

F
O
R
M
A
V
I
S
I
O
N

FACE A L'AUDIENCE

Guide de l'animateur

© *Formavision / 7 Dimensions*

87-89 rue des Rosiers, 92500 Rueil Malmaison, France
Tel: 33-01 47 08 12 12 Fax: 33-01 47 08 01 58
email: Formavision@easynet.fr
<http://www.formavision.com>

FACE A L'AUDIENCE ? GUIDE DE L'ANIMATEUR



Contenu

| | N° Pages |
|---|-----------------|
| Formavision: | |
| Une approche pratique de la formation | 1 |
| Objectifs de la séance | 2 |
| Les six facteurs clés pour réussir une présentation | 2-7 |
| Descriptif du vidéofilm | 8 |
| Programme de la séance | 8-9 |
| Feuilles d'observation | 10-11 |
| Autres vidéofilms de la série | 12 |
| La vidéothèque d'entreprise | 13 |



UNE APPROCHE VRAIMENT EFFICACE DE LA FORMATION

FORMAVISION SARL constituée en 1977, est une société française, pionnière dans la vidéocommunication.

Elle a été créée par des professionnels de la formation continue pour distribuer des films de formation, qui dès l'origine ont su allier le professionnalisme et l'impact pédagogique maximal à partir d'une idée simple : "un vidéofilm de formation n'a nullement besoin d'être ennuyeux pour être efficace".

Aujourd'hui, **Formavision** dispose d'un vidéo-catalogue de 100 films de formation en français, et d'un catalogue de 180 films de formation en anglais. Ces films sont distribués dans 32 pays et utilisés par 100.000 sociétés. Chacun, de ces films utilisent des techniques variées pour transmettre un large éventail de messages de formation à des auditeurs différents.

Quant à la démarche commerciale de **Formavision**, elle tient au respect de ces 3 points :

1. distribuer les meilleures vidéocassettes disponibles dans le domaine de la formation.
2. fournir des vidéocassettes d'excellente qualité, toujours accompagnées de documents qui faciliteront leur exploitation.
3. faciliter l'utilisation et le choix des formateurs et animateurs par des présentations et des journées régulièrement organisées dans toute la France et les pays voisins.



**European Training
Media Association**

Objectifs de la séance

Après la séance, les participants auront acquis les compétences suivantes:

- ?? Savoir décrire les six facteurs clés pour réussir une présentation
- ?? Avoir fait une présentation pendant le stage et reçu le feedback du groupe
- ?? Identifier des améliorations spécifiques à apporter à leurs prochaines présentations

Les six facteurs clés pour réussir une présentation

Faire une présentation à un groupe fait partie de la vie professionnelle de tout manager, superviseur, etc... C'est souvent la partie que nous détestons le plus. La présentation peut avoir comme but de convaincre la direction sur un projet, de vendre à un client, ou encore d'informer des collègues. Mais dans tous les cas, la présentation doit à la fois informer et motiver son public.

Des personnes ayant une grande compétence technique peuvent fréquemment avoir de grandes difficultés à présenter leurs idées en public. Les erreurs les plus communes sont les suivantes:

se servir d'une communication à sens unique (monologue) pour livrer le message,

un mauvais usage des aides audiovisuelles,

un contenu inadapté au niveau intellectuel de l'audience, un trac peu ou pas du tout maîtriser,

se laisser déborder par des auditeurs "difficiles" et enfin, provoquer tout simplement l'ennui.

Pour vous aider à éliminer ces erreurs, voici les six facteurs clés à retenir lorsque vous vous trouvez face à l'audience:

1. Maximiser les premières minutes

Comme dans beaucoup d'échanges sociaux, les premières minutes d'une présentation sont extrêmement importantes pour créer une bonne image et une bonne ambiance. Parfois, le présentateur se sert d'un fait étonnant, une citation très percutante ou d'une question "choc" -parfois il faut adopter un style plus réservé. Peu importe le style choisi pour commencer la présentation, il existe deux tâches essentielles que tout présentateur doit faire dans les premières minutes de sa présentation.

