

L'Entreprise

DES IDÉES, DES CONSEILS DES SOLUTIONS

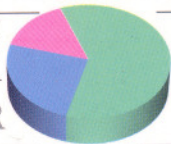
PARLER EN PUBLIC



COMMUNIQUER
TECHNIQUES



IMPACT ANALYSER
EXPOSER ÉVALUER
OBJECTIFS • QUALIFICATIONS



PRÉPARER • NOTES
STRUCTURER



Première édition en Grande-Bretagne en 1998 par
Dorling Kindersley Limited
9 Henrietta Street, Londres

© 1998 Dorling Kindersley Limited

Directeur d'une société de conseil en affaires,
Working Words, Tim Hindle, fort de son expérience
dans l'étude et la rédaction de documents d'affaires
aide les entreprises internationales à communiquer.
En tant que conseiller éditorial et auteur, il a publié
de nombreux ouvrages parmi lesquels *Pocket
Manager*, *Pocket MBA* et *Pocket Finance*, publiés par
The Economist Group au Royaume-Uni et par *Harvard
Business Press* aux États-Unis, ainsi qu'une
biographie d'Asil Nadir, *The Sultan of Berkely Square*,
publiée par Macmillan and Pan. Il a collaboré à
EuroBusiness de 1994 à 1996 et écrit régulièrement
dans *The Economist* depuis 1979.

© 1998 Mango Pratique pour la langue française
Dépôt légal : septembre 1998
Traduction et adaptation : Muriel Leroux
Composition, mise en pages : Studio Michel Pluvinage
Imprimé en Italie

ISBN 2 84270 100 3

MANGO PRATIQUE

SOMMAIRE

4 INTRODUCTION

PRÉPARATION DE L'INTERVENTION

6 LE PROPOS

8 CONNAÎTRE SON AUDITOIRE

10 S'OCCUPER DE LA LOGISTIQUE

14 SE FAMILIARISER AVEC LA SALLE

18 DÉFINIR SES OBJECTIFS

20 SE DOCUMENTER

22 STRUCTURER SA DOCUMENTATION

26 RÉDIGER UN EXPOSÉ

30 UTILISER DES SUPPORTS AUDIOVISUELS

34 RÉPÉTER



SE PRÉPARER

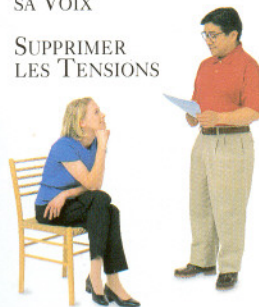
36 AVOIR CONFIANCE

38 SOIGNER SON LOOK

40 AMÉLIORER L'IMAGE DU CORPS

42 POSER SA VOIX

44 SUPPRIMER LES TENSIONS



PRENDRE LA PAROLE

46 CONTÔLER SON STRESS

50 PARLER AVEC ASSURANCE

54 FINIR DE MANIÈRE EFFICACE

TENIR UN AUDITOIRE

56 SENTIR L'AMBIANCE GÉNÉRALE

60 RÉPONDRE AUX QUESTIONS

64 FAIRE FACE AUX SIGNES D'HOSTILITÉ





INTRODUCTION

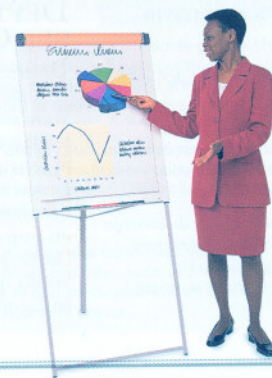
Même sans rêver d'être un orateur brillant, qui n'a jamais regretté, après une réunion importante, de n'avoir pas été convaincant dans ses explications, plus enthousiaste dans ses propositions ?

Ceux qui affirment qu'il faut un don particulier pour bien parler en public ont tort. Tout le monde peut acquérir les techniques de base qui permettent de s'exprimer devant un groupe avec un minimum d'aisance.

Ces techniques sont expliquées de manière simple et concrète dans ce nouveau guide de l'Entreprise, rédigé par Tim Hindle, auteur de plusieurs ouvrages de management et collaborateur de *The Economist*. L'ambition de ce petit ouvrage n'est pas de vous métamorphoser en tribun ou en acteur professionnel, mais de vous donner quelques clés pour vous exprimer sans stress. Il ne vous restera plus qu'à être le meilleur sur le fond !

Bonne lecture !

Guillaume ROQUETTE,
rédacteur en chef de l'Entreprise.



PRÉPARATION DE L'INTERVENTION

Une bonne intervention dépend de deux éléments essentiels : la préparation et la pratique. Accordez du temps à la préparation afin de multiplier vos chances de réussite.

LE PROPOS

Quel message voulez-vous faire passer ? Avant de préparer votre intervention, définissez vos objectifs. Concentrez-vous à chaque étape sur le but à atteindre pour vérifier la pertinence et l'efficacité de vos propos.

POINTS À RETENIR

- Votre exposé doit être pertinent, simple et ciblé.
- Des connaissances précises et approfondies impressionneront plus qu'une démonstration d'intelligence et d'esprit.
- Une attitude positive, de l'énergie et de l'enthousiasme resteront gravés en mémoire bien après que les détails se soient estompés.

DÉFINIR SES OBJECTIFS

Déterminez d'abord le message à faire passer et la meilleure méthode pour y parvenir. Votre stratégie repose sur trois facteurs : le message à délivrer, le type de public et l'environnement. Revoiez les thèmes développés et déterminez s'ils sont clairement exposés ou trop complexes. Imaginez comment l'assistance percevra votre message. Si cela ne vous convient pas, modifiez-le en conséquence.

1 Rédigez votre discours, puis élarguez-le jusqu'à l'épuration.

ÉVALUER SES COMPÉTENCES

Hormis pour un acteur confirmé, jouer un rôle est difficile. Sachez reconnaître et exploiter vos meilleurs atouts. Par exemple, si vous avez une voix agréable et claire, profitez-en, et si vous êtes doué pour raconter des histoires, placez une petite anecdote bien choisie. Essayez ensuite de déceler les peurs et les angoisses qui vous paralysent lorsque vous devez prendre la parole en public afin d'y être bien préparé avant le jour J.

PARLEZ AVEC ► ASSURANCE

Servez-vous de techniques familières pour contrôler votre nervosité en public.



2 Regroupez par thèmes les idées de même type.

DÉSAMORCER SES PEURS

PEURS CLASSIQUES

NERVOSITÉ EXCESSIVE
Vous n'arrivez pas à vous détendre. Vous ne savez plus ce que vous devez dire et vous avez des trous de mémoire.

AUDITOIRE QUI S'ENNUIE
L'intérêt de l'auditoire retombe, les gens s'agitent et parlent entre eux.

AUDITOIRE HOSTILE
Vous êtes interpellé. Les questions qui fusent sont formulées sur un ton agressif.

DÉFAILLANCE DES SUPPORTS AUDIOVISUELS
Le matériel fourni ne fonctionne pas ou vous ne savez plus comment l'utiliser.

SOLUTIONS PRATIQUES

Exercez-vous devant un miroir et, si possible, dans la salle où vous devez prendre la parole. Vérifiez que vos notes sont claires et visibles à tout moment. Respirez à fond et souriez.

Le sujet abordé n'est sans doute pas pertinent. Passez alors à autre chose. Soyez enthousiaste. Variez le rythme de votre élocution et maintenez du regard le contact avec votre auditoire.

Restez poli et courtois. Si vos auditeurs ont des connaissances particulières sur le sujet traité, reposez-vous sur eux. Laissez-les répondre aux questions difficiles.

Évitez d'utiliser des techniques que vous ne maîtrisez pas bien. Juste avant votre exposé, vérifiez le bon fonctionnement de tous les équipements prévus.

CONNAÎTRE SON AUDITOIRE

Renseignez-vous sur les personnes qui composeront l'assistance. En avez-vous invité certaines ? Sont-elles des collègues de travail ? Lorsque vous savez qui vous écouterait, vous pouvez rédiger le texte de votre intervention en fonction des attentes du public.

3 Votre auditoire doit quitter la salle avec le sentiment d'avoir appris quelque chose.

QUESTIONS À SE POSER

- Q** Combien de personnes attendez-vous ?
- Q** Quelle est la moyenne d'âge de l'assistance ?
- Q** Quelle est la proportion d'hommes et de femmes ?
- Q** Connaissez-ils bien le sujet traité ?
- Q** Viennent-ils de plein gré ou par obligation ?
- Q** Ont-ils des points communs ?
- Q** Ont-ils des réticences ou des préjugés ?
- Q** Quel est le profil culturel de l'assistance ?
- Q** Est-ce que certains d'entre eux vous connaissent ?

4 N'oubliez jamais que vous parlez à des personnes et non simplement devant elles.

ÉVALUER VOTRE PUBLIC

Pour que votre message passe, vous devez tenir compte des valeurs culturelles et des opinions de l'auditoire. Imaginez sa réaction par rapport à certains points délicats et les répercussions éventuelles sur la suite de votre intervention. Si les membres de l'assistance sont réputés pour leurs opinions bien tranchées concernant le sujet abordé, veillez à présenter les points épineux sans donner votre opinion personnelle et ne perdez pas de vue que l'humour peut être blessant ; vous devez en user avec prudence.

S'INFORMER



Pour obtenir des informations sur votre auditoire, le plus simple consiste à interroger l'organisateur. Si d'autres personnes doivent prendre la parole, demandez la liste des intervenants. Si vous devez vous adresser à un client potentiel, renseignez-vous sur lui auprès de vos contacts dans son secteur d'activité. Avant d'intervenir dans une réunion publique, lisez la presse locale pour connaître les centres d'intérêt de l'auditoire. Profitez au maximum des informations obtenues. Un discours bien ciblé, qui prouve que vous avez pris la peine de vous documenter, est toujours bien accueilli.

SAVOIR S'ADAPTER

La structure de votre exposé dépend en grande partie du nombre de participants. Un groupe restreint offre de multiples possibilités d'échanges (vous pouvez répondre aux questions au fur et à mesure ou demander l'avis de l'assistance sur les points soulevés). Face à un large public, la communication s'effectue essentiellement à sens unique et votre approche sera totalement différente. Vos propos doivent être clairs, précis et faciles à suivre pour retenir l'attention d'un bout à l'autre de votre intervention.

5 Incitez les personnes présentes à intervenir le plus possible.

ADAPTER SON DISCOURS EN FONCTION DU NOMBRE DE PARTICIPANTS

NOMBRE DE PARTICIPANTS	TYPE D'INTERVENTION	TECHNIQUES
GRUPE RESTREINT Moins de 15 personnes constituent un petit groupe. La plupart des gens auront probablement l'occasion de s'exprimer devant un tel auditoire au cours de leur carrière professionnelle. 	FORMELLE Suivez les procédures classiques des réunions de commission, des promotions de vente destinées à des clients potentiels et des réunions entre services. INFORMELLE Adoptez un style décontracté pour briser immédiatement la glace lorsque vous présentez de nouveaux produits à des fournisseurs ou à des collègues.	<ul style="list-style-type: none"> ● Établissez dès le début un contact du regard avec chacun des membres de l'assistance. ● Tenez-vous toujours face à votre auditoire de façon à capter plus facilement son attention. ● Sollicitez les questions pour établir la communication. ● Laissez les gens s'exprimer, sous réserve que leur intervention ne soit pas trop longue.
GRUPE IMPORTANT Plus de 15 personnes constituent un groupe important. Un peu d'expérience est préférable avec ce type d'auditoire. 	FORMELLE Si vous prenez la parole lors d'une conférence ou de l'assemblée générale d'une société, suivez les procédures classiques. INFORMELLE Si vous devez intervenir au pied levé lors d'une conférence officielle, prenez un style décontracté.	<ul style="list-style-type: none"> ● Vérifiez que tout le monde vous entend bien, notamment au fond de la salle. ● Établissez des liens entre les points essentiels de votre exposé, résumez-les, répétez-les et mettez-les en évidence. ● Exprimez-vous toujours lentement et clairement. ● Gardez un message direct. N'entrez dans les détails que si on vous le demande.

S'OCCUPER DE LA LOGISTIQUE

Une intervention réussie requiert une rigoureuse organisation. Tous les détails pratiques doivent être réglés en amont pour que vous puissiez, le moment venu, vous consacrer entièrement à votre intervention sans être monopolisé par des contretemps fâcheux.

S'OCCUPER DÈS LE DÉBUT DES CHOSES IMPORTANTES



6 Visitez la salle où vous devez intervenir afin de vous familiariser avec son agencement.

PLANIFIER L'ÉVÉNEMENT

Dès le début, analysez globalement la situation. Si l'endroit retenu est éloigné, prévoyez à l'avance votre voyage et, au besoin, votre séjour sur place. Réservez environ trois heures le jour ou la veille de votre intervention pour vous préparer psychologiquement et physiquement. Prévoyez également une heure environ pour revoir votre discours et, si possible, le répéter dans la salle avant l'arrivée des invités. Choisissez les vêtements que vous porterez pour être sûr qu'ils seront propres et bien repassés. Si vous êtes le premier (ou le seul) intervenant, vérifiez que l'équipement dont vous avez besoin fonctionne.

7 Dressez une liste chronologique des préparations nécessaires.

PRÉPARER SON VOYAGE

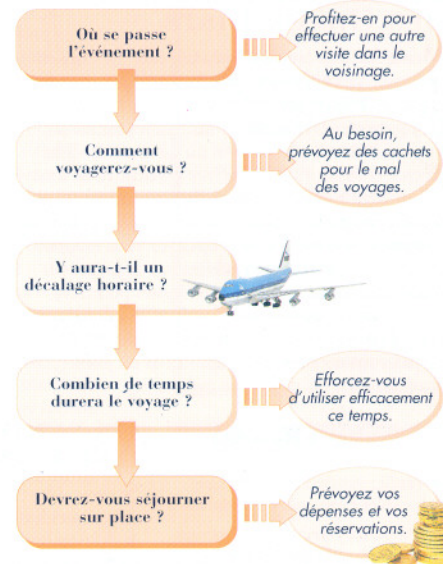
À partir de l'heure à laquelle vous souhaitez arriver, comptez à rebours les durées de transport en ajoutant une heure au moins pour les imprévus ; ainsi vous n'arriverez pas en retard et aurez assez de temps pour vous préparer. Pensez aux retards éventuels et, si vous voyagez en avion, comptez le temps nécessaire pour vous rendre de l'aéroport à la salle. N'oubliez pas de prévoir un peu de temps pour vous reposer et récupérer du décalage horaire si vous effectuez un très long voyage.

8 Emportez du travail pour occuper votre temps de trajet.

PRENDRE LE TEMPS DE TOUT PRÉPARER

Une intervention décontractée, sans effort apparent, est toujours le résultat d'une préparation intense, d'un gros travail de recherche et de nombreuses heures de réflexion. Lorsque le président d'une société s'adresse à ses actionnaires en assemblée générale annuelle, le discours qu'il prononce a demandé à plusieurs rédacteurs des semaines de rédaction et de correction pour obtenir la formulation adéquate. Un discours d'accueil de stagiaires demande un gros travail de mise au point à la base, mais ne nécessite que quelques remaniements de dernière minute par la suite. Commencez à préparer environ quatre semaines à l'avance pour avoir le temps de structurer et de formuler vos idées et de rassembler les documents de référence nécessaires. Avec l'expérience, vous constaterez qu'il vous faudra moins de temps.

