplaçant
 Une émission sera jugée bonne lorsque la fluidité de parole sera remarquée ; lorsque les intervenants seront nombreux lors d'une émission interactive; lorsqu'on aura de bons témoignages émanant des auditeurs.
 Les thèmes abordés (qu'ils soient musicaux ou autres)
 Le rythme

L'audibilité et la compréhension

Une émission qui rencontre son auditoire (ex : émissions musette et dédicaces avec les familles et personnes âgées)

La régularité de l'émission

La qualité et la fiabilité de l'information

Quand on a un bon retour

Bon retour des auditeurs

Une information locale pertinente

Ouverture d'horizon pour les auditeurs

Aider les gens à se sentir plus engagés avec la communauté où ils vivent

Faire découvrir de nouveaux types de musique

Soutenir les gens engagés

Présentation « professionnelle »

Une bonne planification et organisation

L'originalité

Son intérêt pour la communauté

Elle doit d'abord répondre aux critères de la radio (citoyenneté, solidarité, diversité notamment). Elle doit aussi être le fruit de l'investissement et de la passion de son instigateur. Nous veillons aussi à l'intégrer parfaitement dans nos programmes réalisés par les professionnels et les bénévoles. Et bien sûr l'émission doit apporter un plus à la radio : une couleur musicale, une info-service, un temps de divertissement ou de culture tout autant qu'une expression personnelle ou collective.

Sur la forme, elle doit être rythmée et en phase avec son sujet. Une émission doit aussi être variée et diversifiée même si elle ne traite que d'un sujet ou d'un style de musique. Chroniques, rubriques, invités ou reportages sont autant de moyens d'assurer la diversité d'une émission.

6 b – Quels sont vos critères ?

Agréable ou pas à écouter

L'intérêt informatif

La régularité

Une bonne construction

Fluidité de parole

Intervenants nombreux

Interactive

Les thèmes abordés (qu'ils soient musicaux ou autres)

Le rythme

L'audibilité et la compréhension

Que l'émission a lieu

Que le contenu soit assuré

La régularité de l'émission

La qualité et la fiabilité de l'information

Nombre de volontaires

Régularité

Engagement de groupes de la communauté

La satisfaction des animateurs est importante mais ne suffit pas. Il faut que l'équipe professionnelle et évidemment les auditeurs apprécient le résultat sonore de l'émission soit en direct soit en podcast.

La programmation

La qualité : confort d'écoute, traitement du son

6 c – Quels sont vos indicateurs ?

La régularité

La richesse des contenus

La diversité des contenus

Les objectifs de départ respectés

Les opinions d'auditeurs

Le regard des collègues

De bons témoignages émanant des auditeurs.

Appels téléphoniques (par exemple ; sur les dédicaces)

Les retours d'auditeurs

La régularité de l'émission

Retour par les médias sociaux

L'interaction du public par la radio n'est plus une mesure pertinente

Nombre de volontaires

Régularité

Engagement de groupes de la communauté

Ponctuellement, la direction fait le point avec les animateurs bénévoles sur leur émission et les améliorations à y apporter

Le bouche à oreille

7 a – Comment analysez-vous ou qualifiez-vous qualitativement le travail ou la compétence d'un bénévole dans la radio ?

L'assiduité
La ponctualité
Empathie
Ambition et modestie
L'écoute
Autonomie
Flexibilité
Engagement militant
Respect des autres
Respect de l'auditeur
Ouverture d'esprit
Disponibilité
L'audibilité et la compréhension
Le rythme
Régularité
Ponctualité
Respect du matériel
Prise en compte des consignes
La durabilité de l'engagement
L'équipe de direction doit être à l'écoute de ce qui est diffusé
Manque de temps pour un feedback régulier
Echanges informels
Besoin d'un feedback constructif régulier
Pour le bénévole, le plaisir de faire
La productivité
L'innovation
La personne (bénévole ou salarié) doit venir travailler avec plaisir.
L'enthousiasme est un atout qui se partage à l'antenne avec l'auditeur.
L'animateur doit connaître son sujet et partager sa passion avec humilité.
Une émission est tournée vers les autres – et pas nécessairement vers une cible restreinte
Pour autant, chaque émission thématique a déjà son propre vivier d'auditeurs (en direct et sur le site) et le maintien et la progression de celui-ci sont essentiels.
Bons retours des auditeurs
Bonne sélection musicale
Bonne entente entre bénévoles

7 b – Quels sont vos critères ?

