

# **Annexes**

## Table des matières des annexes

Entretien n°1.....	1
Entretien n°2.....	9
Entretien n°3.....	22
Entretien n°4.....	34
Entretien n°5.....	45
Entretien n°6.....	56
Entretien n°7.....	63
Entretien n°8.....	72
Entretien n°9.....	82
Entretien n°10.....	85
Entretien n°11.....	90
Entretien n°12.....	96
Entretien n°13.....	104
Entretien n°14.....	110
Entretien n°15.....	119
Entretien n°16.....	121
Entretien n°17.....	128
Entretien n°18.....	134
Entretien n°19.....	141
Entretien n°20.....	148
Entretien n°21.....	154
Entretien n°22.....	163
Entretien n°23.....	166
Entretien n°24.....	169
Entretien n°25.....	171
Entretien n°26.....	180
Entretien n°27.....	183
Observation n°7.....	187
Observation n° 11.....	194
Observation n°13.....	206

Observation n°22.....	215
Observation n°24.....	218
Grille d'autoévaluation n°2 .....	221
Grille d'autoévaluation n°11 .....	224
Grille d'analyse des coaches de prise de parole en Belgique.....	225
Grille d'analyse des exercices en Belgique.....	228
Grille d'analyse des ouvrages en Belgique .....	229
Grille d'analyse des coaches de prise de parole au Canada .....	230
Grille d'analyse des exercices au Canada .....	233
Grille d'analyse des ouvrages au Canada.....	234

**Entretien n°1**

**Date :** 28/10/2015

**Langue :** Français

**Lieu :** Louvain-la-Neuve, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coach de prise de parole en public

**Pouvez-vous m'expliquer votre parcours et comment vous en êtes arrivé à proposer du coaching ?**

Je viens du monde de l'entreprise. J'ai fait du management et dans ce cadre j'ai été amené à coacher des équipes. Dans le cadre de mon travail, j'ai également été amené à donner des formations, notamment des formations sur la communication en relation-clients ou des formations également pour former des formateurs, leur apprendre à prendre la parole devant un auditoire, arriver à les captiver et donc surtout à faciliter l'apprentissage des participants.

**Ceci donc sans utiliser votre master en psychologie, seulement en management ?**

Ceci uniquement avec mon master en management, oui. En fait, je n'ai commencé mes études de psychologie que bien après, en 2011. Au départ, quand je travaillais dans une multinationale, à ce moment-là, j'avais une mission de formateur. C'était de donner des compétences en communication aux gens et aux formateurs, c'était de leur donner une certaine aisance. Je travaillais donc sur l'aisance mais surtout sur la structure d'une formation, sur comment faciliter l'apprentissage. Bien entendu, là-dedans, il y a le fait de parler devant des gens.

**Donc, on peut dire qu'il y avait l'aisance qui était plutôt le contenu et la structure qui était plutôt le contenant, on peut dire cela comme ça ?**

Oui, on peut dire ça comme ça. Et en fait, la psychologie, c'est venu bien après. J'ai fait un master en sciences psychologiques en 2011 et donc j'ai terminé en 2015 et donc c'est venu bien après. Mais à l'époque, j'avais déjà bien compris que l'aspect émotionnel était un facteur central là-dedans. On ne peut pas se raccrocher uniquement à une structure de formations ou à des techniques de communication. Il fallait aussi prendre en compte l'aspect émotionnel. Ce que j'appelle, moi, l'aisance.

Je ne suis pas psychologue, je n'ai pas pris ce titre-là, je ne travaille pas sur des personnes en souffrance. Je suis formateur, mon rôle est donc d'entraîner à des compétences spécifiques. Et donc par rapport à la confiance, la confiance est quelque chose qui s'entraîne par des mécanismes psychologiques, ça, c'est certain.

**Quels sont les profils que vous avez déjà coaché ?**

Je travaille essentiellement avec des managers, managers-entrepreneurs. C'est mon type de profil, des personnes qui faisaient le même métier que moi auparavant en fait.

**Et en général, ils viennent vers vous de manière spontanée ou ce sont les patrons qui leur demandent de suivre une formation ?**

Cela dépend, il y a les deux.

**Et y-a-t-il des différences entre ces deux profils là ?**

Disons que quand c'est dans le cadre d'une formation les gens voient cela comme du développement personnel. C'est très bien vu, très positif car quelqu'un qui a du mal à prendre la parole dans des réunions c'est quand même quelque chose qui pose des problèmes professionnels. Donc je ne vois pas de différence, surtout que les formations demandées par les patrons ne sont que suggérées et rarement imposées parce que c'est une dynamique qui ne marche pas trop.

**Ils s'adressent donc à vous mais vous allez surtout les aider à s'entraîner ? Vous n'avez pas des gens qui arrivent avec un blocage total ?**

Comme je travaille avec des managers et des entrepreneurs, je travaille avec des gens qui sont déjà fonctionnels, des gens qui n'ont pas beaucoup de problèmes psychologiques, voire pas du tout. Après, il y a quand même un travail psychologique mais on n'est pas face à des phobiques sociaux ou quelqu'un qui n'ose pas parler à un autre être humain. On est avec des gens qui gèrent des équipes mais il arrive des fois qu'il y ait des gens qui aient du mal avec l'autorité par exemple. Quand on a quelqu'un qui est manager mais qui, dans un conseil de direction, doit prendre la parole devant des gens parfois un peu intimidants, là il y a un entraînement mental à faire. On s'habitue finalement, c'est proche d'une compétition sportive. On est dans la même dynamique, c'est-à-dire avec un entraînement mental qui permet d'augmenter l'aisance.

**Pouvez-vous m'expliquer comment se déroule un « coaching-type » ? S'il y a des éléments incontournables, ou si il y a certaines choses qui reviennent systématiquement ou que vous adaptez selon la personne ?**

Déjà, la première étape c'est de bien comprendre ce que la personne recherche, comprendre où est le problème et de bien définir l'objectif de la personne. Parler en public, on a des gens qui vont parler devant leur famille, ça ne les gêne absolument pas mais le jour où ils doivent parler devant le directeur c'est très compliqué. Donc d'abord, c'est bien identifier quel est l'objectif, dans quelles circonstances, ce que l'on vise. C'est vraiment du coaching pur. C'est la définition pure de l'objectif, comprendre où ça se passe, dans quelles circonstances le problème se pose pour voir comment on va devoir travailler. Une fois qu'on a compris ça, on va essayer de voir

si le problème est communicationnel ou de perception, émotionnel. Donc : est-ce que le problème est un problème communicationnel ou émotionnel ? Communicationnel, j'entends par là quelqu'un qui va dire « je ne sais pas quoi dire », « je ne vois pas comment structurer mon discours » alors là on est vraiment sûr de la structuration de l'information pour la rendre simple et compréhensible ; des techniques de communication je vais dire « standard ». Sur le problème émotionnel, on est plutôt sur des phénomènes d'exposition. On va aider la personne à s'habituer finalement à prendre la parole devant les personnes qui l'intimident. Après, on gradue. On fait une approche progressive. Je vais expliquer d'abord, il faut bien que la personne comprenne le travail sur le manque de confiance vis-à-vis de la prise de parole en public. Bien expliquer cela puis c'est par des entraînements et des petits exercices qui vont nous permettre progressivement d'évoluer ; au travers de différents jeux de rôles, mises en situations fictives, réelles, avec moi, en imagination. On peut également voir comment la personne perçoit la situation pour faire évoluer son point de vue par rapport à des situations potentiellement difficiles pour elle.

### **Est-ce que parfois vous utilisez la vidéo, vous filmez les personnes que vous coachez ?**

Oui, en effet. C'est aussi une technique utilisée le feed-back vidéo. Ça, en général, c'est une méthode qui est intéressante quand la personne a l'impression qu'elle a l'air ridicule. Quand elle se dit « je suis sûr que je suis ridicule quand je parle » alors là on peut enrichir son point de vue avec la vidéo. Mais c'est extrêmement dur pour les gens de se voir.

### **Vos coachings se passent comment au niveau de la répartition dans le temps ?**

En fait, je fais plus souvent des formations que des coachings. La différence entre les deux c'est centré sur la compétence. Il y a un nombre limité de problèmes et de situations potentielles à identifier. Après ce n'est plus que de l'entraînement. Finalement je suis une sorte d'entraîneur, je me vois un peu comme cela. Alors ce qui est intéressant au niveau d'un entraînement comme ça, par exemple, on peut le faire en une journée : bien comprendre le problème, voir si la personne a une bonne compréhension de comment ça fonctionne, définir ensuite ce que je t'ai dit juste avant puis commencer à entraîner, donner des exercices. Puis à ce moment-là, on se revoit par exemple 15 jours plus tard et là on monte encore en puissance et au bout de moins de 10h de coaching on peut tout à fait y arriver. Mais en ayant un entraînement mental chez soi d'une 20<sup>e</sup> de minutes par jour.

### **Ça c'est pour des personnes, à un niveau individuel alors ?**

Je travaille de plus en plus avec des groupes mais là en effet, c'est pour des approches individuelles. Pour la prise de parole en public dans les groupes, j'en fais moins pour le moment donc j'aurais plus de mal à t'en parler. Ici, c'est vraiment individuel.

**Comment travaillez-vous la confiance ? est-ce que cela passe par des « sécurités » comme le choix des mots ou le choix de la salle, etc. ?**

Non, pas vraiment. En fait, le travail de la confiance ne passe pas par cela. C'est accepter finalement de ressentir une émotion qui n'est pas agréable. La personne doit s'exposer au public, c'est difficile mais plus on le fait, plus on s'habitue. Donc je n'utilise pas ces techniques-là. Mais en fait, ma formation m'amène sans cesse à l'intelligence émotionnelle. Cette notion de « l'être humain est un être émotionnel », on a des émotions qui sont des formes de programmes qui nous aident à la prise de décisions plus rapide. Moi je travaille à ce niveau-là mais ce que j'évite vraiment de faire et ce qui semble être des techniques qui ne fonctionnent pas par rapport à l'esprit humain, c'est tout ce qui est grigri, tout ce à quoi on peut se raccrocher. C'est l'idée qu'il n'y a pas de miracle, c'est une méthode qui demande du travail. En fait, c'est oser se confronter à ce qu'on redoute. C'est ça finalement la prise de parole en public, finalement ce sont souvent les gens qui ont peur de se confronter au public et de parler en public. Souvent, ce n'est même pas la peur de parler en public mais la peur de parler devant certaines personnes : que ce soit une figure d'autorité ou une personne particulièrement importante. Mais cela dépend vraiment de la perception de la personne. Il n'y a pas de règles générales mais beaucoup de techniques qu'on dit par exemple comme respirer avant de rentrer sur scène, se calmer, etc. c'est presque tout le contraire. L'idée c'est d'accepter de vivre la situation de stress intégralement. La vivre totalement et à force de la vivre, on s'habitue. Partir du point qu'on ne va pas fuir le ressenti ou la situation, à partir de ce moment-là c'est déjà un sacré poids en moins. C'est se dire « je vais être stressé, et alors ? Il va ou il peut se passer quoi ? Et alors ? » C'est vraiment avancer comme cela jusqu'au bout. Au fur et à mesure de cette attitude-là, on va avoir des changements psychologiques qui vont se faire.