ANALYSER LES IMPÉRATIFS LIÉS AU DÉPLACEMENT



9 Pour chaque heure d'intervention, prévoyez environ dix heures de préparation.

PRÉVOIR SON TRAJET ET CONSTITUER DES CHECK-LISTS

Même l'orateur le mieux organisé doit mémoriser une foule de détails pratiques lorsqu'il doit prendre la parole. Prévoir son trajet et dresser la liste de tous les équipements et supports nécessaires est aussi important que la préparation du discours. Le plus efficace consiste à dresser la liste exhaustive de tout ce qui vient à l'esprit concernant l'intervention. Il suffit ensuite de parcourir cette liste en repérant les contretemps possibles. Si vous devez vous éloigner de votre lieu de travail, n'oubliez pas de laisser un numéro de téléphone où vos collègues pourront vous contacter au besoin. Vérifiez qu'ils connaissent l'heure de votre intervention et demandez-leur de ne pas vous déranger à ce moment-là ou juste avant, sauf en cas d'extrême urgence.

POINTS À RETENIR

- Vérifiez systématiquement que les salles proposées conviennent.
- Choisissez votre salle en fonction du nombre de participants.
- Dans la plupart des cas, le choix des intervenants est indépendant de vos opinions personnelles.
- Prévoyez une liste d'intervenants à contacter en cas de désistement.
- Évitez de confronter des intervenants susceptibles d'entrer en rivalité.
- Chargez un président de mener la séance.
- Prévenez les intervenants à l'avance de la date précise et du lieu de la réunion, donnez-leur la liste des autres invités ainsi que leur ordre de passage.

10 Confirmez par écrit avec les organisateurs tous les détails de l'événement.

11 Renseignez-vous toujours très soigneusement sur les compétences des intervenants.

ORGANISER UNE CONFÉRENCE

Si vous devez organiser une conférence, vous devez décider très vite du lieu, des intervenants et du nombre de participants. Dressez la liste des salles possibles et évaluez leurs avantages et leurs inconvénients respectifs, en termes de coût, d'emplacement, de capacité d'accueil et d'équipement. Choisissez votre salle en fonction du nombre de participants prévus et du type de conférence. Transmettez ces informations à tous les intervenants de sorte qu'ils puissent se préparer en conséquence. Prévoyez une salle de remplacement au cas où celle choisie ne serait pas disponible à la date souhaitée ou présenterait un problème de dernière minute. Vérifiez soigneusement les références des intervenants pour vous assurer de leur expérience. Fournissez-leur toutes les informations utiles et revoyez avec eux tous les détails avant la conférence. Prévoyez aussi des intervenants supplémentaires pour remplacer les éventuels désistements.

ORGANISER UNE CONFÉRENCE DE GROUPE

Pour organiser une conférence de groupe, vous devez tenir compte d'un certain nombre d'éléments supplémentaires. La clé d'une conférence de groupe est votre capacité à contrôler une situation qui peut aisément déraiser si tout le monde intervient de façon désordonnée. Planifiez bien l'événement et avertissez les intervenants longtemps à l'avance de leur ordre de passage. Pour que ces consignes soient respectées, nommez un président de séance énergique capable de contrôler toute situation. Lorsque vous organisez une conférence de groupe, renseignez-vous bien sur le profil des intervenants (il est primordial de bien équilibrer les personnalités). Une trop forte convergence d'opinions suscite peu de réactions, mais des opinions trop tranchées risquent en revanche de développer un climat d'agressivité. Prévoyez en fin de réunion un échange de questions et de réponses entre les intervenants et le public.

12 Ciblez votre public avant de lancer vos invitations.

À FAIRE

1. Réservez une salle équipée pour accueillir des conférences de groupe.
2. Vérifiez que les intervenants n'ont aucune rancœur les uns envers les autres.
3. Invitez vos intervenants et demandez-leur de confirmer.
4. Préparez l'ordre de passage des intervenants.
5. Fixez un horaire à respecter impérativement.
6. Nommez un président de séance à forte personnalité.

CHOISIR SES INVITÉS

Avant d'établir la liste de vos invités, répondez aux questions suivantes :

- À qui profiteront le plus les informations dispensées ?
 - Que souhaitez-vous apprendre au public ?
 - Comment contacterez-vous le public ciblé ?
- Annoncer la réunion fait partie intégrante du processus de préparation. Une fois votre public ciblé, assurez-vous qu'il a été averti. Par le biais d'annonces dans les revues professionnelles de son secteur d'activité, par exemple. Le lieu, la date et l'heure de la réunion doivent être clairement mentionnés. Envoyez aussi une invitation personnelle aux personnalités incontournables.

SE FAMILIARISER AVEC LA SALLE

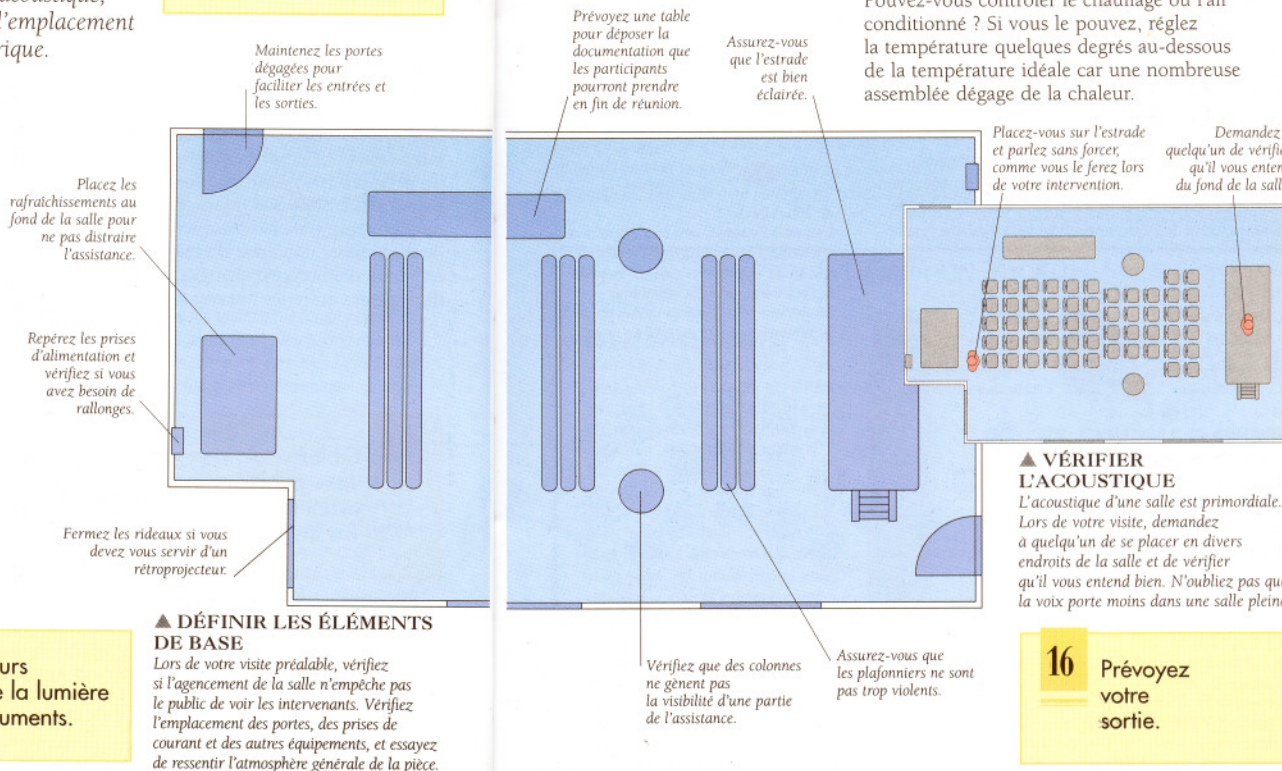
Si vous le pouvez, visitez la salle choisie. Lorsque certains agencements vous semblent peu pratiques ou inappropriés, demandez aux organisateurs de vous envoyer un plan détaillé de la salle. Vérifiez soigneusement l'éclairage, l'acoustique, le nombre de places assises et l'emplacement des prises d'alimentation électrique.

EXAMINER LA SALLE

L'environnement joue beaucoup sur l'ambiance générale d'une réunion. Une salle ensoleillée sur un campus d'université ne fait pas le même effet qu'une salle de conférence impersonnelle située dans un grand hôtel. Lorsque vous visitez la salle, notez tous les détails, y compris son atmosphère générale et sa taille. Visitez-la à l'heure prévue de la réunion de façon à avoir une idée précise des dispositions à prendre concernant l'éclairage. Profitez-en pour repérer l'emplacement des portes, des prises de courant, des interrupteurs et des distributeurs de boissons et pour prévoir l'emplacement des sièges.

14 Repérez les interrupteurs si vous devez éteindre la lumière pour projeter des documents.

13 Examinez la salle en détail, y compris les éléments qui semblent anodins.



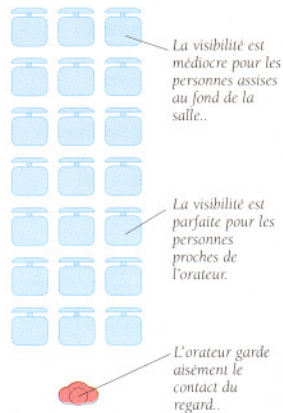
15 Déterminez longtemps à l'avance l'emplacement des équipements de projection.

TENIR COMPTE DU MOINDRE DÉTAIL

Est-elle facilement accessible ? Est-elle bien desservie ? Se trouve-t-elle dans un environnement bruyant ? Certains éléments fixes, colonnes ou autre, risquent-ils de gêner la visibilité du public ? Si tel est le cas, réfléchissez à la disposition des sièges autour de ces éléments. Pouvez-vous contrôler le chauffage ou l'air conditionné ? Si vous le pouvez, réglez la température quelques degrés au-dessous de la température idéale car une nombreuse assemblée dégage de la chaleur.

PLACER L'ASSISTANCE

Il est important de bien accueillir votre auditoire. Tout le monde doit être confortablement installé, sans excès pour ne pas somnoler mais assez pour ne pas s'agiter avant la fin de l'exposé. Choisissez de préférence des chaises droites de même gabarit. Si vos chaises ne sont pas fixes, espacez-les suffisamment pour que les gens puissent poser leur sac près d'eux sur le sol. Ne serrez pas trop les chaises pour éviter la sensation de claustrophobie. Si vous pensez que le public prendra des notes, prévoyez des chaises avec tablette. Pour que les sièges situés à l'avant soient occupés, retirez une ou deux rangées de chaises dans le fond, et gardez-les en réserve pour les retardataires. Enfin, disposez les sièges en respectant les consignes de sécurité incendie.



▲ PLAN 1

Lorsque les rangées sont bien alignées et resserrées, l'orateur garde facilement le contact du regard avec tous les membres de l'assistance, mais la visibilité et l'acoustique sont toutefois médiocres pour les personnes assises au fond de la salle.

Les personnes placées ici ne voient pas très bien l'orateur.

Visibilité parfaite, y compris pour les personnes assises au fond de la salle.



Le contact du regard avec la totalité du public est difficile.

▲ PLAN 2

Cette disposition accueille le même nombre de personnes que dans le plan 1, mais elles sont placées plus près de l'orateur. La plupart des membres du public voient bien l'orateur et l'entendent parfaitement. En revanche, l'orateur a plus de mal à garder le contact du regard avec le public.



L'orateur voit parfaitement l'intégralité du public.

▲ PLAN 3

Cette disposition en demi-cercle est très appréciée car la visibilité et l'acoustique sont parfaites. En revanche, elle nécessite plus d'espace que les plans 1 et 2. L'orateur maintient sans effort le contact du regard avec le public.

VÉRIFIER LES ÉQUIPEMENTS AUDIOVISUELS DE LA SALLE

Si vous prévoyez d'utiliser des équipements audiovisuels, vérifiez que la salle est équipée du matériel nécessaire et qu'il fonctionne correctement. Familiarisez-vous avec le matériel pour éviter toute attente ou erreur lors de votre intervention. Les grandes salles requièrent l'emploi d'un équipement doté de haut-parleurs, d'un amplificateur et de micros. Si la salle ne dispose pas de ce type d'équipement, apportez et installez le vôtre (vous pouvez le louer). Vérifiez qu'il est adapté aux dimensions de la salle, notamment l'écran de projection, qui doit être visible de toute l'assistance.

17 Vérifiez que vous savez vous servir des équipements audiovisuels.

18 Gardez quelques sièges en réserve pour les retardataires.

UTILISER UN MICRO

Devant un vaste public ou en plein air, vous aurez besoin d'un micro. Dans ces cas-là, n'oubliez pas de le tester pour régler le volume sonore et éviter les parasites. Les micros à main et sur pied limitent les déplacements. Si vous avez prévu des supports visuels, il est préférable d'utiliser un micro sans fil. Avec un micro à pince, vous aurez les mains libres, mais veillez à le placer correctement pour qu'il n'amplifie pas le bruit de votre respiration ou celui des feuilles de papier que vous manipulez.



▲ MICRO À PINCE

Un micro à pince se fixe aux vêtements et reste ainsi toujours à la même distance de la bouche.

◀ MICRO À MAIN

Un micro à main permet de se déplacer aisément, mais encombre. Ce type de micro peut généralement se fixer sur un pied.

DÉFINIR SES OBJECTIFS

Avant de préparer votre exposé, vous devez absolument définir vos objectifs. S'agit-il de divertir l'assistance, de faire passer une information importante ou d'amener le public à prendre immédiatement des dispositions particulières ?

19 Focalisez sur deux ou trois points clés.

DÉFINIR LE TON DE SON DISCOURS

Le ton et le style de votre discours peuvent lui donner de la force. Pour faire passer des informations, abordez votre sujet d'une manière logique, cohérente et bien structurée. Pour divertir, insérez quelques blagues, anecdotes ou histoires drôles. Pour inciter le public à prendre certaines décisions, soyez positif et motivé afin de le toucher personnellement et émotionnellement.

20 Maintenez l'intérêt du public avec quelques anecdotes bien choisies.

ENCOURAGER LA PARTICIPATION

Tout orateur souhaite être écouté et apprécié, mais il ignore souvent que certaines méthodes permettent d'obtenir ce résultat. Il suffit en fait de donner à votre discours une certaine orientation pour susciter du public une réaction précise. Par exemple, si vous abordez un sujet nouveau, vous voulez qu'on vous pose des questions lorsque vous aurez terminé. Pour susciter les questions, aiguisez la curiosité du public en ne dévoilant qu'une partie de l'information.

▼ TROIS RÈGLES DE BASE

Un exposé réussi remplit trois objectifs.
Informer : l'assistance doit tirer un enseignement de votre exposé. **Divertir** : l'assistance doit apprécier votre exposé. **Expliquer** : tous les points traités doivent être clairs pour l'assistance.