L'assiduité
La ponctualité
Empathie
Ambition et modestie
L'écoute
Autonomie
Flexibilité
Engagement militant
Respect des autres
Respect de l'auditeur
Ouverture d'esprit
Disponibilité
L'audibilité et la compréhension
Le rythme
Régularité
Ponctualité
Respect du matériel
Prise en compte des consignes
L'échange et le feedback sur les activités
Informel

7 c – Quels sont vos indicateurs ?

Présence
Sourire, amabilité
Les évolutions dans le travail, les initiatives
La prise en compte des remarques
Le nombre de fois où il sollicite de l'aide sans raison

Participation à des actions exceptionnelles
Le discours de la radio face aux pouvoirs locaux ou aux pairs
Les plaintes des autres
Les plaintes des auditeurs
Les exemples d'acceptation de changement
Les réponses positives pour répondre à un besoin de la radio
Les indicateurs seront les erreurs commises lors d'une programmation par exemple, les hésitations de parole lors des directs.
La grille d'antenne respectée
Le retour des auditeurs
Le retour des personnes interviewées
Les retours d'auditeurs
Les clics en ligne
Le feedback
Retours d'auditeurs, mails et nombres de connexions restent des indicateurs objectifs et fiables.
Informels à travers les discussions

8 – Quelle est la procédure pour suivre et évaluer les progrès ou acquisitions des bénévoles ?

Discussions informelles
Réunions d'équipe
Livret de compétences
Discussions régulières, suivi
Discussions régulières
Confiance
Régularité des émissions
Pas de suivi
Informel
Complément de formation lorsque des besoins apparaissent par exemple : l'atelier sur le montage radio
Feedback informel
Discussions régulières

Quand ils sont accompagnés par un technicien salarié, celui-ci assure aussi leur suivi. Il peut conseiller utilement les bénévoles.
La direction est aussi le contact premier et essentiel de tout animateur bénévole. Il doit développer son concept d'émission pour que celle-ci accepte sa proposition. Après discussion, un créneau horaire et une petite formation sont définis. L'accompagnement et le suivi sont ensuite naturels mais l'une des difficultés est aussi de bien intégrer l'émission dans nos programmes et... vice-versa pour ce qui est du bénévole. Dans ce cadre, le dialogue doit être constant et constructif !

9 – Autres informations complémentaires ?

Etant tous bénévoles, c'est la confiance et la régularité des émissions ou chroniques à l'antenne.
Chaque bénévole s'engage à tenir la saison sur la base de la grille de programme et donc le nombre d'émissions ou chroniques de septembre à juin prévue.

Quelques évidences :
Pas d'émission radio sans plaisir
Favoriser la curiosité et les rencontres
Ne pas craindre l'innovation
Pas d'intégration possible sans volonté partagée
Accepter le « passage à autre chose » chez les jeunes
Gérer les contraintes pour aller vers la régularité
Ne pas être avare d'encouragements
Mais aussi faire preuve de réalisme si un animateur ne convient pas ou n'évolue pas
Animateur accompagne de façon conviviale les gens tout en gardant le côté pro.
Bien poser les questions que l'auditeur se pose
Etre à la portée des gens
Pas d'interview ni de débats politiques en temps d'élections mais interview des élus
Avantage de ne pas avoir de concurrent dans la zone rurale

Résultat d'enquête : Tableau de synthèse sur l'ensemble des radios

Type d'organisation	71 % associations, 3% coopérative, 3% média, 3% fondation, 3% société à responsabilité garantie limitée, 13 % compagnies à but non lucratif	
Moyenne des salariés et écart	Moyenne : 4.8	Ecart : de 0 à 19
Moyenne du nombre des bénévoles et écart	Moyenne : 78	Ecart : de 2 à 300
Moyenne du nombre d'administrateurs et écart	Moyenne : 8	Ecart : 0 à 24
Pourcentage de participation à l'administration entre bénévoles et salariés		
Missions		
Local information information locale		94 %
Service to the community service au public		80 %
Cultural development développement culturel		90 %
Minority local, regional endangered language/culture programming Prise en compte des langues /cultures minoritaires, locales, régionale et menacées		35 %
Education Education		74 %
Entertainment Divertissement		84 %
Diversity Prise en compte de la diversité		74 %
Inclusion sociale et intégration Inclusion sociale et intégration		80 %
Opportunities for people with disabilities Ouverture aux personnes en situation de handicap		51 %
Training courses formations d'adultes		64 %
Organizing events in the community Animation et initiatives sur le territoire		51 %
Others autre	Action transfrontalière Activité de télévision locale en plus Porter un message alternatif par rapport aux médias grand public Radios étudiantes Action internationale Action sur le patrimoine Création artistique radiophonique Animation populaire avec les musiques traditionnelles	