**Sur votre page LinkedIn, j'ai vu qu'il y avait de nombreux commentaires dont des personnes qui parlent « d'objet magique ». Est-ce que vous pourriez m'en dire un peu plus sur ces « objets magiques » ?**

Disons, j'ai une formation assez complexe. J'utilise des outils scientifiques : je me sers des connaissances qu'on a sur le cerveau humain en fait, tout simplement, pour proposer des méthodes scientifiquement prouvées. On a beaucoup de choses qu'on conseille souvent et dont on a démontré l'inefficacité en fait. L'important, c'est l'efficacité et il y a de la littérature là-dessus mais on n'a pas de technique miracle qui va donner des résultats en un jour !

**Quand vous faites du coaching individuel, est-ce que les personnes viennent pour une situation précise ou est-ce que c'est du coaching plus général ?**

Plus les situations sont précises, plus c'est facile évidemment. Parce qu'on peut plus facilement identifier là où ça marche et là où ça ne marche pas. Si les gens viennent avec une situation trop générale, je vais quand même être amené à préciser avec eux. Parce qu'en effet, la prise de parole devant les gens, il y a des situations où on peut progresser et d'autres où ça se passe déjà très bien. D'ailleurs, on peut se servir de ces situations pour progresser, s'appuyer sur des ressources pour que la personne qui arrive à parler devant sa famille puisse parler devant son patron par exemple. En fait, c'est toujours l'idée de comment la personne perçoit la situation. On va avoir quelqu'un qui va nous dire qu'il ne sait pas parler en public, finalement il va dire qu'il arrive à parler devant des membres de sa famille, donc on progresse déjà vu que c'est de la parole en public, donc on cible. À la fin, la personne va arriver à dire « je n'arrive pas à prendre la parole face à tel type de personne », on en revient au point de vue de la personne et à ses croyances, ce qu'elle croit être capable de faire, sur sa vision d'elle-même.

**Donc vous ne vous occupez pas de ce que la personne a à dire au niveau du contenu ?**

Si bien sûr, ça c'est l'aspect communicationnel. Il y a des gens qui viennent pour ce type de problématique : comment parler. Là alors, sur le versant plus communicationnel, l'idée est de fluidifier l'information, faire en sorte que l'information passe, qu'elle soit claire, c'est déjà très important. Ensuite, on a des aspects plus marrants, on peut voir comment accrocher l'attention au début, comment débiter par une question... on a toute une série d'idées que tu connais déjà j'imagine. Et nécessairement j'utilise aussi mes connaissances psychologiques. En fait, tout cela est lié au cerveau donc on y revient. On revient tout le temps au fonctionnement du cerveau et c'est pour ça que j'ai étudié principalement la neuropsychologie, c'est quelque chose que je trouve particulièrement fascinant. Je l'intègre dès que le besoin s'en fait sentir mais ce qu'il faut faire, c'est bien faire attention de voir si le problème est au niveau émotionnel ou communicationnel. En général, il y a quand même souvent un niveau émotionnel. Une fois que tu es à l'aise finalement, l'impact des techniques de communication diminue puisque l'aisance verbale, le non-verbal est transformée.

**Donc vous travaillez dans tous les cas d'abord sur l'émotionnel puis le communicationnel ?**

Oui, tout à fait, il y a une hiérarchie parce qu'en fait, dans l'émotionnel sous-tend le non verbal.

**En fait, certains coaches présentent les choses en disant « je vous donne les ficelles donc maintenant vous aurez plus confiance et vous avancerez », c'est un peu l'inverse de ce que vous faites ? Vous, vous dites « on va d'abord se mettre à l'aise, puis le reste, c'est un peu du « bonus » », n'est-ce pas ?**

Tu cernes très bien, en effet, ce n'est pas qu'une question de technique sinon ce serait trop facile.

**Que pensez-vous de René Zayan, qui parlait du non verbal et du lien avec la psychologie ? Parce qu'il a été critiqué notamment par des universitaires concernant ses interprétations non-verbales.**

Disons que ce que les recherches scientifiques montrent au niveau de l'interprétation du non-verbal, c'est que le non verbal doit toujours être interprété par le contexte, on n'a donc pas de mono-signification. On doit reprendre tout le contexte pour aider à comprendre. Donc, sur l'interprétation du non verbal, il faut faire attention avec ça puisque ça peut vite mener à de fausses interprétations et de fausses conclusions qui peuvent être totalement à côté de la plaque. Il vaut donc mieux être toujours à chercher la confirmation verbale de l'impression que l'on peut avoir. Notre impression peut être juste mais pas nécessairement. Mais après, au niveau des expressions faciales, elles sont particulièrement liées aux émotions et donc elles sont guidées mais l'émotionnel est là, on a des motifs d'expression. Par exemple quelqu'un qui fronce les sourcils, il est fort probable qu'il ressent de la colère. Donc les expressions faciales peuvent donner une possibilité d'interprétation. Mais moi je ne travaille pas vraiment là-dessus, même si c'est une partie de l'intelligence émotionnelle.

**Avez-vous déjà été confronté à des tics de langages ou corporels de certaines personnes lors de la prise de parole en public ?**

Oui, mais à nouveau, c'est lié à l'émotionnel et à l'aisance. C'est typiquement lié au stress ou à la peur tout simplement. Mais de toute façon, on passe systématique par là. On peut passer par la relaxation, l'imagerie mentale, etc. mais ce n'est qu'un complément, ce n'est pas la base sur laquelle je m'appuie parce que ça ne suffit pas, tout simplement.

**Pourriez-vous me donner des exemples d'exercices ou travaux que vous demandez aux gens de faire ?**

Oui bien sûr, un exercice par exemple, c'est de demander aux gens de s'exposer à ce qu'ils redoutent. Dans une salle de réunion, réunion des directeurs, tu n'oses pas prendre la parole parce que tu as peur d'être mal vu, de ne pas avoir une promotion ou autre, à ce moment-là, une fois qu'on a identifié ça, je vais demander à la personne de, chaque jour, s'exposer à l'idée qu'elle prenne la parole et qu'on se fout totalement d'elle par exemple et se dire « et alors ? » : aller jusqu'à ce que la personne s'expose au scénario catastrophe pour s'habituer et ne plus y penser. Elle peut faire ça en écrivant des textes ou en s'imaginant la situation. Après, ici je pends la prise de parole en réunion mais après on ne peut pas passer à côté de la pratique du texte. Il faut que le texte tu l'aies suffisamment intégré, répété, fait. Après un autre travail ,serait

aussi de travailler le texte devant la caméra pour se revoir et s'autocorriger parce que finalement, c'est mieux de s'autocorriger.

**Pour l'exercice face à la caméra, vous demander toujours à la personne de se débriefier elle-même ?**

Je demande toujours à la personne de s'autocritiquer, oui. J'essaye qu'elle découvre elle-même ce qui ne va pas, je ne lui dis pas mais j'essaye de l'aiguiller. L'idée c'est de dire « tiens, que penses-tu de ceci, cela, ... » et « qu'est-ce qu'on pourrait faire ? ». La personne le découvre elle-même et prend conscience elle-même de ses axes de progrès, ce qui est plus intéressant. Mais c'est difficile et dur pour les gens de se voir et de s'entendre. Mais je l'accompagne, la personne n'est pas seule chez elle. Là, on est vraiment dans le coaching pur. On doit entraîner son œil, j'accompagne dans la prise de conscience et les axes de progrès puis, ce que je demande à la personne, c'est que chez elle, elle s'exerce à modifier et améliorer ces axes de progrès. On va noter trois points sur lequel il faut absolument regarder et se positionner. Par exemple pour la posture il y a plein d'exercices à faire. Après, il y a tellement de situations, ça dépend vraiment de la personne. Ça peut être simplement le fait d'oser. Pour la réunion avec les directeurs : parler d'un sujet ou poser une question pour y aller progressivement et réussir à prendre la parole. La notion de progressivité est très importante ici. Il faut y aller de manière progressive et petit à petit on arrive à installer une aisance.

Pour moi, les acteurs ont quelque chose de complémentaire à apporter après ce travail, par exemple. Les acteurs osent parler en public et vivent les émotions. Ainsi ils peuvent permettre aux personnes de plus vivre les choses, d'amener des effets, etc.

**A propos d'acteurs, certains conseillent, quand on prend la parole en public, de jouer un rôle. Qu'en pensez-vous ?**

Il y a de la littérature là-dessus, le fait de jouer un rôle. Mais ce n'est pas le fait de jouer un rôle qui crée l'effet mais la technique fonctionne mais c'est pour le fait de le faire. Par exemple, je n'ose pas monter sur scène car je ne suis pas à l'aise vis-à-vis du public, si je joue un rôle et que je vais sur scène, au fur et à mesure ça va aller mieux mais en fait, ce n'est pas le fait de jouer un rôle mais le fait de monter sur scène. Parce que tu acceptes de vivre des émotions au travers d'un rôle mais tu les vis moins. Le danger de cette approche-là, c'est que tu n'es pas toi-même. Une des limites de cette approche, c'est le risque que la personne se cache sous un rôle, un peu comme superman. Pour moi, je serais plutôt à accepter une sensation négative, une sensation désagréable, passer un mauvais quart d'heure pour qu'ensuite, ça aille mieux. Donc cette méthode du rôle, je suis convaincu qu'elle peut fonctionner mais qu'elle a des limites sur le long terme, surtout pour quelqu'un qui n'est pas acteur.

**Avez-vous quelques choses à ajouter ?**

Non, merci beaucoup.

**Entretien n°2**

**Date** : 30/10/2015

**Langue** : Français

**Lieu** : Bruxelles, Belgique

**Modalité** : Face à face

**Profil** : Formateur / Coach de prise de parole en public

**Vous êtes journaliste de formation, vous l'avez fait à l'ULB. Vous avez ensuite suivi la formation *Coaching Ways*. Pourriez-vous m'en dire un peu plus concernant votre parcours ?**

Avant *Coaching ways*, j'ai fait deux ans d'études en psychothérapie, tout en étant chez Vif L'Express. C'était des cours du soir, ça s'appelait Licence Spéciale en Intervention Psychosociale en Santé Mentale parce que ça faisait 20 ans que je faisais du journalisme et à force de rencontrer des gens je me suis dit que j'étais plutôt bonne pour l'équipe et je me suis dit que plutôt que d'essayer d'écouter des infos, ça m'intéresserait de passer à l'écoute de l'humain. Je me suis dit « *tiens, dans une deuxième vie, je ferais bien cela* ». Je me suis fait licenciée du Vif en 2009, avec tous les chefs. Les chefs se sont fait licenciés entre 2006 et 2010, en 4 ans ils ont licenciés toute la tête et moi je faisais partie de la deuxième ou troisième charrette. Je savais que ça allait arriver puisqu'ils licenciaient tous les responsables « de l'ancien temps » si tu veux. À ce moment-là, j'étais prête puisque j'avais déjà commencé à préparer une reconversion. Donc j'ai commencé à recevoir les gens en thérapie. Puis, en recevant des gens en thérapie, je me suis rendue compte qu'il y a des gens qui n'ont pas besoin d'une thérapie, qui viennent me voir mais qui n'ont pas besoin d'aide spécifique. Où il n'y a pas besoin de visiter leur passé et tout ça. À ce moment-là je me suis dit que je manquais d'outils pour aider les gens à dépasser des obstacles spécifiques. C'est là qu'est venue l'idée de suivre une formation en coaching. Après cette formation en coaching, j'ai commencé à coacher des gens et dans les entreprises où j'intervenais et auprès des particuliers, on m'utilisait souvent pour mes capacités de journaliste puisque visiblement ce sont des capacités que tout le monde ne partage pas. C'est vrai que durant ma reconversion, j'avais passé les examens d'entrées pour aller à la RTBF, j'avais réussi ces examens et j'avais travaillé pendant deux ans après le Vif en ayant cette multiple casquette RTBF où j'ai là aussi eu une formation car j'étais journaliste de presse écrite et pas audiovisuelle, même si ça faisait 6 ans que je participais à une émission

appelée « Revue et Corrigée » sur le plateau de la RTBF. J'avais déjà une certaine aisance mais il manquait un [*enregistrement défectueux*].