Inform

Divertir

Expliquer

EXPLOITER SES CONNAISSANCES

Le principal objectif d'un exposé est de faire passer des informations et rien n'est plus attrayant que l'enthousiasme de l'orateur. Votre travail de préparation doit être invisible (visez à entraîner l'assistance dans votre sillon sans faire pression). Vous devez bien maîtriser votre sujet ; de solides connaissances sont votre meilleur atout, inutile d'ennuyer le public avec une foule de noms ou de références académiques. Informez-vous et préparez-vous consciencieusement, votre réputation est assurée si vous répondez en expert aux questions de l'assistance.

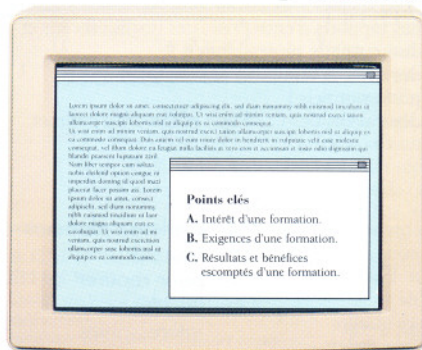
21 Veillez à ce que les points essentiels de votre discours soient clairement exposés.

22 Résumez en une seule phrase les points essentiels de votre discours.

SÉLECTIONNER LES POINTS CLÉS

La capacité d'écoute d'un auditoire adulte ne dépasse pas 45 minutes pendant lesquelles environ un tiers des informations fournies et un maximum de sept idées maîtresses sont enregistrés. Limitez-vous à trois ou quatre points essentiels sur lesquels

vous insisterez au début de votre intervention, vers le milieu, puis une dernière fois à la fin, pour fixer le message. Essayez de trouver un titre attractif, ni trop subtil ni trop mystérieux, qui résume bien votre sujet. Si « Le rôle de la GM dans la PR » est très clair pour les responsables de votre entreprise qui savent très bien que le sujet de la réunion est la gestion de la maintenance dans le cadre de la planification des ressources, pour d'autres, ce titre ne signifie rien et risque même de semer la confusion. Votre auditoire sera plus ouvert s'il sait exactement quel sujet vous comptez aborder.



▲ CHOISIR SES POINTS CLÉS

Pour vous clarifier les idées, résumez vos notes en quelques points succincts. Limitez-vous à trois ou quatre points de sorte que votre message reste simple et facile à mémoriser.

SE DOCUMENTER

Le succès d'un exposé repose d'abord sur une recherche exhaustive d'informations. Cette recherche nécessite de l'initiative, beaucoup de travail et du temps. Prévoyez suffisamment de temps pour vos recherches et explorez le maximum de sources d'information, des coupures de presse aux sites Internet.

23 Lorsque vous vous documentez, n'oubliez pas vos objectifs de départ.

- A. Intérêt d'une formation.**
B. Exigences d'une formation.
C. Résultats et bénéfices escomptés d'une formation.

▲ S'APPUYER SUR LES POINTS CLÉS DÉFINIS

Lorsque vous commencez vos recherches, gardez à l'esprit les points essentiels que vous vous êtes fixés. Quand vous trouvez une information intéressante, classez-la en fonction du point qu'elle documente jusqu'à ce que vous ayez rassemblé assez de matière pour constituer votre dossier.

TROUVER DES SOURCES D'INFORMATION

Pour commencer, vous pouvez consulter les livres consacrés au sujet qui vous intéresse et noter les bibliographies qu'ils indiquent. Ces bibliographies constituent généralement une bonne base de départ pour s'informer. Pour les articles de presse, vous pouvez vous inscrire auprès d'une agence spécialisée qui, moyennant une cotisation, vous enverra régulièrement tous les articles concernant les sujets que vous leur spécifiez. Vous garderez ainsi plus de disponibilité pour explorer d'autres sources d'information, notamment :

- des rapports d'entreprise, des textes officiels et des journaux professionnels ;
- des amis, la famille et vos contacts professionnels ;
- des vidéos, des CD-ROM et des sites Internet.

RECHERCHER DES INFORMATIONS

Lorsque vous lancez vos recherches, déterminez bien les avantages et les inconvénients des sources d'information que vous souhaitez explorer. Évaluez objectivement leurs potentiels et essayez de déterminer comment exploiter au mieux ce qu'elles contiennent. Servez-vous de vos contacts personnels pour trouver des pistes ; rien n'est plus frustrant que de passer des heures dans une bibliothèque pour découvrir ensuite qu'un collègue ou un ami connaît à fond le sujet qui nous préoccupe.

24 Explorez plusieurs sources pour repérer les plus intéressantes.

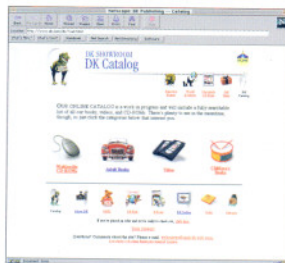
RÉORIENTER SES RECHERCHES

Lors de vos recherches, gardez l'esprit ouvert et explorez de nouveaux terrains susceptibles d'apporter de l'intérêt à votre exposé. Ne vous inspirez pas de vieux livres poussiéreux, lancez-vous sur Internet pour glaner des informations au top de l'actualité. Un discours novateur est bien plus attrayant qu'une redite d'informations maintes et maintes fois rabâchées. Pour que votre auditoire sente bien que vous leur offrez du nouveau, alternez informations de référence et éléments d'actualité.



▲ BIEN EMPLOYER SON TEMPS

Vous devez être à même de déceler si la voie empruntée peut vous fournir des informations. Dès que vous trouvez une information pertinente, notez sa source et les points essentiels qu'elle renseigne. L'information est-elle d'actualité ? Est-elle exacte ? Renvoie-t-elle à d'autres sources d'information ? Ne poursuivez vos recherches que si la source découverte répond à vos critères.



▲ EXPLORER LES SITES WEB

Chaque site Web d'Internet regorge d'une foule d'informations à consulter, à enregistrer, à imprimer et à utiliser comme documents de référence. Les informations de ces sites présentent le grand avantage d'être régulièrement actualisées, ce qui n'est bien évidemment pas le cas pour les informations sur papier.

EXPLOITER LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Internet met à votre disposition une énorme bibliothèque mondiale. Ciblez vos recherches à l'aide de mots-clés bien choisis pour ne pas vous noyer dans la foule des informations disponibles sur Internet (de nouveaux sites fleurissent chaque jour). Plus vos mots-clés sont explicites, plus vous augmentez vos chances de trouver rapidement l'information recherchée. Stockez vos informations dans des bases de données, disponibles sur le marché sous forme de logiciels prêts à l'emploi ou personnalisés.

25 N'abandonnez pas une bonne source d'information sous prétexte qu'elle n'est pas immédiatement accessible.

STRUCTURER SA DOCUMENTATION

Selon l'ordre de présentation de vos points clés et l'importance que vous accordez à chacun, votre message sera différemment perçu. Vous devez donc structurer votre exposé en fonction du message que vous désirez faire passer à l'auditoire.

CHOISIR UNE STRUCTURE

Vos points clés peuvent être présentés de diverses manières : séparément, par ordre d'importance, par ordre chronologique, ou dans tout autre ordre logique de votre choix. Un sujet à mettre en évidence doit être introduit en premier, suivi des éléments qui viennent l'étayer ou des autres points clés. Vous pouvez aussi les alterner pour équilibrer leur importance. Mais la plupart des orateurs choisissent d'imbriquer les points clés. Cette structure permet de ne pas refermer un élément présenté de façon à pouvoir au besoin y revenir ultérieurement.



▲ SÉPARER LES POINTS

Avec cette structure les points ne se réfèrent pas l'un l'autre, ils sont présentés séparément avec la même importance. Mais n'oubliez pas que l'assistance risque de considérer le premier point comme le plus important.



▲ INSISTER SUR UN POINT PARTICULIER

Lorsqu'un point est plus important que les autres, il doit être présenté en premier et développé plus en détail. Vous pouvez ensuite y faire référence ou le compléter au besoin au moment où vous présentez les autres points.

26 Déterminez le nombre de points clés de votre exposé.

27 Terminez toujours sur un point très positif.



▲ IMBRIQUER LES POINTS

La structure la plus prisée imbrique les points de sorte qu'ils soient tous plus ou moins liés. Dans cette structure, le deuxième point est partiellement révélé pour expliciter le premier, le troisième pour expliciter le deuxième, etc. Chaque point fait référence à ceux qui le précèdent de façon à les associer.

ASSOCIER LA STRUCTURE DE L'EXPOSÉ À LA DOCUMENTATION DE RÉFÉRENCE

TYPES DE STRUCTURE

UTILISATION PRATIQUE

SÉPARER LES POINTS

Les points sont présentés dans l'ordre le mieux adapté au sujet traité.

Cette structure est parfaite pour un cours traditionnel ou pour la lecture d'une politique d'entreprise. Si les participants prennent des notes, résumez chaque point après l'avoir exposé et introduisez brièvement le suivant.

INSISTER SUR UN POINT PARTICULIER

Le point le plus important est présenté en premier, suivi des points secondaires.

Ce type de structure s'adapte parfaitement à une intervention visant, par exemple, à sensibiliser des employés sur l'importance d'améliorer la qualité du service offert aux clients. Cette structure énergique est applicable lorsque l'assistance connaît bien le sujet abordé et peut assimiler beaucoup de détails. Elle peut également s'avérer très utile lorsque l'on veut exposer les divers aspects d'un même sujet.

IMBRIQUER LES POINTS

Les points clés sont cités en référence ou mentionnés plusieurs fois au cours de l'exposé.

Cette structure est mieux adaptée aux exposés informels destinés à un groupe restreint. Elle est souvent utilisée pour les réunions entre collègues de travail, familiarisés avec le sujet abordé et capables de suivre un exposé complexe. L'imbrication des points favorise les débats et permet aux participants d'intervenir en cours d'exposé.

LE MODE NARRATIF

La narration est une technique fondée sur une introduction, un développement et une conclusion. Elle sert d'ordinaire à raconter des histoires. Pour rédiger le texte de votre intervention, vous devez absolument suivre cette trame de base. L'introduction permet de présenter le sujet, le développement d'aborder les principaux thèmes et idées (présentés selon l'une des structures décrites précédemment), et la conclusion de revenir sur les points clés afin de susciter les questions de l'assistance. N'oubliez pas d'indiquer clairement à votre auditoire le début et la fin de chacune des étapes de votre exposé.



▲ LES SYMBOLES

Au moment de structurer votre discours, pensez à l'illustrer. Faites appel à des images familières pour étayer vos propos, le chat lorsque vous parlez d'instinct, par exemple. Explorez des champs connexes d'investigation pour trouver des analogies susceptibles d'illustrer vos propos de manière vivante.

LE PLAN

Un plan des thèmes à aborder vous sera très utile. Il vous aidera à structurer vos propos au moment de la rédaction et à rester sur les rails lors de votre intervention. Repérez, par exemple, vos trois ou quatre points clés à l'aide des lettres A, B, C et D, vos sous-titres à l'aide de chiffres (1, 2, 3), vos sous-titres de deuxième niveau par i, ii, iii, et ainsi de suite. Rédigez très clairement ces notes de façon à pouvoir les lire d'un coup d'œil.

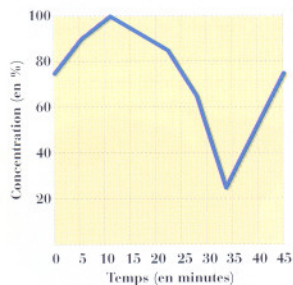
- A. Intérêt d'une formation**
 1. Les cours de recyclage sont bénéfiques au personnel.
 2. Les nouveaux embauchés apprendront les bonnes procédures.
- B. Exigences d'une formation.**
 1. Meilleures performances.
 i) Tests d'aptitude.
 ii) Lacunes.
 2. Détails pratiques.
- C. Résultats et bénéfices escomptés d'une formation.**
 1. Meilleure rentabilité.
 2. Meilleure productivité.
- Points clés indiqués par ordre alphabétique*
- Sous-titres indiqués par des chiffres*
- Sous-titres de deuxième niveau indiqués par des chiffres romains.*

▲ LA STRUCTURE

Tracez le schéma précis de la structure choisie pour votre exposé comme illustré ci-dessus. Vous développerez ensuite chaque rubrique du schéma lorsque vous serez en phase de recherche d'information et de préparation.

BIEN COMMENCER

Il est essentiel de faire bonne impression dès le début, et la meilleure méthode consiste à se montrer confiant et positif. Pour cela, vous devez être bien préparé. Même les orateurs chevronnés qui n'utilisent pas de notes rédigent au moins leur phrase d'introduction ou leurs deux premières phrases. Libérés des mots, ils peuvent ainsi se consacrer entièrement à l'impression qu'ils veulent donner. Soignez particulièrement le début de votre intervention en présentant de manière succincte votre sujet ainsi que les points que vous allez aborder. Citez quelques anecdotes pour détendre l'atmosphère et gagner les faveurs de l'assistance. Toutefois, sachant que l'attention n'a pas atteint son maximum en début d'exposé, attendez quelques minutes pour présenter vos points clés.



▲ CAPACITÉ D'ATTENTION D'UN AUDITOIRE

Ce schéma illustre la capacité d'attention soutenue d'un auditoire lors d'un exposé de 45 minutes. L'attention se réveille en début d'exposé, atteint son maximum au bout de 10 minutes, retombe passé 30 à 35 minutes, puis remonte en fin d'exposé.

ASSOCIER ET RÉSUMER

Votre exposé doit impérativement comporter des indicateurs précis. Présentez vos idées et vos thèmes en continu, dans un ordre logique facilitant la mémorisation, et introduisez les nouveaux thèmes à l'aide d'indicateurs très clairs permettant de les relier aux thèmes précédents. Écoutez bien les présentateurs de radio et de télévision et remarquez les techniques qu'ils emploient pour relier les divers thèmes de leurs interventions et pour résumer chaque point avant d'en aborder un nouveau. Ces liaisons et résumés, qui sont aussi importants que les sujets eux-mêmes, doivent donc être soigneusement prévus.

28

Indiquez clairement la fin d'un point et le début du suivant.



29

Ne changez pas trop souvent de ton, vous risqueriez de sonner faux.

RÉPÉTER

Récapituler certaines informations au cours de l'exposé permet de mettre l'accent sur les principaux points de votre argumentation. Lorsque vous structurez votre exposé, prévoyez des répétitions en début et en fin de développement de chacun des points clés ainsi que dans la conclusion. Mais il ne suffit pas de répéter les informations, vous devez les exprimer différemment pour qu'elles semblent nouvelles bien que familières.

FINIR EN BEAUTÉ

Bien terminer est aussi important que bien débiter (il est essentiel de signifier à l'assistance que votre exposé touche à sa fin). Servez-vous de phrases du type « pour finir... » ou « en conclusion... » pour annoncer que vous allez résumer vos propos. L'assistance vous remerciera de la nouvelle chance que vous lui offrez de mémoriser certains points qui lui avaient échappé.

▼ INSISTER SUR CERTAINS POINTS

Il est important de mettre l'accent sur les points clés de votre exposé. Pour ce faire, vous pouvez donner un sommaire de votre intervention, exposer ensuite vos thèmes, puis terminer par un résumé.