1. Le présentateur doit consacrer quelque temps pour bien connaître son audience. Que savent-ils déjà du sujet, qu'attendent-ils de la présentation et quels sont les préoccupations particulières ou problèmes que l'on peut traiter. Ces informations peuvent être collectées avant la présentation, par le biais d'une discussion générale ou d'une session de questions réponses rapides au début de la présentation (on peut même demander des réponses globales par la levée de mains. "Pour m'aider à mieux cerner ma présentation, veuillez lever la main tous ceux qui ont déjà entendu parler de XYZ?" etc ...)
2. Il doit toujours donner le contenu ou la structure ainsi que l'horaire de sa présentation. Ceci permet à l'audience de connaître l'objectif de la présentation, et au présentateur de s'y référer pendant et après la présentation.

2. Impliquer les participants

L'une des principales causes d'échec dans les présentations est dûe au manque de participation des auditeurs. Les études sur ce sujet démontrent systématiquement une forte diminution de la concentration à partir de 15 minutes d'écoute passive. La rétention des informations est augmentée lorsqu'un discours est appuyée par des échanges avec l'audience.

Impliquer les participants peut prendre diverses formes:

- ?? une discussion générale provoquée par une question,
- ?? des études de cas, des mises en situation, exercices de groupes, etc...,
- ?? remue-méninges, etc...

Quand vous souhaitez stimuler une discussion à partir de questions, il faut retenir les points suivants:

- ?? Demandez la question, puis utiliser le silence pour attendre la réponse. Beaucoup d'animateurs inexpérimentés ne peuvent supporter plus d'une seconde de silence (ils croient que la question a "foiré"). Ils commencent donc à répondre à leur propre question ou en lancent une autre.

- ?? Demandez la question et utiliser un comportement non-verbal pour démontrer votre intérêt dans la réponse. Ces comportements s'appellent "comportements d'attente" - établir un contact visuel avec un participant, se mettre en face de la personne, hocher la tête, murmurer votre encouragement, et accompagner le tout de gestes faciaux comme un sourire, un froncement des sourcils, un regard d'étonnement, etc...

En tant que présentateur, vous devez toujours maîtriser la discussion.

Ceci peut comprendre:

- ?? demander à une personne d'attendre pendant que l'autre termine son intervention;

- ?? mettre fin à une discussion entre deux personnes du groupe et faire participer les autres personnes du groupe;

- ?? terminer une discussion pour passer à une autre.

Le degré de contrôle que vous devez exercer dépend du groupe, du sujet, du temps disponible et de la valeur de la discussion.

Trop souvent, les présentateurs estiment que si le groupe discute entre-eux, tout va pour le mieux. Cela n'est vrai que si la discussion intéresse tout le monde et si elle est pertinente et utile pour la majorité des auditeurs.

Voir la section 5 pour d'autres idées sur ce sujet.

3. Utiliser des aides visuelles

De nombreuses études démontrent que la rétention des informations varie énormément selon la façon dont elles sont présentées. Une étude récente a constaté les taux de rétention suivants:

information communiquée par un seul discours....
70% après 3 heures, 10% après 3 jours;

information communiquée par des aides-visuelles uniquement ...
72% après 3 heures, 35% après trois jours;

information communiquée par un discours accompagné d'aides visuelles..... 85% après 3 heures, 65% après trois jours.

Le meilleur moyen d'illustrer certains éléments de la présentation est d'utiliser des aides audiovisuelles comme le paperboard, le rétroprojecteur, les diapositives, les vidéos, des modèles et des échantillons distribués.

Une erreur fréquente à éviter est de porter **trop d'informations** sur le paperboard ou le rétroprojecteur.

4. Contrôler subtilement la situation

Un des aspects les plus difficiles d'une présentation est de bien gérer la dynamique de groupe. Et savoir répondre aux questions délicates que peuvent poser les auditeurs. Voici quelques suggestions:

?? Vous devez contrôler le moment où les auditeurs pourront vous poser des questions (à tout moment, après chaque section, ou à la fin de la présentation). Vous établissez vous-même les règles du jeu au début de votre présentation. (Vous pouvez toujours demander à l'audience leur accord - ils seront presque toujours d'accord!).