Et donc après coup, on me ramenait souvent à cette casquette-là : « et là vous pouviez m'aider, là, vous êtes plus utile que quelqu'un d'autre, etc. ». Là je me suis dit que cela pourrait être intéressant de me spécialiser dans quelque chose de neuf pour moi mais qui fait appel à des compétences que j'ai et qui me donne une valeur ajoutée par rapport aux autres, c'est pas mal. Donc à l'insu de mon plein gré, j'ai commencé à me spécialiser : parce qu'on m'appelait souvent pour ça, je me suis dit que c'était un créneau magnifique. Et donc je me suis spécialisée en formation à l'écriture et parler en public, que ce soit sous forme de média training, entraîner les cadres ou responsables de cellule communication, leur apprendre à gérer une crise, dans l'urgence, vis-à-vis de la presse ; ça c'est le volet communication de crise. Puis il y a le volet communication : une entreprise qui se cache, ce serait pas mal qu'elle se cache un peu moins, et le troisième volet, pour des individus pas forcément cadre mais qui ont besoin de plus d'aisance. J'ai même à ma grande surprise, eu une avocate, avocate depuis 6 ans : elle me dit « *Je stresse comme une malade depuis 6 ans* » et en 6 ans de barreau elle n'avait toujours pas acquis une confiance en elle suffisante. Et là le problème n'était absolument pas de communication mais de confiance. Souvent, dans la prise de parole en public, ce ne sont pas les mots qui manquent, c'est la confiance et donc je me suis un peu spécialisée là-dedans.

**Cela fait combien de temps maintenant que vous êtes dans ce domaine ?**

Cela fait 6 ans.

**Et pour la prise de parole en public, quels sont les profils que vous coachez généralement ?**

De tout : j'ai eu une avocate, beaucoup d'employés d'entreprise qui doivent animer des réunions puis rendre des comptes, soit animer une réunion soit rendre compte à ses supérieurs ou à une équipe et qui sont moqués... Alors là, la direction me demande de les former. Il y a des individuels et des équipes d'entreprise. Il y a tous profils. Par exemple, récemment, j'ai eu quelqu'un qu'on va appeler Simon, c'est un jeune juriste, chouette gars qui a fini ses études il y a 5 ou 6 ans et qui a été engagé auprès d'un huissier il y a 5 ans. Et manifestement, les valeurs de ce huissier ne sont pas les mêmes que les siennes. Donc il s'agit d'aller récupérer de l'argent chez les parents qui ne payent pas les cantines de leurs enfants, les gens en retard de paiement Electrabel,... il faut aller les menacer... les huissiers ce n'est jamais gai pour les gens. Et lui c'est un gars super sympa, tu vois que c'est quelqu'un qui a vraiment des chouettes valeurs. Donc tu vois, je pense qu'il est mal pris par cette boîte, il n'est pas super heureux. Et sa directrice des ressources humaines m'appelle et me dit « *voilà, on a un petit budget formation, il faudrait nous le former parce que le huissier en chef ne le supporte pas, parce qu'à chaque*

*fois qu'il y a une réunion, il part dans des explications longues dont le huissier en chef n'a pas besoin, il ne va pas droit au but, alors le huissier s'énerve et quand il s'énerve, le gars perd ses moyens et il n'y a plus moyen de rien en tirer. Donc, svp, formez le moi ! ».* Alors je pars de là, « *Simon : qu'est-ce que tu veux dire ?* » Parce que quand il m'explique un truc, je sens aussi qu'il me balade partout... « *Dis-moi ce que tu veux me dire, simplement. Il n'y a pas d'enjeu. Tu l'expliques, imagine que t'as un neveu de sept ans et tu lui expliques* ». Je dis « *vas-y, je suis ton neveu de sept ans et tu dois me faire comprendre ce que tu veux dire.* » puis il commence et puis il dit « *En fait, ce que je veux dire, c'est que mon patron, c'est un salopard* ». Alors je lui ai dit « *ça j'ai compris* ». Donc, il portait ce truc, il était en inadéquation avec les valeurs de sa boîte et donc il ne savait pas parler car tout lui semblait faux. Il était bloqué. Alors là, il a fallu un peu de temps pour y arriver et je le trouvais tellement sympathique – parce qu'il y a des gens tu te dis « *bon...* » mais là je le sentais doué, plein d'humour, pas coincé même si un peu timide...- et il me manquait des trucs pour le décoincer. Et puis, j'ai une amie dont une des filles vient de sortir de l'IAD en art du spectacle. Elle est diplômée depuis 6 mois et je lui envoie un message et je lui dis « *Dis, Manon est-ce que tu es libre ?* » elle me dit que oui, elle est libre. Je contacte la Manon en question et elle est venue avec moi pour lui faire faire des exercices de théâtre, d'impro,... une série d'exercices sur lesquels on pourrait le brancher, aussi bien verbal que non verbal, etc. Et elle aussi, elle me dit qu'il est doué. Et donc, grâce à cela, à ces exercices qui parlaient de tout autre chose que son boulot, il s'est ouvert, il s'est libéré et il a été capable de trouver pourquoi il était bloqué. Parce que lui-même ne le savait pas. Et maintenant, il est toujours là et il m'a dit « *j'ai eu une prise de conscience phénoménale* ». Et alors, le comble, après, j'ai eu un débriefing avec la directrice des ressources humaines qui m'a dit « *mais vous nous l'avez changé complètement là ! Maintenant, en réunion il y va cash, droit au but, etc.* ». donc le gars a compris d'où venait son blocage et ça lui a suffi. Alors, elle me dit : « *même maintenant, il est parfois un peu ingérable* » et donc maintenant, il accepte même de ruer dans les brancards. Il a compris que sa vie n'était pas là et qu'il ferait bien de partir et donc ça lui donne une aisance et une liberté qu'il ne s'octroyait pas avant. Je parle de ça parce que c'est un coaching que j'ai fait avec une jeune diplômée de l'IAD.

### **En tout, le coaching a duré combien de temps ?**

Ils n'avaient le budget que pour trois séances de coaching. Disons qu'il a duré 5-6 heures.

### **Avez-vous d'autres exemples ?**

Non, pas comme ça... c'est chaque fois particulier. Ici j'y ai pensé parce que c'est tout frais. Mais il y a à chaque fois des choses magnifiques qui se passent parce que la parole est généralement l'incarnation de plein de choses. Et donc, il y a toujours des histoires de confiance

en soi, en l'autre, de respect des valeurs, de sens, « pourquoi je parle », il y a plein de gens qui ne savent pas s'exprimer parce qu'ils ne savent pas pourquoi... et donc les faire chaque fois réfléchir à ce qu'ils veulent dire. Il y a aussi beaucoup d'experts qui viennent chez moi ; des experts, des conférenciers, des gens où tu te dirais « *M'enfin qu'est-ce qu'ils viennent faire chez moi ? Ils s'y connaissent plus que moi* ». Mais quand tu es expert dans un domaine, spécialisé dans un domaine, et que tu dois donner cours (j'ai des profs qui viennent chez moi) à un auditoire d'étudiants qui ne connaissent pas la matière, qui découvrent... Le propre d'un expert, c'est qu'il a une couche de connaissances, il devient inconsciemment – tu connais les 4 stades de la conscience ? En fait, dans l'acquisition de compétence, il y a 4 stades. Tu verras tout de suite avec l'exemple que je vais te donner : un enfant ne sait pas conduire une voiture. Mais il n'en est pas conscient, il sait juste que c'est interdit. Il ne sait pas qu'il ne sait pas conduire une voiture. Après, l'ado qui prépare son permis sait qu'il ne sait pas conduire. La première fois que tu entres dans une voiture et que tu te demandes « *Comment je vais faire tout cela à la fois ?* ». Là on est déjà un pas de plus dans la conscience, on devient consciemment incompetent. Après, tu fais tes heures de conduite et tu obtiens ton permis après plein de tentatives et tout... Tu l'as, tu sais que tu sais conduire et tu en jouis. Même si il y a encore quelques ajustements à faire, par rapport à où tu en étais 6 mois plus tôt, là tu sais que tu sais, tu en es consciemment conscient. 30 ans plus tard, quand t'as conduit toute ta vie, tu es inconsciemment compétent. Tu ne réalises même plus que tu mobilises une compétence. C'est tellement naturel que tu es devenu inconsciemment compétent. C'est ce que j'étais en journalisme en fait. Parce qu'après je suis devenue prof de journalisme et j'ai dû de nouveau tout découper. Parce que pour moi, ça va de soi. Mais pour eux ça ne va pas de soi. Donc, qu'est-ce que je vais bien pouvoir leur dire, leur expliquer, pour qu'ils comprennent ? Et donc découper l'action en plusieurs séquences. Les experts, c'est ça en fait : ils ne sont pas conscients de toutes les expériences que ça requiert d'être à leur niveau. Et donc pour eux, ça ne compte pas. Quand ils parlent en public, en général, ils sont incompréhensibles parce qu'ils ne se mettent pas à la place du public qui lui, n'a pas cette compétence-là. Et donc, je crois que pour pouvoir réussir à faire quelque chose de valable en exercice oral en public, il faut redevenir consciemment compétent. Il faut comprendre que les autres ne bénéficient pas du bagage dont nous bénéficions. Donc il faut repartir de la base. Et donc il faut définir le message essentiel et je dis toujours, pour revenir au message essentiel, vous expliquez cela à un enfant de 7 ans. Si un enfant de 7 ans vous comprend, ça veut dire que votre auditoire va vous comprendre.