Énumérez les points que vous allez aborder.

Développez ces points.

Résumez vos propos.

RÉDIGER UN EXPOSÉ

Vous devez être conscient qu'un texte écrit peut changer totalement d'esprit lorsqu'il est exprimé oralement. Apprenez alors à rédiger dans un style naturel respectant les schémas classiques des discours et adapté aux interventions orales.

COMMENCER LA RÉDACTION

Une fois vos recherches achevées et votre schéma d'exposé défini, vous pouvez rédiger. Essayez d'imaginer vos mots tels que vous souhaitez que votre public les entende. Isolez-vous un instant pour réfléchir à ce que vous allez écrire, puis couchez sur le papier d'un seul jet tout ce qui vous vient à l'esprit concernant votre sujet. Si vous n'êtes pas très sûr de savoir rédiger un discours, commencez par déterminer ce qui différencie la langue parlée de la langue écrite.

30 N'oubliez pas qu'un texte écrit peut changer totalement lorsqu'il est prononcé.

31 Trouvez différentes manières d'exprimer la même idée et choisissez la plus naturelle.

ADAPTER LES STYLES DE L'ÉCRIT À L'ORAL

STRUCTURE DE PHRASE	DITES PLUTÔT...
GRAMMAIRE Évitez les phrases syntaxiquement correctes mais qui ne semblent pas naturelles à l'oral. Privilégiez la forme directe, l'emploi du Je, du Vous et des verbes d'action.	« Le système informatique que j'utilise » que « Le système informatique avec lequel je travaille ». « Vous devez accorder leur juste valeur à ces stratagèmes » que « Il est essentiel d'accorder à ces stratagèmes leur juste valeur ».
SYNTAXE Énoncez toujours en premier les éléments les plus intéressants ou les plus importants. Ne commencez pas par une subordonnée ou par une information qui pourrait être placée entre parenthèses.	« Une baisse des coûts et une meilleure productivité, voilà ce dont nous avons besoin » que « Ce qu'il nous faut, c'est une baisse des coûts et une meilleure productivité ». « Toute la différence est en fait là » que « Bien que mineur en apparence, cela peut faire toute la différence ».

RATIONALISER SA DOCUMENTATION

Une fois votre brouillon rédigé, commencez à le peaufiner. Lisez-le attentivement pour vérifier si vous avez accordé à chaque élément l'importance qui convient et si vous lui avez associé toutes les informations nécessaires. Servez-vous d'exemples pertinents pour donner de la force à vos points clés. Introduisez ensuite des éléments mineurs intéressants ou attractifs qui contribueront au plaisir de l'assistance, tels des traits d'humour ou des points d'actualité.

32 Sélectionnez soigneusement les informations à exploiter dans votre exposé.

▼ DÉFINIR LA PRIORITÉ DES INFORMATIONS

Avant de commencer, répertoriez par écrit les différents éléments retenus pour votre exposé et classez-les dans l'une des catégories exposée ci-dessous.



S'EXPRIMER DE FAÇON NATURELLE

Pour réussir votre exposé, vous devez être détendu, confiant en vos connaissances et vous exprimer dans un style clair et simple. Considérez l'assistance comme une personne afin de créer un climat d'intimité. Les orateurs qui arrivent à donner l'impression de s'adresser personnellement à chaque membre de l'assistance captent aisément l'attention du public. Si vous n'êtes pas très sûr de vous, enregistrez-vous, puis réécoutez et modifiez le texte pour le rendre plus naturel.

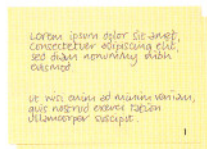
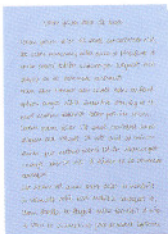
À FAIRE ET À NE PAS FAIRE

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Utilisez des phrases simples et directes | <input checked="" type="checkbox"/> Évitez le jargon ou les termes inappropriés. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Utilisez les pronoms Je et Vous. | <input checked="" type="checkbox"/> Ne truffez pas votre exposé d'éléments sans rapport avec votre sujet. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Utilisez des verbes d'action (courir, aller, faire, utiliser, etc.). | <input checked="" type="checkbox"/> Ne vous sentez pas obligé de rédiger l'exposé mot à mot. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Parsemez votre exposé d'adjectifs. | <input checked="" type="checkbox"/> Ne saturez pas l'assistance de détails. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Préparez bien l'exposé et répétez-le pour éviter de buter sur les mots. | <input checked="" type="checkbox"/> Ne soyez pas condescendant avec l'assistance. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Illustrez vos propos d'exemples et de parallèles. | <input checked="" type="checkbox"/> N'essayez pas d'imiter quelqu'un. |

33 Vérifiez que la structure rédactionnelle de votre exposé est assez simple pour que tout le monde puisse vous suivre.

CONDENSER UN EXPOSÉ EN QUELQUES NOTES

Si vous choisissez d'utiliser des notes, rédigez d'abord un premier jet de l'intégralité de votre intervention, en consignant vos points clés et des exemples qui les illustrent et les expliquent. Ce script vous servira de base pour rédiger vos notes. Numérotez en gros caractères des fiches cartonnées et inscrivez très lisiblement, sur l'un des côtés uniquement, des mots ou des phrases clés. Espacez bien les informations, qui doivent être simples et sans ambiguïté.



◀ RÉDIGER UN PREMIER JET

Une fois la structure de votre exposé définie et toutes vos informations réunies, rédigez (à la main ou sur traitement de texte) l'intégralité de votre exposé. Remaniez encore et encore ce premier jet pour améliorer le rythme et le ton.

◀ PRÉPARER DES NOTES

Inscrivez sur des fiches cartonnées numérotées les principaux points de votre exposé. Pour vous y retrouver plus facilement, limitez-vous à deux points par fiche.

RÉGLER LE RYTHME DE SON ÉLOCUTION

À quoi tient le succès d'une bonne intervention orale ? Généralement au rythme d'élocution. Les silences, qui font office de ponctuation, contribuent également à faire passer l'information. Au moment de rédiger, essayez d'entendre votre discours et de penser à la manière dont il sera perçu par l'assistance. Que vous utilisiez des notes ou le texte intégral de votre intervention, inscrivez « pause » chaque fois qu'un silence vous semble nécessaire, pour mettre l'accent sur un point clé, par exemple, ou pour bien séparer deux idées. Répétez votre discours en marquant ces pauses. Marquer une pause exige un peu de courage car vous devez garder le silence pendant au moins trois secondes, c'est-à-dire bien plus longtemps que vous ne le faites en temps ordinaire lorsque vous vous exprimez.

34 Le texte de votre intervention doit être sur un recto simple et en gros caractères.

35 Numérotez bien toutes les pages de votre intervention.

PRÉPARER DES FICHES DE NOTES

Les notes permettent d'éviter les oublis et servent en cas de trou de mémoire. Ne les lisez pas mot à mot. Elles vous rappellent ce que vous devez dire et dans quel ordre et vous permettent de vous adresser réellement à l'assistance sans réciter bêtement. Les notes peuvent se présenter de diverses manières : un résumé du schéma directeur, des phrases ou des mots-clés (les citations ou les plaisanteries seront écrites en entier sauf celles que vous connaissez parfaitement). À l'aide de couleurs, repérez les passages qui peuvent sans problème être laissés de côté si vous manquez de temps. Par exemple, inscrivez en bleu l'essentiel et en vert ce qui peut éventuellement être omis.

36 Rédigez vos notes sur des fiches cartonnées.



▲ LES INDICATEURS

Transcrivez sur fiches cartonnées des mots et des phrases clés de votre exposé. Restez toujours simple et direct de sorte que ces indicateurs vous rappellent immédiatement la suite de votre exposé.

RÉDIGER UN SCRIPT

Si vous choisissez d'utiliser un script, veillez à sa présentation. Tapez-le en gros caractères et en double interligne pour qu'il soit bien lisible. Présentez clairement les titres de façon à vous repérer aisément. Variez les types de caractère, par exemple, caractères gras ou italiques pour mettre en évidence les passages sur lesquels vous souhaitez insister. Une fois votre script rédigé et relu, imprimez-le sur du papier résistant et conservez-en une copie.

Les espaces entre les paragraphes symbolisent des pauses entre les sujets.

Emploi de gros caractères bien lisibles

Phrases clés dans un autre style pour insister sur le passage

FORMATION

Bonjour.
Mon nom est Pierre Durand et j'appartiens au Département Éducation.

Aujourd'hui, je vais vous parler de formation. (PAUSE)
Et plus particulièrement de trois choses.

L'intérêt d'une formation.
Les exigences d'une formation.
Les résultats et bénéfices escomptés d'une formation.

Titres en entête de chaque page du script

Indication des pauses

Chaque page est numérotée.

▲ PRÉSENTER UN SCRIPT

Lorsque vous rédigez votre script, marquez les pauses et les points forts de votre discours. Cela vous aidera à rester naturel face à votre auditoire, ce qui est essentiel à une prise de parole réussie.

UTILISER DES SUPPORTS AUDIOVISUELS

Un support audiovisuel peut se révéler essentiel car il permet bien souvent d'expliquer mieux que par des mots des concepts difficiles. Évaluez honnêtement les bénéfices procurés pour ne pas utiliser un tel support uniquement par habitude ou par mode.

37 Répétez toujours votre discours avec les supports audiovisuels choisis.

CHOIX DU SUPPORT AUDIOVISUEL

Choisissez votre support audiovisuel en fonction du type d'exposé et utilisez-le que s'il s'avère approprié et utile. La complexité des supports varie ; certains nécessitent une source d'alimentation, ce qui présente un risque en cas de coupure de courant, d'autres, difficiles à manier, requièrent l'intervention d'un spécialiste.

38 Marquez une pause lorsque vous présenterez pour la première fois vos supports audiovisuels.

UTILISER DIFFÉRENTS TYPES DE SUPPORTS AUDIOVISUELS

TYPES DE SUPPORTS

PEU COMPLEXES

Ces supports présentent l'avantage d'être faciles à utiliser. Vous pouvez les préparer à l'avance pour limiter les manipulations de dernière minute. Faites vos photocopies compte tenu du nombre de participants et veillez à ce que les tableaux blancs ou papier, mieux appropriés aux groupes restreints, soient bien visibles.



PHOTOCOPIES

Distribuez vos documents avant de commencer votre exposé, entre deux interventions ou lors d'une pause café, par exemple. N'oubliez pas de présenter et d'expliquer vos documents lors de votre intervention.

MOYENNEMENT COMPLEXES

Ces supports couramment employés sont efficaces et ne nécessitent pas un matériel trop lourd. Vous les installerez le jour de votre intervention, mais vous pouvez préparer à l'avance les documents et les diapositives qui les accompagnent.



PROJECTEUR

Placez vos diapositives dans un carrousel avant de commencer votre exposé. Exercez-vous à faire fonctionner le projecteur avant de vous lancer dans votre intervention.

TRÈS COMPLEXES

Ce type de support ultra-perfectionné exige de grandes connaissances techniques et peut nécessiter l'intervention de spécialistes. L'effort obtenu est sensationnel et vaut souvent le travail requis, mais les risques de panne ou de problèmes techniques sont plus grands.



VIDÉO

Illustrez en action vos propos ou passez l'enregistrement audio d'une personne absente le jour de votre intervention.

TABLEAU BLANC

Utilisez ce type de tableau pour illustrer vos propos face à un groupe restreint. Écrivez assez gros pour que les personnes assises dans le fond puissent vous lire.

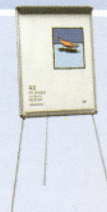
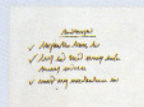


TABLEAU PAPIER

Tracez à l'avance les diagrammes et les tableaux qui illustreront vos propos. Utilisez plusieurs couleurs pour différencier les éléments mineurs des points essentiels et vérifiez que tout le monde voit bien.

RÉTROPROJECTEUR

C'est l'outil idéal de présentation des diagrammes ou des tableaux. Servez-vous d'un pointeur (bague ou flèche lumineuse) pour montrer des graphiques ou des chiffres particuliers sans gêner l'assistance.



SYSTÈME AUDIO

Si une traduction en simultané s'impose, vous devez prévoir un système audio muni d'écouteurs. Un micro, des haut-parleurs et un amplificateur sont également nécessaires.



MULTIMÉDIA

Utilisez sur un grand écran muni de haut-parleurs des CD-ROM avec images animées et bande sonore. Vous pouvez également demander à un spécialiste de créer un package spécialement adapté à vos besoins.



INFOGRAPHIE

Vous pouvez utiliser un logiciel pour afficher sur un écran des diagrammes, des graphiques ou des images en trois dimensions. Les graphiques animés permettent de montrer l'évolution de chiffres dans le temps.

TENIR COMPTE DU NOMBRE D'AUDITEURS

Vous choisirez votre support audiovisuel en fonction du nombre de participants, mais il est toujours possible d'adapter à la situation celui dont vous disposez. Avec un équipement d'infographie, vous pouvez distribuer une copie papier des graphiques que vous projetterez pour ne pas avoir à trop agrandir les images. Face à un vaste public, vous pouvez projeter simultanément vos images sur plusieurs écrans.

39 Numérotez vos diapositives pour ne pas les mélanger.

PRÉPARER SES SUPPORTS AUDIOVISUELS

Tous les supports audiovisuels requièrent énormément de préparation, proportionnelle à la complexité du support. Si vous n'avez ni le temps, ni les compétences, ni le talent requis pour le préparer vous-même, faites appel à quelqu'un de compétent. Demandez au personnel de votre entreprise, à un collègue ou à une agence spécialisée dans le domaine. Choisissez bien votre spécialiste et indiquez-lui brièvement quels sont vos objectifs pour éviter toute erreur d'interprétation concernant le produit fini souhaité.



PUBLIC RESTREINT

Lorsque vous intervenez devant un petit groupe de personnes assises tout près de vous, quel que soit le support audiovisuel que vous utilisez, il sera bien visible par tous.

VASTE PUBLIC

En général, les supports audiovisuels adaptés aux petits groupes ne conviennent dans le cas d'un vaste public. Les personnes assises dans le fond risquent de ne rien voir.



POINTS À RETENIR

- L'assistance est capable de lire des informations affichées sur un écran bien plus vite que vous ne pouvez les lire ; il est donc inutile de les lire à haute voix.
- Tandis que la moitié de l'assistance regarde les informations affichées, l'autre moitié vous regarde. Vous devez donc vous tenir tranquille, immobile, de sorte qu'ils se concentrent sur l'affichage.
- Si vous envisagez de réutiliser vos supports audiovisuels, rangez-les convenablement en fin d'exposé.

RETENIR L'ATTENTION

En cours de préparation, il se peut que vous constatiez qu'il sera plus facile de faire comprendre à l'aide de supports audiovisuels vos informations et les idées abstraites qu'elles véhiculent. Ces supports doivent rester simples, bien organisés et utilisés à bon escient. Favorisez les couleurs bien tranchées (les différents pastels ne sont pas visibles de loin). Les portions d'un diagramme en forme de camembert ne seront pas visibles si les couleurs ne sont pas assez contrastées. Si vous utilisez des vidéos, projetez des séquences suffisamment longues pour illustrer vos propos et non de petits flashes qui ne feront que distraire l'attention du public.