?? Avant de répondre à une question, vous aurez parfois besoin de répéter la question (surtout si elle n'a pas été entendue par tous les auditeurs, ou si elle n'est pas claire).

?? Ne réagissez jamais de façon négative (surtout en non-verbale) à une question. Il est important de montrer votre respect même si la question vous paraît "idiote".

?? Après avoir répondu à la question, vérifiez que la personne a bien compris votre réponse et qu'elle en est satisfaite. S'il y a doute, essayez de connaître les raisons et si possible rectifiez la situation. Cette pratique démontre clairement votre engagement à répondre aux besoins de votre audience, et votre crédibilité s'accroît en conséquence.

- ?? Parfois, il est plus utile de ne pas répondre à la question vous-même, mais de la retourner à l'audience pour discussion. Ceci est particulièrement utile s'il n'y a pas une réponse simple ou si la réponse est connue de l'audience. Si jamais l'audience ne peut répondre à la question, préparez-vous à répondre vous-même.
- ?? Si vous ne connaissez pas la réponse, n'essayez pas de faire semblant ou de l'éviter. Votre crédibilité n'en sera que renforcée par une admission franche que vous n'avez pas la réponse. (Vous pouvez toujours proposer de chercher la réponse ultérieurement et de la transmettre ensuite à la personne concernée).
- ?? Ne laissez pas à une seule personne le monopole des questions. Si cela arrive, tournez-vous vers d'autres auditeurs lorsque vous demandez "*Des questions?*" en signalant de façon non-verbale que vous souhaitez entendre d'autres personnes dans le groupe.
- ?? Pour mieux contrôler une personne dominante, vous pouvez également leur dire "*Avant de prendre votre question, je me demande si quelqu'un d'autre dans le groupe souhaite soulever des points?*"
- ?? Si vous êtes à court de temps, il faut exercer un plus grand contrôle sur les questions hors sujet. Vous pouvez avec respect proposer d'en discuter avec la personne après la présentation (ex: "*Je préfère ne pas traiter cet aspect maintenant, faute de temps. Peut-être pourrions nous en discuter pendant la pause, OK?*")
- ?? Si vous demandez à l'audience de vous poser des questions, et que personne n'en a, vous pouvez adopter l'une des mesures suivantes:
- passer à la prochaine étape de votre présentation ou clore la présentation
 - reformuler la question, (ex: "*Combien d'entre vous ont eu ce problème?* ")
 - proposer une situation à l'audience et demander: "*Comment allez-vous la résoudre?*"

5. Sonder l'attention du groupe

Un bon présentateur cherche constamment des informations et un feedback de son audience afin d'évaluer le progrès de sa présentation.

Sont-ils ennuyés?
Confus?
Sont-ils distraits?
Captivés?

Les réponses à ces questions peuvent se lire dans le comportement non-verbal du groupe. Des bâillements, des gigotements, le regard dans le vide, etc... sont des signes qui indiquent que votre présentation n'est pas une réussite. Pourtant beaucoup de présentateurs devant de tels signaux n'hésitent pas à continuer leur présentation comme si de rien n'était.

Si vous remarquez ces signes, il est temps de changer, de vitesse. Peut-être faut-il insérer une question impromptue pour provoquer une discussion ou une autre activité pour provoquer la participation active de l'audience.

Alternativement, des signaux négatifs du groupe peuvent nécessiter une pause dans la présentation pour traiter directement le problème. Vous pouvez leur demander de donner un avis franc et honnête sur la présentation. Si le groupe vous dit que la présentation est trop théorique, trop ennuyeuse, trop compliquée ou trop simple, peu importe, négocier quelques modifications avec le groupe et ensuite appliquer. Vos auditeurs vous en seront très reconnaissants!

6. Encourager le suivi

Vers la fin d'une présentation, il est très important d'obtenir un engagement de la part des auditeurs sur une action quelconque: prendre une décision, changer la façon de faire, etc...