**Est-ce que vous adaptez votre coaching si ce sont des avocats, des employés, des experts, etc. ?**

Il y a deux types de coachings : en entreprise où j'ai des gens de niveaux différents mais comme c'est la même entreprise, ils ont quand même un bagage commun. Mais ils ont des niveaux différents avec des attentes parfois différentes. Donc là c'est difficile si j'ai 15 personnes en face de moi de faire une formation vraiment clé sur porte. Donc là j'apporte le BABA de la communication ; j'apporte des outils puis je les fais expérimenter. Je fais toujours faire des exercices mais disons qu'on est un peu plus didactique, transmissif, même si il y a beaucoup d'expérimentation. Mais je ne peux pas fabriquer une formation sur mesure pour 15 personnes.

**Et lorsque vous faites ces interventions en entreprise, quels sont les éléments essentiels / de base que vous utilisez ?**

Alors là de nouveau, ça dépend de l'entreprise car j'essaie toujours de partir des besoins de l'entreprise. En gros, ça repose toujours à peu près sur la même chose. Je commence toujours pour un truc chouette : je murmure à quelqu'un qu'il va sortir de la salle et puis qu'il va rentrer avec comme seul objectif de ne rien communiquer, ne rien faire passer comme message. La personne sort et les autres personnes ne savent pas bien entendu. Puis, quelques minutes plus tard, je réintègre la personne dans la salle. Et après je demande aux autres « qu'est-ce que vous avez ressenti, qu'est-ce que vous tireriez comme info de ce qui vient de se passer ? ». Et tout le monde a toujours une interprétation. Et tout ça me permet d'amener le paradigme de la communication :

« *Il n'y a pas moyen de ne pas communiquer* ». Alors on embraye sur l'importance du non verbal dans une communication et de nouveau c'est eux qui trouvent. Pour qu'un message soit réussi, il y a trois composantes dans un message : il y a le visuel, il y a le verbal et il y a le vocal. « D'après vous, qu'est ce qui est le plus important ? ». Neuf fois sur dix, les gens disent le verbal : les mots ; le contenu même du message. Alors je leur explique que ce n'est pas comme cela mais je ne suis pas non plus « Mehrabian » de ce psychiatre américain qui a dit que le verbal ne comptait que pour 10% je crois et le visuel 70%. Depuis il y a des tas d'études qui ont été faites et qui contredisent le gaillard... évidemment si t'es un chef d'entreprise et que tu dois licencier 4 personnes, même si t'as un sourire jusque-là, avoir une belle cravate et un non verbal magnifique, le message essentiel est quand même qu'il y a 4 personnes qui vont se retrouver sur le carreau. Un message a contenu égal (les mots sont les mêmes) qu'est-ce qui va faire la différence dans le succès de votre message ? Alors c'est là que les gens peuvent se retrouver et il y a tout un petit *laïus* après avec des exercices sur le non verbal, le vocal, le visuel,... Et puis on commence tout de suite après avec un exercice que je leur demande de préparer en trois minutes : message qui part du réel de l'entreprise ou qu'ils inventent. Ils le préparent 5 minutes puis ils ont une minute pour le présenter. Puis, je filme parce que c'est

toujours très éloquent pour les autres, même si tout le monde n'a pas le temps de passer bien évidemment. Après on regarde : pourquoi ça marche, pourquoi ça ne marche pas, est-ce que c'est crédible, est-ce que c'est compris et alors grâce à ça j'explique de cette manière-là la théorie. Oui, et alors, après on voit de manière plus approfondie les trois composantes de l'exposé oral : l'introduction, le corps et la conclusion. Et on étudie ça un peu plus dans le détail tout en faisant des exercices. En fonction du type d'entreprise j'adapte : j'ajoute des trucs, je retire... ça c'est pour quand j'ai un groupe.

Quand je n'ai qu'une seule personne, alors là, la personne vient avec un cas précis. Alors là, la personne est tout le temps en mise en situation et alors bon, il y a toujours cette base de théorie mais adapté au cas précis de la personne. Ici, dans le cas de Simon, c'était un coaching dans le cadre de la prise de parole en public mais on n'a quasiment pas parlé de la prise de parole en public. On a parlé de la pyramide des besoins de Maslow, on a parlé des niveaux logiques de Bateson : c'est l'histoire de l'alignement des différentes valeurs de l'être humain. Voilà, avec Simon c'était un coaching sur la prise de parole en public mais on n'a pas vraiment parlé de ce que je viens de te dire. On a parlé de totalement autre chose car son cas était totalement autre chose.

**Donc ça arrive que lors de coaching individuel, vous ne travailliez que sur du non verbal ou parfois que la préparation du contenu...?**

C'est quand même assez rare que tout ne soit pas un peu lié. Quelqu'un qui aurait un verbal impeccable, c'est parce qu'il est sûr de lui, il sait ce qu'il dit et donc il trouve les mots. Donc c'est rare d'avoir quelqu'un qui a un verbal impeccable et qui serait complètement à côté de la plaque pour ce qui est du non verbal, c'est assez lié.

**Donc en général vous travaillez le contenu (ce qu'il doit dire) ou est-ce que vous commencez par sa confiance en lui,... ?**

Disons qu'on travaille sur le contenu d'abord, le message essentiel. Tu as quelque chose à dire, t'as 5 minutes pour réfléchir à : « *Si moi je t'écoute, qu'est-ce que tu veux absolument que je retienne ?* », « *Si je ne devais retenir qu'une seule chose de ce que tu vas me dire, ce serait quoi cette chose ?* » Ça c'est le message essentiel, ok, puis tu prépares ton message puis on filme; à partir de là, tout découle de cette première vision qu'ils ont d'eux-mêmes.

**Et donc là, vous débriefez les vidéos avec eux ?**

Oui, mais je leur demande toujours « *Qu'est-ce que tu en penses toi ?* » d'abord.

**Mais vous ne leur demandez pas de faire des exercices chez eux, de se filmer et de se débriefier tout seul ?**

Non, d'ailleurs tout le monde se déteste. Je n'ai encore jamais trouvé personne, sauf un chef d'entreprise... d'une arrogance extraordinaire, qui était nul et qui s'était trouvé extraordinaire. Mais ce type c'était une pure défense, une carapace d'arrogance et il était tout à fait nul et il ne se remettait pas en question. Et il s'est retrouvé chez moi parce qu'il allait annoncer un plan de licenciement et donc il voulait quand même être sûr que je lui prépare un petit plan de communication de crise. Alors je lui prépare le communiqué de presse, le truc, le machin,... puis je lui dis « *La presse va venir, vous devrez vous exprimer, donc ce serait bien de préparer cela ?* ». « *Non mais ça, je n'ai pas besoin* », « *Ok, ok mais moi je voudrais quand même bien être sûre parce que j'ai quand même mon nom sur la stratégie de communication de crise* ». Et donc je l'écoute et puis je lui dis que ce n'est pas bon du tout, il ne passait pas du tout. Il était très fâché mais moi j'ai fait mon boulot. Mais ça c'est aussi bien terminé avec ce gars, ça s'est terminé sur les valeurs... quand on creuse un peu, c'est fabuleux ce qu'on peut arriver à faire par un coaching. Le gars, il était à deux doigts du burnout et il n'en pouvait plus d'être détesté par tout le monde et il ne savait pas comment se faire aimer. C'était le problème de sa vie. Puis on a pu passer à autre chose grâce à ça et lui dire « *Non, pas besoin d'être parfait* ». Mais donc, se débriefer tout seul, c'est absurde. D'abord parce que les gens n'ont pas les outils, ils peuvent juste dire « *C'est horrible, je savais bien que ce serait horrible* ». C'est leur réaction, tout le monde se déteste quand il se voit. Même moi je me déteste quand je me vois. On ne se supporte jamais quand on se regarde. Donc dire à des gens qui ont déjà un manque de confiance en eux, aller se débriefer tout seul c'est du n'importe quoi, c'est les envoyer à la guillotine. Et même, je vais te dire, quand je travaille seule avec quelqu'un pour la prise de parole en public, je n'aime pas et donc régulièrement je fais appel à une amie qui a fait un peu de coaching aussi parce que je trouve qu'être rien qu'à deux pour faire un feedback ce n'est pas juste. La personne se voit, moi aussi mais c'est bien d'avoir encore quelqu'un d'autre. Ça c'est chouette dans on fait des groupes en entreprise, le groupe apprend. Il y a toujours des gens qui sortent des choses auxquelles je n'ai pas pensé. Il y a des gens qui voient ce que moi je ne vois pas. Donc être à plusieurs pour faire du feed-back, c'est bien mieux. Donc ça c'est chouette quand on fait ça en inter- ou intra-entreprise. Le feedback des gens est en général très pertinent, pas par rapport à soi-même mais les autres, à partir du moment où j'ai des grilles d'évaluations<sup>1</sup> avec le verbal, non-verbal,...

Je remarque aussi qu'on a beaucoup de jeunes. Au début quand j'étais appelée, c'était souvent pour passer une deuxième fois derrière des gens qui étaient déjà passés. Et ça j'ai compris que

---

<sup>1</sup> Grilles d'évaluations données lors de l'entretien.

la formation à la thérapie que j'ai faite avant est une aide fondamentale parce que je sais voir, si tu veux, derrière les disfonctionnements soit disant « parler en public », je sais voir tout ce qu'il y a en réalité derrière. Et ce qui est malheureusement un peu trop rare. Alors je ne dis pas que les coachs en prise de parole en public doivent être thérapeutes mais ceux qui ne s'occupent que du « parler en public » ils n'y arrivent pas.

Je n'ai pas pris la peine de me certifier, je suis sortie de l'école de coaching avec la certification qu'on devait faire valider, mais je n'ai jamais pris la peine de le faire. Officiellement, il n'y a rien d'obligatoire mais parfois en entreprise il le demande. Après, ils sont déçus tellement la certification en Belgique, c'est n'importe quoi. Ce n'est pas du tout une garantie de qualité. Et quand tu vois que tu peux être coach... moi j'ai suivi la formation en coaching, je ne vais pas dire que ce n'est rien parce que j'ai adoré et ça m'a ouvert mais je ne dirais quand même pas que c'est quelque chose de suffisant pour après se lancer... je pense vraiment que c'est moi et tout ce que j'ai fait avant qui m'a permis d'avancer.

Mais Manon par exemple, qui est toute jeune, avec moi, on faisait une bonne équipe. Elle a apporté des exercices que je ne connais pas, dans la mesure du possible, je la prendrai avec moi dans les coachings.

**Donc, selon vous, le théâtre ou l'improvisation sont quand même des éléments qui peuvent vous aider dans le coaching ?**

Justement, l'autre jour, j'étais à l'AJPro, l'association des journalistes professionnels et ils font de la formation permanente. Et donc ils m'ont appelé pour donner –parce que je ne fais pas que la prise de parole en public- une formation à la communication non-violente et à la gestion du stress. Et pendant que j'étais en train de donner mon atelier à la gestion du stress, il y avait un autre qui donnait un atelier impro. Après on s'est retrouvé à boire un verre quand les ateliers étaient finis et les gens étaient enchantés et donc, ce gars il s'adressait à des journalistes, c'était une formation pour les journalistes, pour mieux parler en public et il l'a fait par l'impro. Et manifestement, ça marchait du tonnerre, les gens étaient super contents. Donc oui, je pense que c'est une chose importante. De la même manière que je dirais que ma casquette de thérapeute est un atout aussi, que ta casquette d'actrice est un atout, si après tu fais autre chose,... Toutes ces expériences accumulées, ce savoir est bien entendu intéressant. Évidemment, par rapport à un coach qui sort de l'école de coaching et qui débarque, c'est intéressant, bien sûr.