40 Agrémentez les points les plus sérieux de petits dessins humoristiques.

41 Annotez les marges de vos transparents pour rétroprojecteur.

RASSEMBLER SES OUTILS

Réfléchissez bien aux accessoires requis pour vos supports audiovisuels. Par exemple :

- un pointeur lumineux pour montrer des éléments sur l'écran, le tableau blanc ou le tableau papier ;
- deux boîtes de marqueurs de couleurs différentes pour écrire sur les tableaux ;
- des feuilles de papier acétate blanc pour rétroprojecteur ;
- un bloc de feuilles vierges pour tableau papier ;
- une rallonge électrique ;
- des disques de secours et des câbles de réserve pour les présentations multimédias ;
- des copies des vidéos ou des diapositives ;
- des prises multiples si vous fournissez votre équipement électrique.

CONNAÎTRE SES SUPPORTS AUDIOVISUELS

Vous devez être capable de vous servir des supports audiovisuels choisis pour étayer vos propos. Même si le multimédia et l'audiovisuel ne vous enchantent pas, les efforts qu'ils requièrent (financiers) valent parfois la peine, même pour un nombre restreint de personnes. La malchance peut vous confronter à des problèmes techniques lors de l'emploi de supports audiovisuels complexes ; si vous n'avez pas les compétences requises pour y faire face, assurez-vous l'aide d'une personne compétente. Prévoyez également une solution de repli sur des supports plus faciles à manipuler, telle une série de photocopies, ou envisagez de vous passer du support audiovisuel prévu si vous n'arrivez pas à résoudre le problème.

42 Munissez-vous d'un double de tous les documents audiovisuels nécessaires à votre exposé.

RÉPÉTER

Pour réussir votre exposé, vous devez le répéter. Vous pouvez alors le mémoriser, évaluer sa durée et aplanir vos éventuelles difficultés d'élocution. Exercez-vous avec vos supports audiovisuels et prévoyez un moment pour les questions en fin d'intervention.

POINTS À RETENIR

- Ne répétez pas trop. Si vous êtes sûr de vous et de vos supports, votre auditoire aura confiance en vous.
- Le temps imparti inclut l'utilisation de vos supports audiovisuels et le temps réservé aux questions de l'assistance et à vos réponses. N'oubliez pas d'en tenir compte lors de vos répétitions.
- Plus vous répétez et moins vous devez vous reporter à votre script.
- Imaginez les questions que l'on pourrait vous poser pour vous exercer à y répondre et à évaluer le temps nécessaire pour le faire.

DÉVELOPPER
LA SPONTANÉITÉ

Vous n'arriverez à être spontané qu'une fois libéré de votre script ou de vos notes. Improviser et faire un discours sagement préparé sont deux choses tout à fait différentes. Mais cela ne doit pas vous intimider pour autant. Pour paraître spontané, vous devez maîtriser à fond votre sujet. Vous aurez ainsi suffisamment confiance en vous pour ajouter des détails ou des exemples non prévus qui donneront une note de nouveauté, de spontanéité et de naturel à votre intervention.

43

Exercez-vous à perdre le fil de votre discours et à le retrouver grâce à vos notes ou à votre script.

RÉPÉTER À HAUTE VOIX

Le but principal d'une répétition est de vous aider à mémoriser les informations à délivrer et l'ordre dans lequel vous le ferez. C'est le meilleur moyen pour définir le contenu exact de votre discours et vous assurer que vous donnez à vos arguments la force et l'importance nécessaires. Commencez simplement par lire à haute voix l'intégralité de votre script. Lorsque vous le connaissez bien, exercez-vous devant un miroir en vous aidant de vos notes si vous prévoyez d'en utiliser. Au début, vous vous sentirez probablement mal à l'aise et un peu nerveux, mais vous prendrez peu à peu de l'assurance, vous détendrez et vous serez parfaitement préparé au moment de vous exprimer en public.

44

Exercez-vous à parler clairement d'un ton normal, puis faites-le en élevant la voix.

RECHERCHER
LE MEILLEUR DE SOI-MÊME

Lorsque vous vous sentez prêt, exercez-vous à haute voix devant un ami ou un collègue et demandez-lui de vous exprimer honnêtement ses impressions et ses critiques. Invitez-le à vous indiquer les passages à améliorer et comment le faire. Expliquez bien à ce public improvisé dans quel contexte vous devez intervenir, pour conditionner son écoute. Créez au mieux les conditions dans lesquelles vous interviendrez, notamment la distance qui vous séparera du premier rang de l'assistance. Vous pourrez ainsi vérifier comment porte votre voix. Apprenez à contrôler votre voix pour qu'elle sonne de manière identique dans un grand auditorium et face à un public restreint dans une petite salle.

Apprenez à décoder les signes d'intérêt de l'assistance.

Oubliez vos notes à mesure que vous mémorisez votre discours.

Votre public doit guetter les tics de langage ou les gestes susceptibles de distraire un auditoire.

45

Adoptez différents rythmes d'élocution afin de trouver le plus efficace.

Appuyez vos propos par des gestes.

◀ S'EXERCER
FACE À
UN PUBLIC
IMPROVISÉ

Répéter devant un ami vous donnera confiance. Demandez-lui de commenter vos attitudes et votre élocution. Soyez sensible à ses compliments, mais tenez compte aussi des critiques et des suggestions formulées en vue de vous améliorer.

SE PRÉPARER

Vous préparer est aussi important que de préparer votre discours. L'impact de votre intervention tient autant à votre attitude qu'à vos propos.

AVOIR CONFIANCE EN SOI

Avoir une bonne image de soi est nécessaire au succès. Évaluez vos points forts et exploitez-les au maximum. Sauf cas exceptionnellement rares, l'assistance souhaite tout autant que vous que l'exposé soit intéressant et réussi.

46 Les membres de l'assistance sont vos alliés. Ils désirent avant tout s'informer.

POSITIVER

En phase de préparation, et juste avant votre intervention, efforcez-vous d'avoir des pensées positives et encourageantes de façon à renforcer votre assurance et à apaiser les peurs et nervosité de dernière minute. Par exemple, conditionnez-vous par des phrases telles que :

“ Mon exposé est intéressant et plein d'idées géniales.
Le public va adorer. ”

“ Je connais à fond mon sujet.
Le public le verra immédiatement. ”

“ Le public sera conquis.
Mon exposé est percutant et je suis bien préparé. ”

“ Mes recherches ont porté leurs fruits.
Je suis impatient de voir la réaction du public. ”

IMAGINER LA RÉUSSITE

Lorsque vous préparez votre intervention, positivisez le scénario. Imaginez un public enthousiaste et ravi du succès de votre prise de parole. Vous avez un message à délivrer et l'occasion de le faire. Imaginez l'auditoire prenant des notes, riant aux blagues et aux anecdotes qui accompagnent vos propos et vous posant des questions intéressantes et constructives lorsque vous avez terminé. Imaginez des attitudes corporelles positives et les regards que vous pouvez échanger avec le public pour renforcer les bonnes relations qui se développent entre vous.

47 Restez naturel et le public vous encouragera.

48 Comportez-vous face à un large public comme devant un petit groupe.

▼ IMAGINER LA SITUATION IDÉALE

Renforcez votre confiance en imaginant que votre intervention est parfaite. Imaginez les visages enthousiastes et intéressés du public qui vous écoute.



SOIGNER SON LOOK

Le public est très sensible à l'apparence, mais il est toujours difficile de se voir et d'imaginer l'impression que l'on donne. Demandez conseil à des amis, faites-leur commenter votre image et, au besoin, adaptez-la à votre public.

49 Observez-vous dans un miroir pour savoir quelle impression vous donnez.

POINTS À RETENIR

- Une bonne nuit de sommeil est nécessaire avant une intervention.
- N'oubliez pas d'emporter avec vous une brosse à cheveux, une brosse à dents, une brosse à habits et une brosse à chaussures afin de soigner votre présentation.
- Fermetures Éclair et boutons doivent être fermés et votre chemise bien rentrée lorsque vous pénétrez dans la salle.
- Si vous avez des problèmes de transpiration, portez une veste pour le cacher.

FAIRE BONNE IMPRESSION

La première impression du public est décisive et difficile à modifier. Pensez à quelle vitesse vous êtes capable de juger quelqu'un au premier coup d'œil. Les vêtements, la façon de s'exprimer, l'attitude sont les premiers signes d'une personnalité. Avant que vous n'ayez atteint l'éstrade, le public se sera forgé une opinion de vous. Il est primordial de savoir quelle image vous voulez donner de prime abord à l'assistance. Le succès de votre intervention peut tenir à cette première impression, elle est donc déterminante. Vous devez donc vous habiller correctement et montrer de l'assurance dans la façon de vous déplacer, de vous exprimer et de vous tenir pour faire immédiatement bonne impression.

50 N'arborez aucun signe extérieur susceptible de distraire l'assistance.

CONNAÎTRE SON PUBLIC

Votre message sera mieux perçu si le public parvient s'identifier à vous. Il est donc essentiel d'avoir conscience de l'image que vous donnez. Si vous connaissez un peu l'assistance, il vous sera plus facile de déterminer l'impression que vous souhaitez donner. N'oubliez pas que les vêtements que vous portez seront perçus différemment selon le public. Imaginez, par exemple, un chef d'entreprise tiré à quatre épingles qui s'adresse à ses ouvriers en bleu de travail.

ÉVITER LES EMBÛCHES

Prévoyez les vêtements que vous porterez de sorte qu'ils soient appropriés et bien propres. Pour mettre toutes les chances de votre côté, emportez votre tenue et enfillez-la au dernier moment. Vérifiez que la salle dispose d'un vestiaire où vous pourrez vous changer.

51 Ne mettez pas vos mains dans vos poches pendant votre intervention.



▲ TENUE SOIGNÉE

Il n'est pas toujours nécessaire de porter un costume, mais il est essentiel d'être toujours bien soigné. Veillez à ce que vos vêtements soient propres et bien repassés, vos chaussures cirées et vos cheveux coiffés.

▲ TENUE NÉGLIGÉE

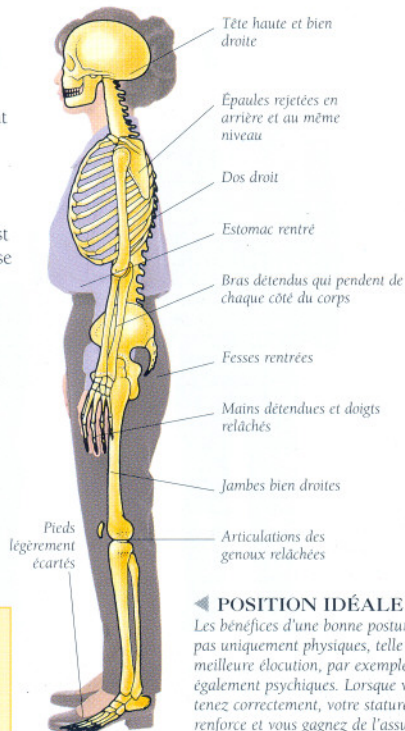
Si vous ne prenez pas le temps de soigner votre tenue, vous aurez l'air de ne pas être préparé, et votre auditoire peut s'imaginer que vous n'êtes pas expert dans le domaine que vous devez aborder. De plus, une tenue négligée pourrait distraire l'attention de vos auditeurs.

AMÉLIORER L'IMAGE DU CORPS

La communication entre les gens s'effectue pour les deux tiers en silence, à savoir par le mouvement des mains, l'expression du visage ou d'autres formes de langage du corps. Une bonne image du corps repose essentiellement sur l'attitude.

ÉTUDIER LA POSITION DE SON CORPS

Bien droit, les pieds légèrement écartés, le poids du corps équitablement réparti sur chaque jambe est la position de départ. Laissez vos bras détendus le long du corps. C'est une position neutre qui ne laisse passer aucune information. Vous pouvez partir de cette position neutre puis bouger en fonction de l'impression à donner. Se pencher légèrement en avant est un signe positif et amical, il montre votre engagement et encourage l'assistance. Se reculer vers l'arrière peut en revanche être perçu comme une attitude agressive et négative.



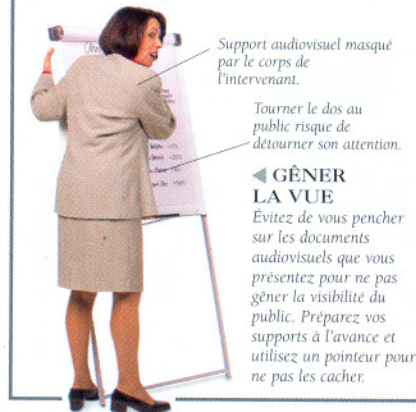
53 Apprenez à détendre les muscles de votre visage et souriez.

52 Assurez-vous que votre corps est en harmonie avec vos propos.

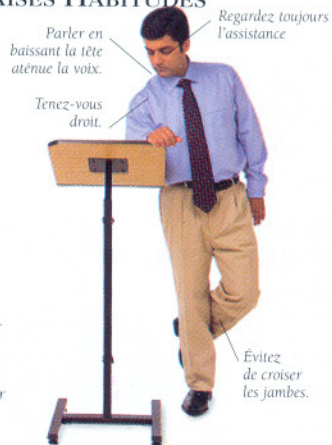
▲ **POSITION IDÉALE**
Les bénéfices d'une bonne posture ne sont pas uniquement physiques, telle une meilleure élocution, par exemple, mais également psychiques. Lorsque vous vous tenez correctement, votre stature se renforce et vous gagnez de l'assurance.

ÉVITER LES MAUVAISES HABITUDES

Pour améliorer votre posture et éviter les mauvaises habitudes, répétez face à un miroir ou enregistrez-vous en vidéo, et essayez de détecter tout geste répétitif ou attitude maniérée. Demandez à un collègue de vous observer et de vous indiquer tout geste ou posture qui risque d'attirer l'attention.



▲ **GÉNÉRER LA VUE**
Évitez de vous pencher sur les documents audiovisuels que vous présentez pour ne pas gêner la visibilité du public. Préparez vos supports à l'avance et utilisez un pointeur pour ne pas les cacher.



▲ **SE TENIR DE TRAVERS**
Évitez de vous tenir sur une jambe ou de croiser vos jambes. Ces postures manquent d'équilibre et d'autorité (un corps déséquilibré donne l'image d'un esprit déséquilibré).

AMÉLIORER SA POSTURE

Les muscles de votre corps soutiennent votre squelette. Si vous les utilisez correctement, votre corps dira : « Je suis une personne bien équilibrée et sûre d'elle. » Si vous vous laissez aller, vous aurez l'air avachi. Pour améliorer votre posture, exercez-vous à vous tenir bien droit et à tenir cette position avec naturel et sans ressentir de tensions. Aidez-vous en imaginant que vous êtes plus grand ou qu'un fil invisible vous tire inlassablement vers le haut.