Pour provoquer cet engagement, vous pouvez demander des questions comme, "*Comment voyez-vous l'acheminement du projet à court terme?*", "*Que voulez-vous faire maintenant?*", etc...

Si l'engagement porte sur un changement d'attitude ou de comportement, vous pouvez clore votre présentation par une activité de "remue-meninges" et noter toutes les suggestions sur un paperboard. Cette pratique peut encourager des auditeurs à identifier une action spécifique qu'ils vont modifier à l'avenir.

Descriptif du vidéofilm

Ce vidéofilm d'une durée de 14 minutes est destiné aux personnes ayant très peu d'expérience dans le domaine des présentations ou qui souhaitent s'améliorer grâce aux 6 facteurs clés présentés dans le vidéofilm.

Programme de la séance

Le temps consacré à cette séance va dépendre du nombre de participants, car chacun d'entre eux devra faire une présentation de 10 à 20 minutes. Pour neuf participants, il faut compter environ 4 heures. Les participants doivent être avisés à l'avance qu'ils auront à faire une présentation d'au moins 10 minutes pour avoir un feedback constructif. Ils pourront alors se préparer avant la séance.

1. Introduction - 10 minutes

?? Expliquer les objectifs de la séance (voir page 2).

?? Demander aux participants quels sont leurs préoccupations, leurs besoins et leurs attentes de la séance.

?? Présenter le programme de la séance.

2. Discussion de groupe - 15 minutes

?? Demander aux participants de réfléchir sur les présentations auxquelles ils ont assistées en tant qu'auditeur, et en particulier de penser à la pire et à la meilleure.

?? Demandez-leur de créer une liste de facteurs qui font la différence entre la pire et la meilleure présentation.

?? Notez leurs réponses sur le paperboard.

3. Regarder le vidéofilm et discuter - 30 minutes

?? Présenter le vidéofilm "*Face à l'audience*" en précisant qu'il propose six façons d'améliorer les présentations.

?? Après le vidéofilm, encourager une discussion à partir des questions suivantes:

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les points essentiels du vidéofilm?

Quels points vous paraissent plus ou moins adaptés à vos besoins?

Identifier au moins trois façons spécifiques d'améliorer vos présentations et noter les par écrit.

4. Exercice pratique - 20 minutes par participant

??Chaque participant devra faire une présentation au groupe. (Ils auront été prévenus à l'avance donc il n'y a pas de temps de préparatio

??La présentation ne doit pas dépassée 15 minutes en durée.

??Pendant chaque présentation, les autres membres du groupe prendront des notes sur la feuille d'observation (pages 10-11).

??Après chaque présentation, le groupe donne 5 minutes de feedback constructif au présentateur avant de passer au prochain candidat.

??Vous pouvez bien entendu prolonger ou raccourcir les durées suggérées pour cet exercice, selon vos besoins.

Instructions:

Observer soigneusement le présentateur pendant cet exercice pratique. Notez vos commentaires selon les rubriques ci-dessous pour vous aider à donner un feedback constructif à la fin de sa présentation.

Nom du Présentateur:**Étapes**

| | Ce qu'il a bien fait | Ce qui reste à améliorer |
|---|-----------------------------|---------------------------------|
| 1. Maximiser les premières minutes | | |
| ?? identification des besoins et des attentes de son audience | | |
| ?? donner le résumé et la structure de sa présentation? | | |
| ?? autres? | | |
| 2. Impliquer les participants | | |
| ?? se servir des activités? | | |
| ?? provoquer des discussions? | | |
| ?? autres? | | |
| 3. Utiliser des aides visuelles | | |
| ?? bon usage des aides visuelles? | | |
| ?? des aides visuelles claires ? | | |
| ?? autres? | | |

| Étapes | Ce qu'il a bien fait | Ce qui reste à améliorer |
|--|---|---------------------------------|
| 4. Contrôler subtilement la situation | <p>?? a bien géré le groupe?</p> <p>?? a traité les questions avec efficacité ?</p> <p>?? autres?</p> | |
| 5. Sonder l'attention du groupe | <p>?? a réagi aux signaux émis par le groupe?</p> <p>?? a demandé le feedback du groupe et en a tenu compte avant de procéder?</p> <p>?? autres?</p> | |
| 6. Encourager le suivi | <p>?? a demander au groupe de définir le prochain pas?</p> <p>?? a encourager des individus à s'engager sur une action ou un comportement spécifique?</p> <p>?? autres?</p> | |