**Et vous ne pensez pas qu'il y a des limites quand on dit qu'on doit « jouer un rôle » quand on parle en public puisque c'est nous qui parlons et pas un personnage fictif ?**

Tu dois jouer un rôle mais tant que tu restes toi-même. C'est un peu ce que Simon ne faisait pas, il jouait un rôle mais sans être lui-même. Il ratait donc son rôle. Il ratait sa pièce parce que

la caractéristique d'un bon acteur est qu'il incarne réellement son personnage et qu'il ait de l'amour pour son personnage. Simon n'avait aucun amour pour son personnage. Donc il ne pouvait pas l'incarner. Et donc je pense que oui, ça a des limites, on doit pouvoir incarner le personnage qu'on joue. Je pense que c'est cela : les gens qui ont du charisme, ils croient dans ce qu'ils incarnent... on dit de la même chose des formateurs et des coaches. Si tu crois dans ce que tu fais et le message que tu délivres et tes capacités. Moi, il y a parfois des coachings où je ne me sens pas à l'aise avec le coaching, la mission, parce que je ne vais pas incarner mon rôle. Mais évidemment que je joue un rôle, là aussi je joue un rôle, on est obligé de jouer un rôle, sinon, on est dans sa bulle. Hors, quand on parle à quelqu'un, on s'exprime pour l'autre, pour que ce soit reçu... le charisme, c'est ça. Pour ça, il faut croire fermement en ce qu'on dit, être vrai et jouer. Parce que si on n'est pas capable de sortir un peu de sa peau, on ne va pas intéresser notre auditoire. Faut quand même un peu raconter des histoires.

**Donc vous voyez d'abord plutôt l'aspect psychologique... ?**

Pas d'abord, en fait, moi ça me saute aux yeux. Pour Simon, c'était plus compliqué, je ne voyais pas trop où ça coïncait. Il m'avait dit qu'à son examen de droit un prof lui avait dit « monsieur vous êtes une épave et cette épave est en train de couler sous mes yeux » et que cette phrase lui tournait en boucle dans la tête depuis 5 ans....ça, ça s'appelle un traumatisme mais je sentais bien qu'au fond de lui, même si il y avait ce traumatisme qui avait atteint sa confiance en lui, ce n'était pas fondamental, ce n'était pas ça. Parce que je voyais bien que deux minutes après il me lâchait une vanne. Quelqu'un qui n'a pas confiance en lui ne va pas me lâcher une vanne par exemple. Et donc je me suis dit « il y a quelque chose », on sent cela... donc ce n'est pas nécessairement tout de suite la confiance en soi, parfois on doit un peu chercher. Mais souvent, ce qui coïncide – par exemple mon avocate – ce qui coïncide c'est qu'elle était trop experte. Elle ne parvenait pas à se mettre au niveau de son public et elle n'avait pas de charisme.

**Et comment faites-vous pour trouver « ce qui coïncide » ?**

C'est de l'intuition, tu fais parler,... Avec la première vidéo qu'on fait d'eux, on peut déjà percevoir beaucoup de choses et puis aussi, avant de s'y mettre on parle aussi des difficultés, de ce qui les amène, de leur objectif,... Rien qu'en parlant avec quelqu'un et en le laissant parler, tu sens qu'il y a plein de choses.

**Donc en général un coaching individuel prend combien de temps ?**

En général, en fait, les gens viennent en disant « *J'ai tel budget, est-ce qu'on peut faire quelque chose avec cela ?* » Souvent, malheureusement c'est comme ça. Mais il n'y a pas d'idéal, ça dépend du cas par cas. J'observe, je trouve qu'à partir de 4 séances pour parler en public, on voit déjà des progrès. En tout cas, quand je retourne dans les entreprises la DRH me dit « oh

c'est spectaculaire », or, en général, ils ont rarement plus de 4 séances. Une séance c'est une heure et demi, je me laisse parfois un peu déborder parce que j'adore ça, alors je prends le temps et ça vire à deux heures... enfin souvent même mais en principe c'est une heure et demi.

**Avez-vous autre chose à ajouter ou d'autres questions ?**

Ça n'a pas vraiment à voir avec le coaching de prise de parole mais quand je forme des gens à parler en public dans les administrations, les top managers des administrations, quand j'ai à faire à ce type de public là : des managers, gens de la fonction publique,... ça se complique d'une difficulté supplémentaire c'est qu'on « ne peut pas te dire ». Tu me diras dans les boîtes non plus mais dans l'administration on a une langue de bois propre à l'administration. Ce qui est parfois difficile à déjouer, parce que moi par définition, la langue de bois je la traque. Mais parfois la langue de bois est une question de survie d'un fonctionnaire qui ne peut pas dire ce qu'il pense car aussi non il va être mal pris par un politique et donc plutôt que de dire la vérité, il est obligé – il ne peut pas mentir non plus - mais donc la vérité doit être compréhensible juste pour le politique auquel elle est destinée cette vérité, lui comprendra. Le grand public ne va pas comprendre, les autres ne vont pas comprendre. Mais alors je me dis, « ça ne va pas » mais c'est une difficulté supplémentaire. Tu as parfois des discours de l'administration incompréhensible, ça arrive dans les courriers aussi. Parce qu'il faut mettre tellement de choses pour que le politique s'y retrouve que finalement personne n'y comprend rien.

**Et là vous intervenez en travail d'équipe et vous essayez de simplifier les choses ?**

Là mon travail de journaliste m'aide beaucoup, je leur dit : « *ça, ça ne passera pas* », il n'y a pas une chose qui passera. Il faut démêler les choses alors je leur demande « *Par ça, vous voulez dire quoi ?* » ; « *ok, hé bien vous le dites au politique* ». Dans le message, il doit être autre et le politique doit être prévenu que ce qui passe dans la presse n'est pas exactement la même chose mais il doit comprendre pourquoi. Il faut démêler les choses et que le message soit ciblé pour un interlocuteur.

**Il y a d'autres éléments un peu particuliers comme ça qui vous reviennent à l'esprit ?**

Pas comme ça non, mais c'est toujours un peu particulier, c'est cela qui est super chouette.

**Et vous avez déjà eu des cas où vous n'arrivez pas à débloquer la situation ? Quand vous disiez « il y a des gens doués un minimum » mais quand ce n'est pas le cas, vous vous y prenez comment ?**

En général, s'ils ne sont pas doués vraiment, les causes viennent d'ailleurs. Après c'est vrai qu'il y a des braiteurs-nés, des gens qui vont parler avec une facilité, avec des métaphores, des orateurs-nés. Ça ce sont des gens qui ont un talent, tout le monde n'a pas un talent. Mais je crois que tout le monde peut parvenir à s'exprimer correctement en public moyennant de

débroussailler pourquoi ils n'y arrivent pas. Si tu débroussailles ça et puis que tu donnes les deux trois outils indispensables, en général c'est à partir de là que les gens comprennent. Ça c'est mon outil qui marche du tonnerre : le message essentiel à un enfant de 7 ans. Et donc en général, je n'ai pas de souvenir où je me suis dit « je me suis cassée la tête pour rien ». Alors c'est qu'il y a quelque chose en dessous qu'on n'a pas vu, auquel on n'a pas eu accès.

**Quand vous parler de métaphore, de l'emballage du message principal pour le faire passer, est-ce que vous travaillez sur les métaphores, les exemples, etc. ?**

Oui, je dis aux gens « racontez des histoires », avec des images, des exemples,... Si possible, vous ne parlez pas de vous, trouvez des exemples dans lesquels les gens peuvent se retrouver, s'identifier,... ça c'est le truc basique pour capter l'attention du public et se mettre dans les bottes du public. En général, je dis aux gens « à quoi ça correspondrait concrètement dans la vie ? » et à partir de là ils trouvent des exemples mais je fais rarement le travail à leur place !

**Quelles sont les différences fondamentales par rapport au média coaching ?**

Il n'y a pas grand-chose de différent si ce n'est qu'à la tv il y a des paramètres spécifiques liés à la caméra : tu ne peux pas venir habillé de la couleur que tu veux ou avec des pieds-de-poule, etc. des trucs de base mais honnêtement les règles sont les mêmes.

**Est-ce que vous travaillez sur la voix ?**

Oui, quand c'est nécessaire. Déjà par des exercices de respiration, en général rien qu'en respirant la voix baisse ; quand on est stressé, la voix est plus aigüe. Si on prend la peine de respirer par le ventre, la voix est déjà un peu baissée. Et puis, il y a une spécificité dans les médias, de parler plus lentement que ce qu'on parlerait d'ordinaire. Ce qui est important, c'est dégainer des petites phrases que les médias vont pouvoir récupérer... Donc oui, c'est vrai qu'il y a certaines spécificités.... Il faut connaître la manière dont les journalistes travaillent pour voir comment on peut s'exprimer vu le contexte... quand on donne une interview radio, on ne va pas prendre toute l'interview mais que quelques secondes, on doit donc avoir à l'esprit « qu'est-ce que je veux faire passer comme message ». Et quelle que soit la question – c'est la technique du bridge - tu sors ton message clé qui tient en moins de trente secondes pour ne pas être coupé par le journaliste. Si on dit « un ceci,...deux ceci... » le journaliste va être coincé et sera obligé de le passer complètement sur l'antenne mais tout doit tenir en 30 secondes donc tu as intérêt à le préparer... et après c'est le journaliste qui fera son intro et la conclusion. Tu auras eu trente secondes et il faut que tu les places mais ça c'est typique média training qu'on ne donne pas dans la prise de parole en public.

**Et est-ce que vous travaillez sur la respiration dans la formation de prise de parole en public ?**

Pas systématiquement...

**Au niveau de la gestion du stress, vous la travaillez systématiquement ?**

J'ai des formations spécifiquement sur la gestion du stress donc bien sûr il y a pas mal d'exercices que je reprends d'une formation à l'autre. Mais déjà rien que de les filmer ça leur donne du stress donc on voit après comment gérer ce stress. Ça vient presque automatiquement sur le tapis. La vidéo est un outil, je ne saurais pas comment faire sans. Systématiquement et d'entrée de jeu la vidéo intervient et très vite.

**Vous disiez tout à l'heure que souvent les RH étaient contents de votre travail mais comment « quantifiez-vous » vos résultats ou comment vous vendez-vous ?**

Je refuse systématiquement de répondre à cette question quand on me demande ça. J'ai des obligations de moyens, absolument pas de résultats. Parce que ça on n'est pas responsable du résultat, moi je déploie les moyens que je pense utiles et nécessaires pour mener à bien ma mission. Je dis, si vous avez le sourire pour payer mes honoraires, « pourquoi vous auriez le sourire ? » ça je demande au RH à la personne, ça c'est mesurable : le sourire ! « Pourquoi vous serez content » et alors on clôture comme ça : « content ? ».