54 Portez des chaussures confortables.

55 Veillez à ce que vos cheveux ne retombent pas sur votre visage.

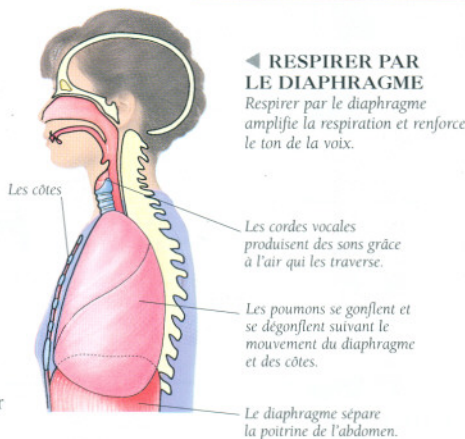
POSER SA VOIX

Le ton et le volume de votre voix ont un effet crucial lorsque vous vous exprimez en public. Pour augmenter vos chances de réussite, vous devez bien comprendre comment fonctionne le système vocal et savoir l'exercer pour contrôler votre voix.

56 Sucez un bonbon à la menthe juste avant de commencer à prendre la parole.

RESPIRER CORRECTEMENT

Respirez lentement et à fond pour favoriser la circulation de l'air dans votre corps et, en conséquence, celle du sang jusqu'au cerveau. Vos pensées seront ainsi plus claires et plus faciles à ordonner au moment de prendre la parole. Respirer à fond améliore également la circulation de l'air au niveau des cordes vocales, ce qui clarifie l'élocution. Cela réduit aussi la nervosité et permet de garder son sang froid.



CONTRÔLER SA VOIX

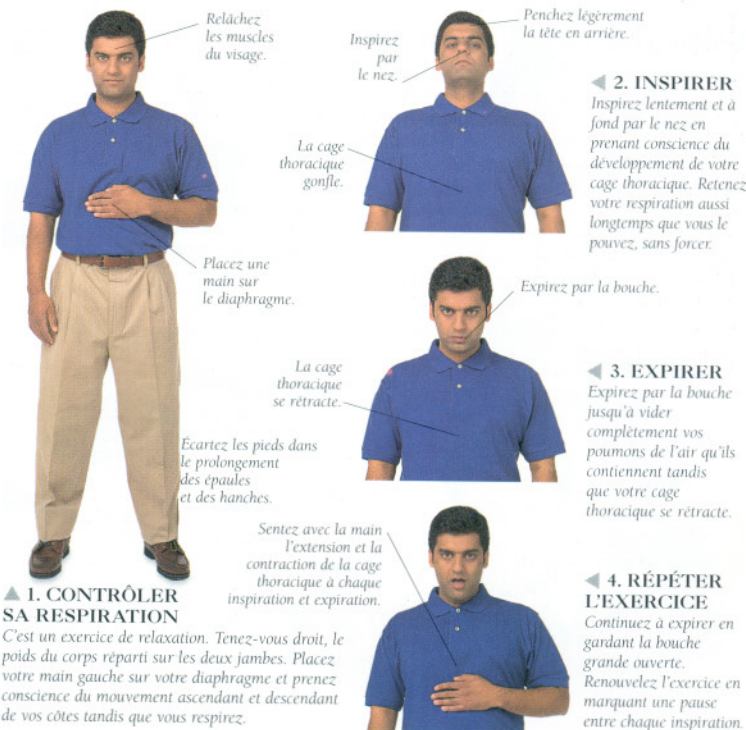
Les sons proviennent du passage de l'air, qui fait vibrer les cordes vocales. Pour parler clairement, vous devez d'abord fournir suffisamment d'air aux poumons. Un petit exercice très simple vous apprendra à mieux inspirer (voir illustrations ci contre). Le larynx, ou boîte vocale, qui abrite les cordes vocales, doit ensuite fonctionner correctement. La veille de votre intervention, reposez votre larynx en parlant le moins possible.

57 Envisagez la pratique de yoga afin de mieux contrôler votre respiration.

CHOISIR LE TON ADÉQUAT

Dans la plupart des langues, la différence entre une question et une affirmation tient à l'intonation. Une phrase telle que « l'ensemble du conseil d'administration est présent dans cette salle » est perçue comme une question si l'intonation monte en fin de phrase. Pour être sûr de faire passer le bon message, surveillez attentivement vos intonations.

58 Exercez-vous à changer l'intonation de quelques phrases.



SUPPRIMER LES TENSIONS

Lorsque vous êtes nerveux, vos muscles sont tendus. Cela provient du fait que votre corps se prépare à « la bataille ou la fuite », comportement atavique de toute personne face au danger. Quelques exercices très simples à pratiquer peuvent vous aider à éliminer ces tensions.

RÉDUIRE LES TENSIONS

Les tensions accumulées dans vos muscles peuvent avoir des répercussions néfastes sur votre posture lorsque vous vous exprimez en public. Elles peuvent vous amener à courber le dos dans une attitude défensive, empêcher votre larynx de fonctionner correctement et donner à votre voix ce chevrottement immédiatement attribué à la nervosité. Rester tendu sur une longue durée est extrêmement fatigant en soi et peut nuire à l'impact de votre intervention. Quelques petits exercices très simples peuvent vous aider à réduire les tensions musculaires et à mieux contrôler votre corps.

59 Étirez-vous en imaginant que vous êtes bien plus grand qu'en réalité.

Soulagez la tension en pressant puis en relâchant la balle plusieurs fois.



▲ TENSION AU NIVEAU DES MEMBRES SUPÉRIEURS

Un exercice simple, facile à effectuer à tout moment permet de relâcher la tension au niveau des bras. Pressez et relâchez dans votre main une petite balle en mousse. Répétez l'exercice.

VUE DE DOS

Mains jointes à la base du crâne



▲ TENSION AU NIVEAU DE LA TÊTE ET DU COU

Pour relâcher la tension, joignez vos mains à la base du crâne, coudes vers l'arrière. Poussez votre tête contre vos mains aussi fort que possible pendant environ dix secondes. Relâchez, puis répétez l'exercice.



Poussez la tête contre vos mains.

VUE DE FACE

Maintenez les coudes rejetés vers l'arrière.

EXERCICES EN POSITION ASSISE

Certains exercices peuvent se pratiquer assis, au bureau, coincé dans les embouteillages ou à la maison. Pratiquez les exercices décrits ci-dessous pour rester souple et relâcher les tensions musculaires. Ces exercices, qui ne requièrent ni force ni grande forme physique, seront plus efficaces si vous les pratiquez quotidiennement. En vous accordant chaque jour quelques minutes pour étirer votre corps, vous éviterez les tensions musculaires et les inconforts qui en découlent tels que les maux de tête, de cou et de dos.

60 Essayez de vous relaxer en restant bien droit sans bouger pendant environ dix minutes.

Prenez conscience de la sensation d'étirement dans le cou et dans le dos.



Penchez la tête vers le genou.

Tirez le genou vers la tête.

Maintenez votre jambe au niveau du tibia.

Maintenez les hanches dirigées vers l'avant.

Laissez l'autre pied bien à plat sur le sol.

Regardez par-dessus l'épaule gauche.

Faites pivoter le haut du corps vers la droite.

Saisissez le bord droit de la chaise avec la main gauche.

Maintenez les pieds pointés l'avant.

▲ ÉTIREMENT DU CORPS

Cet exercice relâche les tensions au niveau du cou, du dos et des tendons du mollet. Asseyez-vous sur une chaise droite en regardant face à vous, joignez vos deux mains sur votre tibia droit et tirez votre genou vers votre poitrine. Baissez la tête sur le genou et maintenez la position pendant environ dix secondes. Répétez l'exercice trois fois pour chaque jambe.

▲ ÉTIREMENT DE LA COLONNE VERTÉBRALE

Asseyez-vous sur une chaise, passez votre bras droit derrière le dossier et tournez-vous pour saisir le bord droit de la chaise avec la main gauche. Les hanches, les jambes et les pieds dirigés vers l'avant, regardez par-dessus votre épaule gauche pendant environ dix secondes, puis répétez l'exercice de l'autre côté.

PRENDRE LA PAROLE

Pour que votre intervention soit un succès, vous devez être vous-même et rester naturel, sinon vous sonnerez faux, à moins d'être un acteur-né.

CONTRÔLER SON STRESS

Pratiquement tous les orateurs, même les plus expérimentés, se sentent nerveux juste avant de prendre la parole. Cette nervosité nuit au naturel ; vous devez donc absolument la contrôler pour que votre intervention soit réellement efficace.

POINTS À RETENIR

- Vérifiez à l'avance que tous vos documents et supports audiovisuels sont prêts. Concentrez-vous ensuite sur votre préparation personnelle.
- Si vous avez bien préparé votre intervention, soyez confiant.
- Une nourriture trop riche ou un excès de boisson risquent de vous peser sur l'estomac et de vous donner envie de dormir.
- La perfection s'obtient par la pratique.

IDENTIFIER LES MOTIFS DE SA NERVOSITÉ

Pour contrôler votre nervosité, vous devez être capable d'anticiper et de déceler ses signes précurseurs. La nervosité se fait ressentir de plusieurs manières, notamment par le trac. Elle se manifeste également par le sentiment d'avoir la bouche sèche, un tressaillement du coin de l'œil, les mains qui tremblent, la paume des mains humide, le fait de tripoter ses cheveux ou ses vêtements, de se balancer d'un pied sur l'autre, ainsi que par une tension de tout le corps. Chacun réagit à sa manière, mais la plupart des personnes ressentent plusieurs de ces symptômes à la fois.

61 Dressez la liste de ce qui vous rend nerveux lorsque vous devez parler en public.

TOUT PRÉVOIR

La peur d'un incident lors de l'intervention est l'une des principales causes de nervosité. Réduisez les risques d'incidents, et vous diminuerez votre peur et vous sentirez moins nerveux. Le secret est de bien se préparer et de ne rien laisser au hasard. Chaque fois que vous pensez que quelque chose doit être vérifié, notez-le. Prenez l'habitude de dresser une check-list chaque fois que vous devez prendre la parole en public. Vérifiez notamment que :

- les pages de votre script ou vos fiches de notes sont numérotées au cas où vous les feriez tomber ;
- vos supports audiovisuels sont lisibles et compréhensibles du fond de la salle ;
- tous les équipements que vous comptez utiliser fonctionnent correctement ;
- la réservation de la salle, votre intervention et sa date exacte sont confirmées.

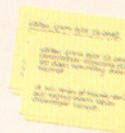
62 Ne souriez que si cela vous semble naturel et opportun. Un sourire forcé semble toujours faux et peu convaincant.

DÉSAMORCER LA MONTÉE DE LA NERVOSITÉ

Pour que votre intervention soit percutante et efficace, vous devez avant tout être détendu. Même si vous ne vous sentez pas nerveux, trouvez un endroit tranquille environ trente minutes avant votre prise de parole où vous pourrez rassembler vos esprits et vous relaxer. Si vous avez tendance à être nerveux, essayez de l'accepter (avec le temps cette nervosité va devenir familière ; considérez-la comme une vieille amie et essayez d'en tirer parti).

SE CALMER

PRÉPARATION
Rappelez-vous que vous avez soigneusement préparé votre intervention et consultez vos notes.



RÉPÉTITION
Souvenez-vous du temps que vous avez passé à répéter votre intervention et réfléchissez à ce que cela vous a appris.



RELAXATION
Pratiquez quelques-uns de vos exercices de relaxation cinq minutes avant de vous lancer, et en attendant, relax !



63 La veille de votre intervention, prévoyez une bonne nuit de sommeil pour être en forme.

64

Adoptez un rituel que vous pratiquerez juste avant de prendre la parole.

65

Imaginez que vous faites une intervention top niveau.

SE RASSURER

Avant de prendre la parole, rassurez-vous en pratiquant le petit rituel que vous avez mis au point et en vous remémorant les choses suivantes :

- Sauf exception, le public tient à ce que votre intervention soit un succès. En d'autres termes, il est de votre côté.
- Même si la plupart des gens sont nerveux avant de prendre la parole, le public pense qu'ils ne le sont pas.
- Vous avez un message à délivrer, sous forme de faits, d'idées personnelles, ou des deux. L'auditoire veut entendre ce message sinon il ne se serait pas déplacé pour vous écouter. Appuyez-vous sur cette certitude pour renforcer votre confiance en vous et neutraliser votre nervosité.
- Gardez-vous de la suffisance. Un « monsieur je sais tout » est rarement bien accueilli, même s'il possède à fond son sujet et dit des choses passionnantes.

ÉTABLIR UN RITUEL

Il peut s'avérer utile de pratiquer un rituel quelques minutes avant une prise de parole. Ce rituel, qui fait suite à la préparation décrite page précédente, consiste à réserver un moment pour rassembler vos pensées, décontracter les muscles de votre visage comme indiqué ci-contre, et pratiquer quelques exercices de respiration. Vous devriez ainsi réduire votre nervosité. Il est également très agréable d'effectuer de façon rituelle plusieurs petites choses très simples avant de se lancer dans une aventure particulièrement stressante. Les personnes qui ont peur de l'avion se réconfortent ainsi avant le décollage.

POINTS À RETENIR

- La nervosité peut parfois apporter une énergie supplémentaire positive à votre intervention.
- Le public s'intéresse à ce que vous dites.
- Votre enthousiasme et votre sincérité vous aideront à convaincre votre auditoire.
- Quelques exercices vous permettront de vous calmer.
- Un court instant de relaxation au dernier moment favorisera votre concentration lors de votre intervention.

66

Servez-vous de l'énergie issue de votre nervosité pour animer vos propos.

ÉLIMINER LES TENSIONS

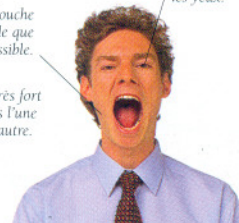
Avant de prendre la parole, prenez le temps de libérer les tensions accumulées au niveau du visage et du haut du corps. Réduisez les tensions des muscles de votre visage avec les exercices décrits ci-dessous. Ils améliorent l'élocution car ils réduisent les risques de buter sur les mots ou de bégayer. Répétez chacun des trois exercices plusieurs fois jusqu'à ce que votre visage soit parfaitement détendu.



Crispez les muscles du front.



Ouvrez la bouche aussi grande que possible.
Pincez très fort les lèvres l'une contre l'autre.



Ouvrez très grand les yeux.

▲ PRESSION DU VISAGE

Contractez votre visage comme s'il était pris dans un étau entre le cou et le front. Froncez les sourcils. Relâchez et répétez plusieurs fois.

▲ CONTRACTION DU VISAGE

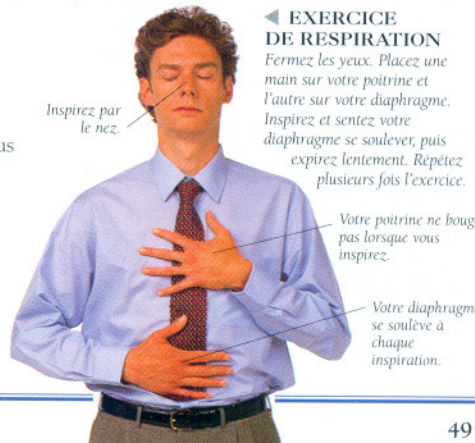
Fermez les yeux, pincez les lèvres et contractez votre visage comme s'il était comprimé, pendant 30 secondes, puis relâchez.