Autres vidéofilms

Dans la série "**Boîte à Outils du Manager**", il existe 6 vidéofilms que vous pouvez utiliser individuellement ou ensemble.

| Objectif de formation | Vidéofilm à utiliser |
|---|--|
| Mise en place d'une nouvelle politique ou organisation (Qualité, Service) qui nécessitent l'adhésion du personnel | <ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. L'empowerment ou la délégation de pouvoir3. Résoudre les conflits |
| Former des facilitateurs, des animateurs occasionnels pour des équipes, cercles de qualités, etc... | <ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. Réunions: les règles d'or3. Face à l'audience4. Résoudre les conflits |
| Former des vendeurs, du personnel d'accueil, des formateurs. | <ol style="list-style-type: none">1. Face à l'audience2. Quand le Manager devient "coach"... |
| Formation aux techniques de communication pour superviseurs, managers | <ol style="list-style-type: none">1. L'équipe: mythe ou réalité2. Réunions: les règles d'or3. Face à l'audience4. Quand le Manager devient "coach"...5. Résoudre les conflits6. L'empowerment ou la délégation de pouvoir |

Formavision
87-89 Rue des Rosiers
Le Mont Valérien,
92500 Rueil Malmaison
Tel:01 47 08 12 12 Fax: 01 47 08 01 58
www.formavision.com

Email Formavision@easynet.fr

LA VIDEOTHEQUE D'ENTREPRISE

une ressource permanente à portée de la main

Qu'est-ce que la vidéothèque d'entreprise ?

La réponse pratique, économique et complète à tous vos besoins en formation, stages, séminaires ou réunions. Réunissant les meilleurs vidéofilms et CD Roms existant sur le marché, avec leurs documents d'accompagnement, la vidéothèque d'entreprise vous propose une sélection hors pair de vidéofilms traitant de tous les thèmes clé de la formation.

Les cinq thèmes clés de la vidéothèque d'entreprise et les titres correspondant

Mieux s'organiser et organiser les autres

- ?? Bonne Question,
- ?? Ce n'est pas une question d'intuition,
- ?? La puissance d'une vision,
- ?? Le Piège du temps,
- ?? Bâtir une équipe,
- ?? Quand le manager devient coach,
- ?? L'équipe mythe ou réalité

Mieux vendre...

- ?? Comment décrocher un marché et comment le conserver,
- ?? La route de la vente,
- ?? Comment faire face aux objections des prix,
- ?? La négociation dans la vente, L'avantage caché,
- ?? Negotraining (CD ROM)

Mieux Communiquer

- ?? La Guerre des couleurs,
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau, INTERcommuniquer,
- ?? Parler à 1 ou à 1000 personnes,
- ?? Le traitement des conflits,
- ?? A la découverte du futur : Les paradigmes

La qualité

- ?? Je n'ai pas de clients,
- ?? La courtoisie au téléphone,
- ?? Halte au ping pong téléphonique,
- ?? Qui a sauvé l'entreprise ?,
- ?? Iso 9000
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau,

Assurer un service excellent

- ?? Vous vous souvenez de moi ? Les clients mécontents,
- ?? Service et fatigue,
- ?? Les 5 phrases interdites,
- ?? Sélectionner pour servir,
- ?? Encadrer pour servir,
- ?? Le client au cœur

Pour toutes informations concernant le concept de la "Vidéothèque d'entreprise", contacter Formavision, 87-89 Rue des Rosiers, Le Mont Valérien, 92500 Rueil Malmaison

Téléphone : 01 47 08 1212

Télécopieur : 01 47 08 0158

Email: Formavision@easynet.fr

<http://www.formavision.com>