**En regardant vos fiches, « l'occupation dans l'espace », je me demandais comment vous le travaillez ? Est-ce que par exemple vous dites qu'il ne faut pas bouger en parlant ou des choses comme celle-ci ?**

Je dis, le corps est au service de la parole, il ne doit pas devenir un parasite qui détourne l'attention. En revanche, je trouve moi qu'il faut bouger dans l'espace, notamment pour venir récupérer les gens qui sont un peu distraits et qui regardent ailleurs,... Les gens qui sont distraits, le fait de s'avancer vers eux va permettre de recapter leur attention. Je ne dis pas qu'il ne faut pas bouger mais tout dépend des circonstances : quelqu'un qui est derrière un pupitre et qui doit toutes les cinq minutes lire un texte il ne va pas commencer à bouger dans l'espace, il va rester derrière son pupitre. Quand t'as un conférencier qui doit tenir sa salle en éveil pendant toute une journée, évidemment qu'il va bouger dans l'espace, il ne va pas rester fixé comme une potiche. C'est au service, tout ce qui peut capter l'attention.... Puis les mains, les mains c'est toujours un problème pour les gens. Hé bien les mains, vous les tenez pas derrière le dos ça fait défensif « je ne veux pas occuper de place et je ne voudrais pas être là », pas non plus offensif donc soit vous scander et les mains accompagnent ce que vous racontez, et ça vient à l'appui, soit vous les laissez le long du corps et si elles bougent un peu, elles bougent un peu. Ça dépend du tempérament mais c'est vous voulez bouger les mains, bouger les. Simplement, les mains derrière le dos ou à la taille, on ne fait pas, le reste c'est comme vous voulez. J'essaye toujours de donner le moins de règles possibles parce que les règles figent, enferment et

enlèvent la spontanéité du geste. J'essaye juste de leur montrer que leur corps va avoir les bonnes réponses quand ils vont parler et quand ils en auront besoin. Mais si ils sont à l'aise, ils ne mettront pas les mains derrière le dos, ni à la taille. Souvent, ça ouvre plein de portes quand je dis « vous savez, le public il vous veut du bien, il ne vous attend pas au tournant ». Même si vous cherchez un mot, vous vous excusez avec un joli sourire et personne ne vous en voudra pour ça ». Une fois qu'on leur dit, qu'on les rassure, et après le reste vient tout seul en général. C'est de la réassurance dont les gens ont besoin pour parler en public et de transformer leur auditoire en ami plutôt qu'en ennemi. Parfois on a des coachings plus compliqués où on sait qu'on va avoir affaire à un public hostile alors là on travaille des jeux de rôles avec des gens chiants et emmerdeurs, etc. Mais le public n'a pas envie de passer un mauvais moment, il a du se déplacer donc il espère que ça sera intéressant et chouette, si on peut le faire rire un peu, c'est gagné.

Un exemple de public hostile, c'est surtout chez les formateurs qui savent pas comment faire quand on donne une formation à des gens dans le cadre de développement personnel, on a parfois des cas où c'est plutôt de la psychiatrie... dans toutes les formations il y a toujours un ou deux cas un peu *touchy*... Puis on en a toujours un qui parle tout le temps, ou certains qui sont systématiquement contre, etc. Donc le formateur doit être formé à gérer ça.

**Entretien n°3**

**Date :** 09/11/2015

**Langue :** Français

**Lieu :** Chastre, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coach de prise de parole en public

**Vous avez eu de nombreuses expériences professionnelles, comment en êtes-vous arrivé à devenir coach en prise de parole en public ?**

J'ai été délégué médical puis j'ai repris la direction d'un service d'une entreprise, une unité avec pas mal de monde et entre autres en formant les délégués médicaux à leur métier. Mais ce qui n'est pas inscrit dans ce qu'on peut trouver sur internet ou des choses comme ça, c'est que j'ai fait du théâtre pendant quinze ans pendant ce temps-là. Je faisais du théâtre amateur mais où il pouvait nous arriver de jouer 20, 30 fois la même pièce. C'est une époque à Liège où c'était théâtre amateur presque semi-professionnel sauf qu'on n'y gagnait pas sa vie. Mais ça m'a permis d'avoir des metteurs en scène et moi d'apprendre en tout cas à m'exprimer sur une scène théâtralement avec aussi beaucoup théâtre d'impro, c'était le début du théâtre d'impro. C'est un bon exercice, une façon d'apprendre à s'exprimer et à improviser.

La première initiation que j'ai eue à la prise de parole en public, étonnamment, c'était quand j'étais jeune. Je vivais dans un milieu chrétien et on a commencé les messes de jeunes. Il fallait dire les évangiles, des exégèses ou des épîtres c'était une messe qui avait du succès, il y avait parfois jusqu'à 400 jeunes. Donc à 16-17 ans j'ai appris comme ça à parler en public. Au début je pense que ma feuille allait comme ça (tremblait) et petit à petit j'ai pris de l'aisance. Et je pense que c'est là que j'ai le plus appris cette dynamique-là. Ça s'est pour mon apprentissage propre de théâtre et cette prise de parole un peu plus formelle en définitive. D'un côté des textes de quelqu'un d'autre, d'un autre côté des textes de soi-même où on livre quelque chose de soi, c'était intéressant.

Et donc quand j'ai quitté le pharma en 98, j'avais décidé de travailler en tant qu'indépendant, de formateur puis il y a eu le métier en tant que coach que je ne pensais pas exercer au départ. C'est en rencontrant des personnes pendant les formations que je faisais que je me suis dit que ça pourrait être intéressant aussi. Puis, je me suis formé pendant trois ans à Paris à ces deux dynamiques qui sont le coaching et la formation. Et donc très vite j'ai eu du travail en France puisque c'est là que j'ai eu mes premiers partenaires et mes premiers contacts avec les premières

possibilités d'exercer dans les entreprises. Dans le cap 40 français, les grosses entreprises françaises avec des formations plutôt management mais aussi du coup à s'exprimer et pouvoir s'exprimer en public qui faisait partie du panel qu'il fallait pouvoir développer. Jusqu'en 2007, j'ai travaillé dans ces grosses entreprises qui m'ont envoyé travailler en Allemagne, aux États-Unis, au Liban,... un peu partout exercer ce métier, à la fois vers des groupes de personnes en formation et des coachings individuels. Et là dans les coachings individuels, était abordé régulièrement la prise de parole face à un public mais aussi en réunion. Avec des personnes qui peuvent vivre des difficultés ou des blocages de toutes sortes. En 2007, je suis revenu en Belgique, j'en avais assez de rouler ma bosse un peu partout, c'est assez fatigant et effectivement assez difficile d'être coupé de sa famille comme ça. Je suis revenu en Belgique et je me suis plus tourné vers le monde associatif, j'avais moins besoin de gagner ma vie à ce moment-là avec une maison payée et mes enfants qui finissaient leurs études. Alors là je pouvais faire quelque chose de moins rémunéré mais qui me passionne plus. Aujourd'hui, 80% de mon temps se passe là. Et le reste dans les PME, je ne travaille presque plus dans les grandes entreprises aujourd'hui, par choix.

### **Et donc toujours dans le coaching et la prise de parole ?**

La prise de parole reste pour moi un pan de mon métier mais qui recouvre 15% de mon activité, quelque chose comme ça. Ça participe souvent, ça fait partie. Je fais des formations qui ne concernent que la prise de parole mais que 4-5 fois par an pas plus souvent. Je suis intervenu dans des cabinets ministériels, dans un mouvement politique pour travailler avec des personnes sur leur prise de parole en public avec la nécessité de faire des discours, ce genre de choses-là je fais aussi. Mais aujourd'hui ce que je fais le plus et en terme de prise de parole en public, je travaille avec des jeunes dans des centres de compétences. (Conversation interrompue par un appel téléphonique) Et donc, j'ai là beaucoup de jeunes qui sont en déshérence : qui sont tombés du train de l'école en cours de route ou qui n'arrivent pas, pour la plupart, à trouver leur premier boulot et qui cherchent parfois depuis 3-4 ans ou qui ont trouvé un boulot mais de manière très éphémère et qui ont besoin de nouvelles assises et ils font là des formations qualifiantes informatiques. Et moi je travaille là sur les comportements professionnels et donc la prise de parole fait partie des choses qu'on va travailler parce que c'est important dans ces métiers là et que souvent, ces jeunes qui ont des capacités en informatique couvrent en même temps de grosses difficultés à s'exprimer. Autant j'ai travaillé pendant longtemps avec des personnes qui avaient un bon niveau et qu'il fallait rendre encore plus performantes et qui n'ont pas de blocage vraiment fort à s'exprimer autant ici oui, c'est vraiment tout à fait autre chose. Parfois j'ai des

personnes, si elles se retrouvent face à des personnes en devant s'exprimer sont bloquées et n'arrivent pas à parler. Il faut prendre les choses beaucoup plus à la base alors.

**Et comment vous vous y prenez alors pour ces jeunes ? Il y a des choses particulières que vous leur faites faire ?**

Il y a vraiment beaucoup de choses, on y va vraiment petit à petit, morceau par morceau. Ce que je fais, entre autres, c'est leur faire travailler avec des petites caméras. Je les fais travailler entre eux et par petits groupes, déjà c'est plus facile parce qu'ils ne sont pas confrontés à un gros groupe, il n'y a pas d'autorité quelle qu'elle soit. Même si ce n'est pas le rôle que je prétends avoir là-dedans, c'est comme ça que je pourrais être perçu. En plus, je suis quelqu'un de plus âgé, etc. Donc, entre eux, en se filmant et puis on regarde les films, on regarde ce qu'ils ont fait. Ça permet d'avoir une espèce de transition parce qu'ils sont quand même vus par un plus grand nombre de personnes dans quelque chose qui a pu se passer. Et alors on fait tout un travail toujours en partant de ce qui est déjà bien, de ce qu'on parvient déjà à faire. Puis en même temps je travaille aussi sur la compréhension des blocages. Presque dans une démarche théorisante : qu'est-ce qu'il se passe ? Comment fonctionne le cerveau ? Qu'est-ce qui peut provoquer des blocages ? Qu'est-ce qui se trame là-dedans ? Pour leur donner une distance et parvenir à mieux percevoir que ce n'est pas anormal, qu'il y a des phénomènes qui peuvent se produire et en leur montrant aussi des extraits de discours parfois avec des personnes en difficulté, des personnes connues comme François Hollande ou Sarkozy qui peuvent se retrouver en difficulté et bafouiller, se tromper, être mal à l'aise... ça permet donc de se distancier et se dire « ah bah non, ce n'est pas moi tout seul ». Et puis à partir de l'expérimentation et de la compréhension de ce qui se passe, on peut avancer et progresser par des exercices de plus en plus complexes jusqu'au moment où on ira jusqu'à l'improvisation et parler d'un sujet sans l'avoir préparé. Tout ça se répartit sur une période de 6-7 mois et quand je vois au début et à la fin, ce n'est pas le même... c'est plus global que la simple prise de parole, c'est une prise de conscience de soi. Ça peut aller jusqu'à la confiance en soi, certainement, mais il y a aussi une meilleure conscience de l'autre. C'est-à-dire que ce n'est pas soi mais aux autres qu'on parle. Et puis je travaille aussi beaucoup sur la confiance aux autres, dans les travaux de groupe, je parle aussi beaucoup et toujours en positif de la personne qui vient de faire un exercice. Et ce sont ces 4 piliers-là qui permettent à un moment à ces jeunes en difficultés d'évoluer.