▲ ÉTIREMENT DE LA BOUCHE

Ouvrez les yeux et la bouche pour étirer les muscles du visage. Répétez deux ou trois fois l'exercice.

RÉDUIRE LA NERVOSITÉ DE DERNIÈRE MINUTE

Des exercices de respiration vous permettront de réduire votre nervosité et de mieux contrôler votre corps et votre voix. Se concentrer sur sa respiration calme les pensées et dissipe l'anxiété. Pratiquez les yeux fermés les exercices décrits en prenant une série de respirations profondes.



Inspirez par le nez.

◀ EXERCICE DE RESPIRATION

Fermez les yeux. Placez une main sur votre poitrine et l'autre sur votre diaphragme. Inspirez et sentez votre diaphragme se soulever, puis expirez lentement. Répétez plusieurs fois l'exercice.

Votre poitrine ne bouge pas lorsque vous inspirez.

Votre diaphragme se soulève à chaque inspiration.

PARLER AVEC ASSURANCE

La façon de s'exprimer a autant d'importance que les mots prononcés. Il est primordial de commencer avec force. Ensuite, servez-vous des intonations, du rythme et du langage du corps pour mieux vous faire comprendre de votre auditoire.



Évitez de prendre vos notes en main lorsque vous parlez.

▲ SURMONTER SA NERVOUSITÉ

Avant de commencer, vérifiez que le pupitre est réglé à un niveau confortable pour les yeux. La nervosité incite à se retrancher derrière ses notes ; prenez l'habitude de les laisser sur le pupitre tout le temps de votre discours.

RYTHMER SON ÉLOCUTION

Varié le rythme de son discours permet de renouveler l'attention de l'auditoire, mais évitez de ralentir ou d'accélérer l'allure inutilement. N'oubliez pas de marquer une pause entre chaque point important et profitez-en pour regarder l'assistance. Vous pourrez ainsi juger de ses réactions. À mesure que vous progressez, ralentissez et insistez sur les points essentiels.

68 Examinez vos notes par sections, puis attachez-vous à parler librement.

DÉMARRER AVEC ASSURANCE

Veillez à être convenablement présenté à l'assistance. Une présentation bien faite établit votre crédibilité et prépare l'auditoire à vous écouter. Renseignez-vous pour savoir qui doit vous présenter et donnez à cette personne des instructions précises. Assurez-vous, au besoin, que cette présentation mentionne vos compétences dans le domaine que vous devez aborder. Commencez à parler avec assurance, d'un ton naturel, et essayez d'exposer les premiers points sans regarder vos notes. Cela vous permettra de donner une impression d'assurance, d'ouverture et d'autorité, et d'établir un contact du regard avec l'assistance. Essayez de regarder tout le monde dès le début de votre intervention de sorte que chacun se sente concerné.

69 Marquez une légère pause après chaque point important.

UTILISER LE LANGAGE DU CORPS

À longueur de journée, vous envoyez des messages silencieux qui expriment vos sentiments et vos intentions. Ce langage du corps peut vous aider à renforcer vos propos. Gardez en permanence une attitude ouverte et évitez les bras croisés qui feraient barrière entre vous et l'assistance. Servez-vous de vos mains pour insister sur certains points, mais sans exagération pour ne pas distraire l'assistance. Si vous êtes détendu, votre langage du corps renforcera naturellement votre message, et des gestes bien étudiés peuvent aussi vous aider à masquer votre nervosité.



Le contact du regard établit un rapport positif avec l'assistance.



Une attitude détendue donne confiance.

Une veste ouverte est un signe d'honnêteté.

Regarder dans le vague permet de s'adresser à la totalité de l'assemblée.



Les mains ouvertes mettent l'accent sur les points importants.

▲ PARLER DE MANIÈRE AUTORITAIRE

Cette attitude suggère une grande maîtrise du sujet et établit votre crédibilité auprès de l'assistance.

▲ AVOIR L'AIR DÉTENDU

Une fois que l'orateur a établi le contact avec le public, il se détend et l'assistance se concentre plus facilement sur ses propos.

▲ UTILISER LES GESTES APPROPRIÉS

L'orateur fait bon usage des gestes avec les mains ouvertes, signe d'intégrité lui permettant de gagner l'assemblée à sa cause.

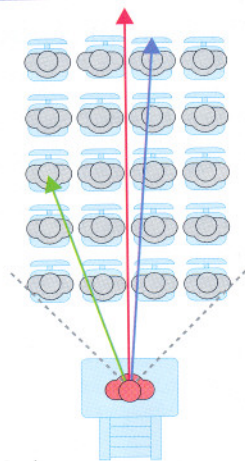
70 Racontez une petite anecdote bien trouvée et familière qui vous mettra à l'aise.

SE SERVIR DU REGARD

Le regard est un outil extrêmement puissant qui permet de créer un lien d'intimité avec les gens. Lorsque vous prenez la parole en public, il est essentiel d'établir cette relation d'intimité. Balayez la salle du regard sans oublier les personnes du fond ou des côtés ni celles placées juste devant vous. Il est tentant de favoriser le contact avec les personnes qui semblent enthousiastes et intéressées, mais ne négligez pas celles qui paraissent neutres, voire désapprobatrices. L'assistance qui se sent rejetée par l'orateur est plus sujette aux attitudes négatives que celle que vous réussissez à impliquer.

REGARDER L'ASSISTANCE ►

Balayez la salle du regard sans oublier ceux du dernier rang. Établissez un premier contact avec une personne au visage amical au lieu de regarder simplement par dessus la tête des gens.



Limite du regard de l'orateur

- Regard fixé sur un visage amical de l'assistance
- Regard fixé sur la dernière rangée de l'assistance
- Regard fixé à mi-distance du fond de la salle

71 Établissez un premier contact du regard avec une personne qui vous semble accessible.

SE SERVIR DE GESTES

La perspective varie en fonction de la taille de l'assemblée. Vous devez donc modifier vos gestes en conséquence. Face à un public nombreux, vos gestes seront plus amples que face à un public restreint. Par exemple, pour mettre l'accent sur deux points importants, « d'une part... et d'autre part... », vous devez faire un geste partant de l'épaule et non du coude ou du poignet pour que toute l'assemblée le voie bien. Même si ce grand geste vous semble exagéré, il paraîtra naturel au public.

72 Établissez le contact du regard avec quelqu'un de l'assistance chaque fois que possible.



DÉVELOPPER UN STYLE

Avec l'expérience, vous serez capable d'exploiter tous les outils à votre disposition, voix, attitude et choix des mots, afin de varier l'impression à donner au public. En général, vous combinerez tous ces outils pour atteindre votre objectif, à savoir capter l'attention du public. Ainsi, pour mettre l'accent sur un point particulier, utilisez des phrases courtes, tenez-vous bien droit et élevez le ton de la voix. Pour donner l'impression que vous allez révéler des choses importantes, penchez-vous en avant et parlez plus bas. Le public sera persuadé que s'il parvient à vous entendre, c'est que vous avez réussi à l'intéresser. L'emploi de ces outils, qui sont les clés du succès d'un orateur, devient, avec le temps, une seconde nature. Choisissez toujours le style approprié à votre public car ce qui réussit avec certains peut très bien échouer avec d'autres.

À FAIRE ET À NE PAS FAIRE

- Pour plus de clarté, utilisez autant que possible un langage simple et concis.
- Ne vous excusez pas de votre manque d'expérience auprès de l'assistance.
- Établissez des contacts du regard afin d'évaluer les réactions de la salle.
- Ne bafouillez pas et n'hésitez pas. Si vous avez perdu le fil de votre discours, restez calme et prenez.
- Servez-vous des silences uniquement pour insister sur certains points.
- Le public aurait l'impression que vous n'êtes pas sûr de ce que vous dites si vous laissez toujours retomber l'intonation en fin de phrase.
- Vérifiez l'heure sur une pendule murale plutôt que sur votre montre.
- Ne perdez pas de vue le message à faire passer, vous risqueriez de vous déconcentrer ainsi que l'assistance.

73 Répétez les chiffres importants

74 Donnez de l'ampleur à vos gestes et marquez de longs silences.

LIMITER SON TEMPS DE PAROLE

Annoncez la durée de votre intervention pour que le public sache pendant combien de temps il devra se concentrer : « Nous n'avons que vingt minutes, c'est pourquoi je vais immédiatement aborder... » Vous pouvez rappeler ultérieurement que vous surveillez l'heure : « Il ne nous reste que cinq minutes, aussi vais-je résumer... » Ne vous laissez pas distraire de votre objectif par un membre de l'assistance qui souhaite poser une question ou qui ne semble pas d'accord avec ce que vous dites. Indiquez simplement que vous avez prévu du temps en fin d'intervention pour répondre aux questions et poursuivez votre discours.

FINIR DE MANIÈRE EFFICACE

Il est primordial que votre intervention se termine de manière percutante car c'est sur cette dernière impression que vous prendrez congé de l'assistance. N'oubliez pas de répéter les points essentiels de votre exposé pour bien les fixer en mémoire.

SIGNALER LA FIN DE SON INTERVENTION

En cours d'exposé, indiquez le stade d'avancement et, lorsqu'il approche de sa fin, signalez-le. Utilisez des phrases du type : « passons maintenant au troisième des quatre points que je souhaite aborder... » ou « pour résumer brièvement avant de répondre à vos questions... ». En informant l'assistance que la fin de votre discours approche, vous capterez leur attention pour le résumé des points essentiels développés. Il doit couvrir tous les points et idées importants de votre exposé pour donner à l'assistance l'occasion de récapituler l'objet de votre intervention et de réfléchir aux questions à poser.

76 Ne vous précipitez pas comme si vous aviez hâte de partir.

77 Terminez toujours par un résumé bien construit de votre exposé.

75 N'affichez pas vos supports audiovisuels trop longtemps, ils pourraient distraire le public.

CHOSSES À FAIRE

1. Indiquez à l'assistance le nombre de points à mémoriser.
2. Veillez à ne pas dépasser le temps qui vous a été imparti.
3. Prévoyez à l'avance les points sur lesquels vous pourrez faire une impasse si vous dépassez le temps alloué.
4. Si vous avez oublié quelque chose, laissez-le de côté plutôt que de l'ajouter un peu n'importe où en fin d'exposé.

LAISSER UNE BONNE IMPRESSION

C'est la dernière impression qui s'inscrit dans l'esprit du public. Vous devez donc vous assurer de laisser un bon souvenir. Avant votre intervention, consacrez du temps à travailler vos phrases de clôture de façon à les délivrer correctement. Travaillez les pauses, l'intonation et la syntaxe des phrases de votre résumé de sorte qu'il s'imprime bien dans la mémoire de l'assistance. Vous pourrez ainsi faire passer votre message et établir votre réputation d'orateur.

APPROCHER DE SA CONCLUSION

Évitez de prendre un ton dogmatique lorsque vous arrivez en fin d'exposé. Attachez-vous à donner des faits précis et bien documentés et ne vous laissez pas aller à donner votre opinion personnelle. Ayez votre conclusion uniquement sur les faits que vous venez d'exposer. Votre intervention doit être suivie d'un échange de questions et de réponses, n'oubliez pas que cette séquence risque de réduire l'impact des dernières phrases de votre intervention que vous avez si soigneusement préparées. Vous pouvez éventuellement prévoir de répondre aux questions avant de résumer l'essentiel de votre exposé.

RÉSUMER ►

Au moment de résumer votre exposé, placez-vous devant vos supports audiovisuels de sorte que l'assistance vous voie parfaitement. Tenez-vous bien droit et délivrez vos dernières phrases d'un ton assuré.

Faites des gestes mains ouvertes pour montrer votre enthousiasme.



TERMINER DE FAÇON PERCUTANTE

Il est important de laisser une forte impression. Servez-vous des astuces suivantes :

- Résumez votre exposé en une ou deux phrases très courtes. Vous devez être très bref. Quelques phrases courtes et bien choisies retiendront plus l'attention qu'un long monologue de dix minutes.
- Insistez sur les mots importants. Une pause après les mots importants permet d'insister dessus. Appuyer sur le mot « et » lorsque vous introduisez le dernier point essentiel de votre exposé est également une bonne méthode.
- Jouez sur les sons (allitération). L'emploi dans une même phrase de mots ayant la même sonorité favorise la mémorisation. Toutefois, n'en jouez pas sur plus de trois mots.

78 Employez l'allitération pour donner du poids à votre résumé.

79 Marquez une pause entre votre résumé et la séquence des questions et réponses.

TENIR UN AUDITOIRE

Un exposé doit profiter à l'assistance et non à l'orateur. Apprenez à lire et à comprendre les attitudes d'un auditoire et à gérer ses réactions.

SENTIR L'AMBIANCE GÉNÉRALE

Essayez d'arriver dans la salle à l'avance pour « sentir » l'assistance. Est-ce que les gens arrivent juste de l'extérieur où il pleut à torrent ? Semblent-ils hostiles à ce que vous allez leur dire ? Un orateur précédent les a-t-il fait rire ?

IMPLIQUER L'ASSISTANCE

Évaluez l'humeur générale - par les réactions de l'assistance aux interventions précédentes, par exemple. Vous pouvez alors décider de la stratégie à adopter. Si certains membres de l'assistance semblent s'ennuyer ou avoir envie de dormir, posez des questions auxquelles ils peuvent répondre en levant la main. « Combien d'entre vous ont téléphoné à leur bureau avant de venir ici ? Seulement trois ! Bien, alors combien ont pensé qu'ils allaient le faire ? » Si l'assistance semble hostile, vous pouvez commencer par une plaisanterie, et veiller à ce que votre corps donne des signes positifs.

80 Essayez de venir écouter le maximum des interventions qui vous précèdent.

81 Montrez à l'assistance que vous comprenez ce qu'elle ressent.

GUETTER LES SIGNES

Lorsque vous avez répété en phase de préparation de votre exposé, vous avez appris à contrôler le langage de votre corps. Vous devez maintenant apprendre à lire celui de l'assistance. Guettez les signes et ne vous attendez pas à ce que tout le monde réagisse de la même manière. Certains brûlent de poser des questions tandis que d'autres s'enfoncent dans leur siège en espérant être ailleurs.

82 Impliquez les membres de l'assistance en posant régulièrement des questions.



ATTITUDE ► NÉGATIVE

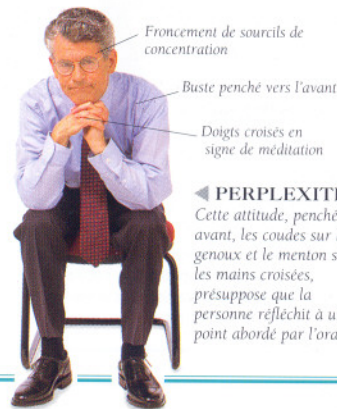
Cette attitude, rejeté en arrière, bras et jambes croisés, présuppose une résistance vis-à-vis de l'orateur.

DÉCELER LES SIGNES NÉGATIFS

Les membres d'une assemblée peuvent manifester leur désapprobation ou leur hostilité de diverses manières. Repérez ceux qui se penchent vers leur voisin pour vous critiquer. De même, repérez ceux qui froncent les sourcils ou ceux qui regardent en l'air comme si le plafond était plus intéressant que vos propos. Ne vous attachez pas à un seul signe, telles des jambes croisées, vous risqueriez de vous tromper sur sa signification. Regardez la personne dans son ensemble avant d'en tirer des conclusions.