Moyens d'identification et de liens avec le territoire et ses habitants	
Count listeners Audimat	38 %
Facebook	90 %
Twitter	51 %
Website site internet	93 %
Print par écrit	45 %
Telephone téléphone	70 %
In person en contact physique	87 %
Through other media par d'autres medias	51 %
Events and exhibitions évènements et manifestations	90 %
Offer training courses offres de formation	61 %
La radio collabore avec des organismes, institutions, groupements	
Other community associations	100 %
Educational institutions	87 %
Local government Collectivités locales	90 %
Regional government Collectivités régionales	64 %
National government Etat	38 %
European programs Organismes et programmes européens	54 %
Social services Services sociaux	64 %
Private enterprise Entreprises privées	51 %
Foundations Fondations	19 %
Regional radio networks Associations régionales de radios	61 %
National radio networks Associations nationales de radios	77 %
International radio networks Associations internationales de radios	45 %

Liste des radios ayant contribué à l'enquête : Fréquence Sillé, Radio Fabrik, Near FM, Castel FM, Mau Nau, Radio B138, Fréquence-Mistral, Radio Eskilstuna, Jade FM, Wired FM, Radio Laser, Novaradio, Radio LNW, BCB, Radio Mon pays, Antxeta Irratia, Rete Toscana Classica, Radio G, Radio Helsinki, Asian fever, Radio Enlace, Radio Ornithorynque, Dundalk FM, Cartables FM, Radio Alpes Mancelles, Radio Vallespir, Radio Athlone, Contatto Radio, Contact FM, Radio Teesdale, Radio Student

Lors des travaux du consortium, les expressions, affirmations, priorités, repérages suivants avaient été notés comme soutien possible dans une réflexion sur une démarche d'évaluation. Ils sont fournis ici, à titre informatif en complément des tableaux précédents.

Autres éléments pour une évaluation		
Capacités personnelles	Capacités sociales et civiques	Capacités spécifiques à une activité en radio associative
Désir d'apprendre Envie d'évoluer Développement personnel Confiance en soi Responsabilisation, possibilité d'habilitation à recevoir une délégation Que les personnes aillent au meilleur d'elles-mêmes Capacité à s'engager Capacité d'autonomie Capacité de dialogue, écoute, et flexibilité Durabilité Capacité à respecter des horaires Prendre un rôle adapté au niveau de ses compétences Désir de développer de nouvelles compétences Acceptation d'une supervision extérieure Ouverture à la critique Capacités de discernement Disponibilité Réflexion structurée Assurance dans la démarche Etre sympathique, agréable, ouvert Nombre et pourcentage d'abandons de formes diverses	Empathie Respect mutuel Transparence interne et externe Capacité à bien s'entendre avec les personnes Capacité au travail en groupe Capacité au travail en binôme Etre citoyen actif par la radio Disponibilité Participation et intervention dans les prises de décision	Capacité à respecter des horaires Pas de hiérarchie dans l'apprentissage (respect de toutes les fonctions) Régularité dans les émissions et l'engagement Engagement dans les activités de sensibilisation dans la communauté Prise en compte des valeurs des radios associatives Ethique Capacités en flexibilité, Participation aux réunions Contribution à la diffusion de la culture Comprendre les valeurs et règles de la radio et les respecter Capacité à interagir avec les gens interviewés Travail avec respect d'un délai impératif Maîtrise du concept de son émission Disponibilité Innovation et création Acceptation de critiques Prise en compte de l'apport de valeurs sociales dans la production Capacités à gérer des différences linguistiques et culturelles Fiabilité

De l'angle de vue du formateur / évaluateur	
Critères pour le formateur lui-même	Indicateurs pour évaluation
Que les personnes aillent au meilleur d'elles-mêmes Pas de hiérarchie dans l'apprentissage Savoir accueillir les groupes cibles Capacité de prendre en compte les besoins des groupes sociaux Création d'un environnement d'apprentissage et de culture partagé par toute l'équipe Contrôle des apprentissages Promouvoir la reconnaissance sociale Accepter le principe de l'inclusion de tous et savoir s'adapter Susciter et renforcer le désir d'apprendre Donner l'envie d'évoluer Création d'outils d'autoévaluation Type, diversité et nombre de personnes ou de groupes participant	Attitudes face à une supervision extérieure et des critiques Quantité et qualité en recherche documentaire et vérification d'information Participation et collaboration dans des prises de décision Participation à des feedback Attitudes sur des problématiques d'inclusion Durée et régularité de l'engagement Retours par les auditeurs, les réseaux sociaux, les messages