**Donc au début, quand ils sont en petits groupes, vous leur demandez donc plutôt de parler de quelque chose qui leur est proche ?**

Oui, je leur demande de parler d'un hobby ou d'une anecdote, quelque chose qui leur est arrivé mais très court, pas plus de deux minutes. Je ne vais jamais très longtemps mettre quelqu'un en difficulté et jamais d'obligation. Donc si la personne ne le sent pas ou ne veut pas y aller tout de suite, je ne pousse jamais personne à aller plus loin ou à faire quelque chose qu'il ne sent pas. Je ne pousse jamais à faire plus que ce qu'il ne se sent prêt à faire. Il y a des personnes qui font des refus d'obstacles mais ce n'est pas grave, au mieux on accepte le refus d'obstacle, au plus on a de chance de le voir dépasser par la suite.

Après on peut aller jusqu'à l'improvisation. Un truc que j'aime bien, dont je me sers beaucoup comme exemple, c'est un exercice qui s'appelle ma thèse en 180 secondes. On prend quelques exploits de quelques personnes qui arrivent à parler de ce qui a occupé leur vie pendant deux ou trois ans et pendant trois minutes ils vont aller à l'essentiel et surtout arriver à captiver le public de sujets qui ont surtout l'air très rébarbatif : quand il s'agit de parler des insectes qui contaminent les pommes et la façon de réduire cette contamination on va se dire qu'à priori ça ne va pas forcément être facile. Je pense que c'est un des sujets qui a été développé cette année. Ils arrivent à montrer où est l'intérêt de ce qu'ils font et dans un langage directement accessible au public et avec une autre contrainte qui est qu'il n'y a qu'une image derrière eux. Et cette illustration va servir à ce qu'ils font d'un bout à l'autre de l'exposé, c'est donc très contraignant comme exercice et ça oblige à se centrer sur l'essentiel et à communiquer. Ça oblige à se dire, je ne vais pas expliquer, démontrer mais je vais communiquer l'essentiel, ce n'est pas la même chose. et dieu sait que beaucoup de personnes qui sont dans le milieu de l'informatique, ils ont des clients, ils ont des projets informatiques et doivent s'exprimer à un client, ils doivent pouvoir simplifier le langage. Il faut communiquer et pas jargonner. On va aussi passer de sujets un peu légers et anecdotiques à des choses plus professionnelles au fur et à mesure. Je vais leur demander de préparer à trois ou à quatre une réunion, un exposé... On arrive en fin de compte à des résultats assez intéressants.

### **Et vous leur faites aussi passer des entretiens d'embauche ?**

Alors ça aussi, c'est quelque chose d'intéressant de ce que je fais avec eux, c'est les préparer aux entretiens de recrutement et donc apprendre à parler de soi et surtout bien se préparer. Dans un pan du métier que j'exerce aujourd'hui, je travaille pour des PME en vendant des services RH et entre autres, en les aidant dans le recrutement quand ils l'estiment nécessaire, donc je fais 4-5 recrutements par an, et j'en faisais beaucoup auparavant. C'est donc un métier que je connais bien. Je vois souvent des gens surpris par les questions qu'on leur pose alors que c'est toujours les mêmes. Ils sont surpris par quelque chose d'évident. Et donc on sait de quoi on va parler, on connaît les questions à l'avance, il n'y a pas de surprise là-dedans. On connaît les

questions à l'avance, il y a un total de 15-20 questions, pas plus et ce sont toujours les mêmes qu'on pose. Et donc c'est étonnant de voir la surprise des personnes qui ne savent pas voir quoi répondre. Le but c'est donc de se préparer et de savoir ce qu'on va faire, va dire, pourquoi on le dit et ce qui est intelligent à dire là-dedans... il y a beaucoup de mécanismes d'échec qui se mettent en œuvre dans ces entretiens quand il s'agit de parler de soi. Et donc là aussi traiter du trac, du stress, c'est intéressant parce que quand on comprend les mécanismes qui déclenchent ce trac et ce stress, ça permet de mieux s'en distancier et de mieux faire avec. Sinon on a l'air d'avoir un fardeau sur le dos, dont la plupart des personnes pensent qu'ils n'appartiennent qu'à eux alors qu'ils appartiennent à tout le monde. Et puis il reste une grosse difficulté, qu'on ne réussit généralement pas à résoudre dans ce laps de temps : c'est la phraséologie, la qualité de l'expression, la qualité du vocabulaire. Il faut bien reconnaître que beaucoup de jeunes ne lisent pas, manquent de vocabulaire, n'ont pas appris à s'exprimer correctement, et donc ça crée beaucoup de barrières et de difficultés aussi : des mal-entendus, des mauvaises formulations qui font qu'on peut comprendre le contraire. Mais ça c'est trop difficile à aborder là-dedans, c'est un problème qui vient de l'école. Si je travaille avec des personnes qui ont choisi un métier en communication ou un métier qui nécessite une prise de parole en public, alors ce sont généralement déjà des personnes qui ont un bagage et là on peut conseiller de lire certains bouquins, de travailler sur la construction des phrases, travailler sur des mises en évidence, etc. La prise de parole, ces formations-là concernent plus la façon que le contenu. On va moins s'occuper de ce qu'on va faire passer. On peut le faire aussi mais ce n'est pas ça l'objet des formations qu'on fait. Étant donné ce que j'ai à faire passer, qu'est-ce que j'ai intérêt à faire pour que cela arrive dans les entendements des personnes à qui j'ai affaire.

### **Pour les personnes plus averties, que faites-vous alors ?**

Ça dépend toujours de la demande de la personne, c'est ici plus un coaching individuel. D'abord le travail c'est de voir si ils arrivent à formuler la demande correctement et bien savoir ce que la personne attend du travail qui va être effectué. Ça ne sert à rien d'essayer d'apporter quelque chose à quelqu'un qui ne l'a pas demandé, ça ne marche pas. Savoir ce qu'elle veut, à quoi elle veut arriver et déjà rien que de conscientiser mieux quel progrès je veux réaliser, qu'est-ce que je veux faire et que je n'arrive pas à faire aujourd'hui. Souvent, les gens arrivent à des coachings avec une demande informelle, vague et parfois avec une confusion entre une formation et un coaching, ce n'est pas la même chose. Dans des occurrences comme celle-là, il y a des formations mais souvent c'est très individuel, très informel. C'est aller chercher chez la personne ce qui la bloque et ce qui l'empêche d'aller au bout de ce qu'elle a à faire, qui la limite dans la façon dont elle exprime les choses. Par définitive, comme souvent, j'ai des coachings

qui s'apparentent plus à un défi d'autorité ou à un emploi du temps difficile à organiser. Mais quel que soit la porte d'entrée qu'on emprunte, on arrive toujours à quelque chose qui relève de l'intimité de la personne et sa complexité, les écarts entre ce que souhaite arriver à faire.

**Et là aussi vous les filmez ?**

Ça dépend, pas nécessairement. Si après il y a une nécessité de prise de parole en public comme dans un contexte politique, alors là oui, on va mettre une petite caméra. C'est intéressant. Je prépare des gens qui n'ont pas l'habitude de ce type d'exercices mais qui vont apparaître dans une tv locale pendant une élection communale ou ce genre de chose. Alors là oui, on peut les enregistrer, voir et puis voir ce qui a été correctement et les zones d'améliorations.

**Et quand vous ne les filmez pas, qu'est-ce que vous leur faites faire comme type d'exercices ?**

Quand la personne est seule, il y aura toujours un moment où on va les filmer. Quand ils sont dans un petit groupe, ça peut être le retour des autres qui va informer la personne de ce qu'elle a fait. Mais filmer ou pas filmer c'est juste une question de timing, de délais, de temps consacré à la formation. Si j'ai 6 personnes filmées, donc je revois l'exercice, ça prend trop de temps, en passant trop de temps où les personnes sont spectateurs et pas acteurs. Alors là il faut faire des choix pour aller vers ce qui est le plus juste dans le délai imparti avec des priorités mises en place. Il faut du temps et de l'énergie... les personnes ont peur des caméras, sont mal à l'aise de se voir, de s'entendre aussi... on n'entend pas sa voix de la même façon de l'extérieur. Car avec la résonnance osseuse, la fréquence n'est pas la même et ça dérange, ça crée un trouble. Donc il faut aussi un peu de temps pour s'amadouer à cela et c'est difficile si on a un groupe trop grand et trop peu de temps, on n'a pas le temps de faire ça et on risque de créer plus de perturbations que de solutions.

**Les groupes, c'est maximum combien de personnes ? En général ?**

Ça dépend, on peut tout faire. J'ai déjà travaillé avec 30 personnes. Quand on est en gros groupe, alors on va faire des sous-groupes, passer d'un groupe à l'autre et donner des conseils par-ci par-là et faire confiance aux gens dans le coaching réciproque qu'ils pourront se donner, donner quelques balises et aller à l'essentiel. Ça dépend de qui demande, etc. à ce moment-là, ce que je vais faire par rapport au prescripteur de la formation c'est voir ce qui est attendu et ce qui est possible de faire, ce à quoi il ne faut pas s'attendre, etc. Si vous avez 3h avec 20 personnes, ce n'est pas pareil que si vous avez 3 jours avec 6 !

**Les personnes qui viennent de manière individuelle, elles viennent plutôt pour un cas particulier, comment ça se passe ?**

Soit, il y a des personnes qui peuvent être décideurs et qui sont chefs d'organisation et qui sont prescripteurs du coaching ou de la formation, ou alors la personne est volontaire et vient d'elle-même à la formation ou coaching.

**Et là, elle vient donc plutôt avec un projet précis ?**

Oui, on essaye de se mettre au plus près de la réalité qu'ils doivent rencontrer. Mais on parle aussi beaucoup entre les exercices de ce que la personne ressent, éprouve... et on donne des repères qui permettent de mieux faire avec la difficulté rencontrée.