DÉCELER LES MARQUES D'INTÉRÊT

Les marques d'intérêt sont faciles à repérer : les personnes qui sourient ou acquiescent, celles qui se penchent en avant et vous regardent attentivement. Un léger froncement de sourcils est un signe de concentration. Les membres de l'assistance qui présentent ces signes seront faciles à gagner à votre cause, vous devez donc veiller à les impliquer dans votre intervention.



◀ PERPLEXITÉ

Cette attitude, penché en avant, les coudes sur les genoux et le menton sur les mains croisées, présuppose que la personne réfléchit à un point abordé par l'orateur.

LIRE LES SIGNES DU VISAGE

En terme de langage du corps, le visage est certainement le plus expressif. Si vous êtes assez proche du public, vous pourrez discerner une multitude de petits signes, des légers mouvements de sourcils et des expressions du regard jusqu'aux pincements de lèvres. Comme pour le langage du corps en général, tenez compte de l'expression générale du visage et non d'un détail.

L'expression neutre du visage indique que la personne n'a pas encore d'opinion.

Le menton qui repose sur la main est un signe d'attention.

Les jambes croisées sont un signe de méditation.



ATTITUDE ► NEUTRE

Cette position familière et détendue suggère un esprit ouvert. Cette personne n'est pas encore déterminée et souhaite en savoir plus sur le sujet.

FAIRE FACE AUX SITUATIONS IMPRÉVUES

Sauriez-vous comment réagir en cas d'altercation au beau milieu de votre intervention ou si quelqu'un a un malaise ? De tels incidents sont bien entendu assez rares, mais il est préférable d'y penser et de prévoir ce que vous devez faire s'ils se produisent.

Vérifiez si vous savez où se trouve l'interrupteur pour rallumer la lumière, comment appeler les secours d'urgence ou un médecin, et où se trouvent les sorties de secours. Si vous ne le savez pas, renseignez-vous avant votre intervention.

83 Sachez repérer une main qui se lève discrètement pour dissimuler un bâillement.

LIRE LES GESTES DES BRAS ET DES MAINS

Les mouvements des bras et des mains sont de bons outils pour renforcer l'impact de votre intervention et peuvent également vous en dire long sur l'état d'esprit d'une personne. Lors des questions et réponses, notez les mouvements de bras et de mains des personnes qui vous interrogent. Si vous ne les voyez pas bien, demandez aux gens de se lever pour poser leur question. Les gestes sont fortement culturels. Ne l'oubliez pas lorsque vous tentez de les interpréter. Gesticuler, par exemple, est un signe d'énerverment pour un européen du nord alors que c'est simplement un mode d'expression pour une personne du sud.

SAVOIR ÉCOUTER

Pour percevoir le langage du corps, il n'est pas nécessaire que la salle soit éclairée ; bien des signes sont perceptibles à l'oreille. Vous pouvez entendre le bruissement des personnes qui s'agitent ainsi que les chuchotements, deux signes probables de confusion et d'ennui dans l'assistance. Il est aisé de se renfermer sur soi-même si on est concentré sur son discours, mais cela vaut la peine de rester vigilant aux bruits alentour qui permettent de juger de l'état d'esprit de l'assistance.

OBSERVER LES JAMBES

La position des jambes vous en dit long sur l'état d'esprit d'une personne. Des jambes croisées, par exemple, peuvent suggérer qu'elle réfléchit à ce que vous venez de dire. Des jambes décroisées, placées l'une contre l'autre, peuvent indiquer de l'intérêt pour vos propos. Si les membres de l'assistance sont assis, vous ne pourrez apercevoir que les personnes du premier rang, mais les mouvements de leurs jambes vous donneront une bonne indication de l'état d'esprit du reste de l'assemblée.

Le corps penché vers l'avant est une preuve d'agrément.

MARQUE ► D'AGRÈMENT

La position détendue des mains, les jambes parallèles et l'expression franche et ouverte du visage signalent que l'auditeur adhère totalement à vos propos.



84 Prêtez attention aux tapements de pieds qui sont un signe indéniable d'impatience.

La position du menton sur les doigts repliés indique une farouche volonté d'apprendre.

La position des jambes est la marque d'un esprit en éveil.

◀ MARQUE D'INTÉRÊT

Le corps penché vers l'avant et le menton posé sur la main sont signe d'intérêt. La position des jambes renforce encore l'attitude positive de la partie supérieure du corps.



NOTER LES MANIES

La plupart des personnes ont des manies. Ils tripotent leurs lunettes, leur montre ou leurs boutons de manchettes, par exemple. Regarder sa montre peut trahir l'ennui, voire l'impatience, tandis que mâchouiller un crayon est un signe d'intérêt. En revanche, une personne immobile, sans tic de comportement, est généralement très intéressée et totalement en accord avec vos propos.

RÉPONDRE AUX QUESTIONS

Bon nombre d'interventions sont réduites à néant par une incapacité à répondre correctement aux questions posées en fin d'exposé. Lors de votre préparation, apprenez à répondre à des questions difficiles et bizarres pour être capable de faire ensuite face à toutes sortes de situations.

85 Apprenez à répondre à des questions impromptues posées par un ami.

86 Restez calme quels que soient le ton et l'intention de la personne qui vous pose

POINTS À RETENIR

- La phase des questions et réponses est aussi importante que l'exposé.
- Vous pouvez anticiper la plupart des questions lorsque vous vous documentez pour la préparation de votre exposé.
- La plupart des questions ne vous sont pas adressées personnellement. Prenez-les à un niveau général.
- La nervosité peut vous inciter à répondre rapidement. Pensez toujours à votre réponse avant de commencer à parler.
- Certaines questions peuvent nécessiter que la personne qui les pose clarifie sa pensée.
- Ne répondez qu'à une seule question à la fois

BIEN SE PRÉPARER

Il est primordial de bien vous préparer aux questions que pourrait vous poser l'assistance. Pour ce faire, documentez-vous soigneusement et rédigez bien votre intervention. Rédigez un brouillon, lisez-le attentivement plusieurs fois, notez les questions suscitées auxquelles vous n'êtes pas à même de répondre, puis renseignez-vous. Une fois toutes les questions abordées, lisez votre exposé à un groupe d'amis ou de collègues de travail et demandez-leur de vous questionner. Tenez compte de ces questions pour ajouter à votre exposé toutes les informations qui semblent nécessaires. Malgré cette préparation, vous n'êtes pas à l'abri d'une question que vous n'aviez pas du tout prévue.

AVOIR L'AIR CONFIAIT

Une bonne intervention peut se solder par un échec si l'orateur n'est pas capable de répondre aux questions posées, alors qu'une intervention médiocre peut tourner en succès s'il répond brillamment. Répondez haut et fort, de manière claire et concise, notamment si vous devez vous asseoir ou changer de place pour répondre aux questions. Si possible, restez debout pour répondre et ne baissez pas votre niveau de voix. N'agitez pas les mains inutilement et veillez à ne pas avoir une attitude négative, tel croiser les bras qui est une attitude défensive.

GARDER LE CONTRÔLE DE LA SITUATION

Ne laissez jamais plusieurs personnes parler en même temps. Expliquez que vous ne pouvez traiter qu'une seule question à la fois : « Pouvez-vous me répéter votre question, François, je répondrai à Laura immédiatement après. » Ne faites pas digressions sur des points mineurs de votre exposé ; en cas d'intérêt marqué pour un point spécifique, proposez de développer le sujet après la réunion.

88 Renvoyez les questions agressives directement au questionneur ou à l'assistance.

87 Encouragez les personnes timides ou nerveuses par des mots tels que « bonne question ».

LES PERSONNES QUI POSENT DES QUESTIONS

Il est primordial de cerner la personnalité de celui qui vous pose une question. Un exhibitionniste veut prouver qu'il en sait plus que vous, et un instable tourne autour du pot sans vraiment poser de question. Ces deux types de personne doivent être appréhendés avec précautions. Ramenez-les au point de départ.

TYPES DE QUESTIONS PRÉVISIBLES

Certaines questions reviennent systématiquement, quel que soit le sujet abordé. Sachez les reconnaître pour y répondre parfaitement. Ces questions sont les suivantes :

- La question de résumé : « Vous nous avez dit que... Est-ce exact ? » Cette question a pour but de récapituler vos propos.
- La question directe : « Pouvez-vous me dire quels sont les services que vous proposez au Brésil ? » C'est une demande directe d'informations.
- La question recentrée sur la personne qui interroge : « Lorsque ma mère a essayé, elle a constaté le contraire. Comment

expliquez-vous ça ? » Utilisez votre expérience personnelle pour répondre.

- La question cartésienne : « Comment pouvez-vous affirmer X alors que vous avez démontré Y ? » Démontrez par la logique pour expliquer le bien-ondé de vos propos.
- La question d'extrême irritabilité : « Quand allez-vous revenir aux niveaux de 1995 ? » C'est un coup bas maladif.
- La question du branché : « Avez-vous abordé la question avec mon grand ami Jacques Chirac ? » Un nom important lancé à la cantonade vise à montrer son pouvoir.

ANALYSER LES QUESTIONS

Vous n'avez que quelques secondes pour analyser les questions posées. Est-ce une demande de résumé ? Une simple demande d'informations complémentaires ? Veut-on vous entraîner dans un piège ? Certaines personnes souhaitent simplement exprimer une idée sans réellement poser de question. Si l'idée est positive et renforce vos propos, il est de bon ton de le reconnaître. En revanche, si l'idée émise est trop éloignée du sujet, remerciez la personne et passez à une autre question.

GAGNER DU TEMPS

Confronté à une question particulièrement difficile, restez calme et prenez le temps de préparer soigneusement votre réponse. Lorsque vous vous attaquez à une question délicate, n'hésitez pas à consulter vos notes. Vous garderez le contrôle si vous expliquez ce que vous faites et pourquoi vous le faites. En cas d'absolue nécessité, faites diversion en buvant une gorgée d'eau, en toussant ou en vous mouchant, pour ne pas regarder fixement l'assistance comme si vous étiez à court de mots.

TYPES DE QUESTIONS PRÉVISIBLES

Il existe un certain nombre de réponses types à des questions absolument impossibles. Si vous ne pouvez pas répondre, essayez de donner une information qui prouve que vous n'éludez pas la question. Si la personne insiste, renvoyez la question à l'assistance.

« Je ne peux pas vous répondre actuellement, mais si vous le souhaitez, je me renseignerai. Si vous me laissez vos coordonnées, je vous répondrai très vite. »

« Cette question demande réflexion. Je propose que nous y revenions ultérieurement. Y a-t-il d'autres questions ? »

« Je ne suis pas sûr de pouvoir répondre à cette question. Peut-être pourrions-nous en discuter à la fin de la réunion ? »

« Il est impossible de répondre par oui ou par non à cette question. En ce qui me concerne, je pense toutefois que... »

89

Ne répondez pas uniquement à la personne qui pose la question mais à toute l'assistance.

POINTS À RETENIR

- Répondre aux questions est un moyen d'accroître votre crédibilité en prouvant l'ampleur de vos connaissances.
- L'assistance doit savoir si vous exprimez des faits ou vos opinions personnelles.
- N'argumentez pas avec une personne de l'assistance, même si ses propos sont totalement faux.
- Traitez toutes les questions avec autant de courtoisie et de politesse.
- Face à certaines questions difficiles, proposez d'effectuer des recherches et de répondre ultérieurement.

SE DÉBARRASSER DES QUESTIONS PIÈGES

Repérez les questions qui visent à pointer les faiblesses d'un argument, à embarrasser l'orateur et à saper une intervention. Les questions très éloignées du sujet abordé révèlent une personne qui veut épater la galerie. Mais elles peuvent aussi avoir pour objectif de saper votre crédibilité. « Je n'avais pas l'intention de couvrir cet aspect du sujet aujourd'hui » ou « C'est une vaste question que nous n'avons pas le temps de débattre aujourd'hui », réponses bien qu'un peu évasives, relâcheront la pression qui pèse sur vos épaules.

90

Gagnez la partie grâce à vos connaissances.

91

Évitez la condescendance.

IMPROVISER DES MINI-EXPOSÉS

Parfois, quelqu'un peut poser une question qui requiert que vous développiez un point particulier de votre exposé. Si elle n'est pas d'intérêt général, proposez à la personne d'en discuter avec elle à la fin de la réunion.

En revanche, si vous sentez qu'elle peut intéresser tout le monde, et que vous détenez les informations nécessaires, vous pouvez improviser un mini-exposé. Dans ce cas, soyez bref, structurez bien ce discours improvisé et parlez aussi naturellement que lors de votre exposé précédent.

FAIRE PREUVE D'HONNÊTÉTÉ

Il arrive que, pour une raison ou pour une autre, vous ne sachiez tout simplement pas répondre à une question. Dans ce cas, soyez honnête. Si vous ne savez pas, il est préférable de l'admettre immédiatement plutôt que de répondre à côté. Ne vous contentez pas d'une réponse du type « Je répondrai à cette question plus tard », car les gens auraient l'impression que vous essayez de les tromper et ne vous feraient plus confiance. Essayez de déterminer si la question réclame des faits ou exprime une opinion personnelle. La seconde catégorie est plus facile à traiter car vous pouvez toujours avouer que vous n'avez pas d'informations précises, mais que votre expérience passée et votre sentiment personnel vous permettent de répondre.

92

Préparez quelques réponses bien construites et étoffées pour les questions tout à fait prévisibles.

FAIRE FACE AUX SIGNES D'HOSTILITÉ

L*l peut arriver que votre intervention déclenche dans l'assistance de fortes réactions ou des discussions violentes. Vous devez donc vous préparer à faire face à toutes les situations, des accès de colère au mutisme forcé.*

94 Évitez de soutenir le regard d'une personne agressive.

POINTS À RETENIR

- Rester calme face à des signes d'hostilité permet de désamorcer la situation négative.
- Répondez à la question posée et non à une question que vous auriez aimé qu'on vous pose.
- Vos réponses doivent être relativement courtes, surtout si vous savez qu'il y a d'autres questions qui suivent.
- Un signe d'agression ou d'hostilité peut être involontaire.
- Garder le silence peut inciter une assemblée à poser des questions.

95 Si vous exposez des faits, reprenez-les en donnant des preuves.

93 Souvenez-vous que les signes d'hostilité ne sont pas dirigés contre vous personnellement.

REPÉRER LES PERTURBATEURS

Apprenez à repérer les divers types de perturbateurs auxquels vous risquez d'être confronté de façon à aborder plus efficacement les situations délicates. Ceux qui veulent attirer l'attention se montrent bien souvent sarcastiques tandis que d'autres peuvent répondre par mégarde à une question de pure forme sans aucune mauvaise intention. Les perturbateurs patentés ne sont pas d'accord avec ce que vous dites et provoquent des troubles.

96 Si vous vous exprimez en étant assis, levez-vous pour imposer votre autorité.

97 Dites la vérité. Toute malhonnêteté sera rapidement décelée et sapera votre crédibilité.