**J'ai vu que sur un de vos sites, vous parliez de « 7 paramètres pour conscientiser et pour crédibiliser »...**

Oui, quand on expose des contenus de formations et d'approches, les prescripteurs adorent qu'on leur parle de 7, de 8, de 12...il n'y en a pas 7, il y en a autant qu'on veut. Ce n'est pas compliqué, c'est complexe mais la complexité est plus difficile à aborder alors on fait comme si c'était compliqué, cela permet de mieux aborder, de mieux créer la relation. C'est un effet de marketing mais grosso-modo ce sont les grands paramètres non-verbaux : la gestuelle, tout ce qui va se passer dans le visage, la voix et la façon de s'en servir, des silences qu'on va placer ou non, du rythme, de la posture qu'on va mettre en place, de la respiration... si je mets 7 c'est la décontraction, la posture, le regard, l'articulation et tout ce qui tourne autour des paramètres vocaux, la gestuelle, l'humour, le sourire, la confiance qu'on dégage, le rythme et les silences et la respiration. On pourrait même ajouter, mais on se rapproche plus du contenu, on pourrait penser être plus dans le verbal mais ce n'est pas vrai, c'est la structuration des phrases, la façon dont on bâtit son texte. Les gens pensent, surtout dans notre culture cartésienne, que tout est dans le contenu et qu'il n'y a de l'importance que dans le contenu de ce qui est transféré. Mais ce n'est pas vrai, c'est même complètement faux. Professeur Zayan, ici à l'UCL, faisait une expérience où il mettait des gens dans une salle face à un débat politique entre deux personnes en temps réel et pendant ce temps-là il faisait des sondages réalisés sur les débats présidentiels français et on sait qui fait pencher la balance en temps réel. Puis on fait pareil mais dans une salle quand il n'y avait pas de son, donc on ne juge que sur le non verbal. Et les votes dans la salle sont identiques à ceux qui ont le son. Ça ne change pas. Il a reproduit l'expérience un grand nombre de fois et à chaque fois, cela revient à la même chose. Donc l'important ce n'est pas ce qu'on dit mais la façon dont on le dit, l'attitude. Le non verbal a un énorme impact qu'aujourd'hui les neurosciences expliquent bien. Et on sait de mieux en mieux comment le cerveau fonctionne. Ça ne surprend pas les personnes qui ont abordé les choses par le biais des neurosciences. Le cerveau rationnel n'est jamais celui qui juge, il est celui qui entérine les jugements qui se font, pas dans le cortex préfrontal mais dans la base du cortex, le gérus

singulère, dans le planché du cortex juste au-dessus du cerveau limbique. Là se trouvent toutes nos croyances, nos acquis via l'éducation, tous les préjugés, tout ce qui nous paraît évident et qui sont en fait les critères des jugements. Et le cortex préfrontal, qui est lui beaucoup plus objectif, plus analytique, aussi dans l'instance stratégique, etc. en général se contente d'entériner ce qui vient de là derrière et va aller choisir soigneusement l'hypothèse qui va dans le sens d'une hypothèse préétablie pour ne pas créer de troubles parce que dès qu'une partie du cerveau et l'autre entrent en conflit, ça crée du stress qui ameut le cerveau reptilien qui lui se met à complètement déconner et à nous faire faire des choses complètement peu intéressantes à l'individu. Et donc par un souci inconscient de confort, le cerveau ne marche pas comme on l'a toujours cru. On pense que, c'est certainement dans la culture cartésienne, que c'est le cerveau rationnel qui décide, etc. mais simplement ce n'est pas juste, c'est pas comme ça qu'on marche. Mais une fois qu'on le sait, on peut faire avec.

**Et en général, pour un coaching individuel, vous passez combien de temps avec la personne ?**

Ça dépend, parfois je rencontre des personnes à quelques années d'intervalles. Par exemple, les personnes avec qui je travaille dans le milieu politique, je peux les revoir sur une période de 5 ou 6 ans à plusieurs reprises. Ça peut aller de trois heures de façon ponctuelle avec un objectif restreint à des personnes que je rencontre pendant 6 mois dans des centres de compétences où on se revoit régulièrement avec des choses progressives et des personnes que je vois pendant plusieurs années régulièrement avec des problématiques différentes en fonction des moments et de ce qu'il y a à faire. Il y a de toutes sortes.

**Quand vous parler de coaching « court-efficace-original », qu'entendez-vous par là ?**

J'ai une façon de travailler, je pense qu'il n'y en a pas beaucoup qui travaillent comme je travaille. Depuis 98, ça fait 17-18 ans que je fais mon métier, j'ai eu la chance dans les boîtes françaises de travailler beaucoup beaucoup et d'être par moment 6 jours sur 7 en activité professionnelle et intense. Ça m'a permis de beaucoup aiguïser mes outils en cours de route. Ce que je me suis surtout évertué à faire c'est de faire mieux dans un laps de temps plus court et d'arriver rapidement à basculer ce qui doit l'être. Les personnes sont souvent surprises par la façon d'aborder les choses. Je ne vais pas nécessairement droit au but. C'est une problématique complexe et donc il ne faut pas aller droit au but. C'est plus un encerclement et prendre les choses dans leur globalité plutôt que d'y aller frontalement. Il faut arriver à prendre en même en compte une série de problématiques visibles, une demande qui est faite par la personne, des attentes posées sur le coaching et en même temps toute une série de résistances à l'autorité et au changement par la personne et qui sont généralement en bonne partie à l'origine des

difficultés rencontrées. La difficulté c'est de prendre tout en même temps et d'arriver à rester tout le temps cohérent en ayant de la part du coach dans son cerveau en lien avec beaucoup de choses en lien à la fois. Et ça n'est possible qu'avec de l'expérience et du temps et ça peut donner l'impression de quelque chose de magique dans ma façon d'avancer. La personne ne comprend pas toujours ce que je lui fais faire et pourquoi mais ce n'est pas grave. Je lui dis de me faire confiance, de lâcher prise et d'y aller... parfois je ne sais même pas moi-même pourquoi je fais quelque chose mais je comprends parfois après, je me laisse faire avec une sorte d'intuition aussi dans la manière d'aborder les choses. Ce qui permet d'avoir des choses un peu décalées par rapport à ce qui est attendu. Par exemple, si je pressent et constate chez la personne... tout cela est un territoire vaste et complexe, un océan plein de paramètres qui peuvent aller à l'infini mais ça n'empêche pas d'avoir des points de repère, on n'enlève rien à la complexité mais on a des points de repère qui permettent de savoir où on va. Parmi ces points de repère, il y a l'analyse transactionnelle, la systémique, c'est l'essentiel des outils que j'utilise pour comprendre quels sont les freins de la personne, au regard de ce qu'elle voudrait faire, sur quoi elle bloque. Les analyses transactionnelles, ce sont les *drivers*, ce qui nous pilotent à notre insu, les messages enregistrés dès la petite enfance, ce qu'on pense qui va faire qu'on sera reconnu de manière positive dans son entourage. C'est « soit fort », « soit parfait », « fait des efforts », « fait plaisir » et « dépêche-toi ». C'est très présent, c'est-à-dire que la personne pense bien faire et finalement s'enferme dans un seul de ces *drivers* et ne trouve pas l'équilibre dans sa façon de s'exprimer. Parfois, on se soumet trop à ces injonctions qu'on se répète dans son langage intérieur qui sont des substitutions des autorités parentales et qui s'inscrivent dans le gyrus cingulaire dont on parlait tout à l'heure. Et en même temps, la personne peut ressentir des impulsions venant de la petite enfance, des envies, des besoins qui sont bloqués par ces *drivers*. L'écart entre ce que la personne a profondément envie ou besoin de faire et ce qu'elle croit qu'elle est obligée de faire va créer un blocage et générer des zones de stress. Pour aller chercher tout cela, on ne peut pas se contenter de faire des exercices de prise de parole. On va aussi aller par d'autres cheminements pour que la personne prenne conscience de ces écarts et ce qui peut l'empêcher d'arriver à sortir d'elle-même le meilleur possible. C'est là que je peux avoir des chemins inattendus, pour aller « débusquer ».

### **Vous utilisez le théâtre ?**

J'utilise de toute sorte, j'ai des cartes par exemple où il y a plein de trucs et on va chercher par rapport à la prise de parole mais en pensant à des choses parfois nichées un peu plus loin dans le préconscient, et là on va arriver à dénicher des choses et allier les deux en même temps. Arriver à faire parler la personne des difficultés qu'elle rencontre, du coup l'exercice de prise

de parole est là, on exprime et en même temps on est à l'intérieur de la problématique. Et là on est dans quelque chose qui nous permet d'ouvrir d'autres champs d'intervention.

**Vous avez d'autres exercices de ce type ?**

Oui... un peu en fonction du métier de la personne aussi, de ce qu'elle fait, de ce qu'elle aime bien. On peut travailler sous forme de dessins et d'autres types d'expressions qui sont parfois plus faciles pour la personne. Par exemple, je demande de dessiner quelque chose comme leur blason, de le créer et d'en parler.

**Tout à l'heure vous parliez de livre que vous proposiez aux gens de lire... ?**

Oui, parce que ce sont de belles écritures alors ça peut permettre de mettre un peu de musique dans sa lecture et de lire tout haut. Puis ça dépend de la personne, de ses goûts,... je suis un gros gros lecteur donc j'ai vraiment un grand panel. Pour le moment j'ai un monsieur qui lit la promesse de l'aube de Romain Garigue. C'est intéressant parce que le livre traite des promesses qu'on a cru que la vie allait tenir mais qu'elle ne tient jamais. C'est un travail de réflexion sur soi qui est intéressant, c'est une façon d'écrire milieu 20<sup>e</sup> plus tout à fait d'actualité, mais c'est une très belle écriture, tout à fait musicale. Il y a des auteurs actuels de ce niveau là aussi, des gens comme Habil Malouf, des auteurs comme ça qui ont une écriture qui se dit bien, Céline,...

**Et ça vous leur faites lire tout haut ?**

Tout d'abord je leur fait lire chez eux. Mais ça dépend du but de ce qu'on fait. Si le but c'est d'apprendre à mieux écrire, à mieux travailler sa phraséologie, c'est intéressant de lire. Si le but c'est de donner du rythme à la personne dans sa manière de dire les choses, de manière vocale, alors c'est intéressant de lire des extraits à voix haute et de lire autre chose que ce qu'on écrit soi-même. Et il y a des textes qui s'y prêtent bien.

**Quels sont les éléments primordiaux à travailler dans un coaching de prise de parole en public ?**

Ça dépend de la personne mais ce qu'on retrouve chez tout le monde c'est le trac. À la fois on a quelque chose d'universel là-dedans, déjà donc savoir que c'est pour tout le monde. Savoir aussi qu'on n'a pas beaucoup de maîtrise là-dessus. On ne décide pas, ça démarre tout seul. Ce qu'on va voir, c'est comment mieux le prendre en compte, faire avec, l'appivoiser. Moins on lutte contre, plus on a de chance de diminuer l'impact. C'est faire avec et presque sympathiser avec son trac.

**Pour cela, vous utilisez aussi des exercices de respiration ?**

C'est le principal. C'est un bon bout de ficelle pour arriver à défaire la pelote après. Les exercices de respiration et de décontraction, la lampe de photographe me sert bien à cela. C'est une lampe qu'on peut fixer sans être ébloui. On peut la fixer 30-40 secondes et puis on met un

bandeau sur les yeux, il reste un phosphène. C'est un exercice de pleine conscience de rester focalisé sur ce phosphène et d'en parler, de le décrire, de jouer avec ce halo lumineux. Alors c'est surprenant parce qu'on va voir le phosphène comme il était quelques secondes avant, et petit à petit il va passer du blanc très lumineux à l'ultra-violet, il va passer par toutes les couleurs de l'arc en ciel. C'est très joli, et il va passer par plusieurs couleurs en même temps. Parfois il revient un peu en arrière... et donc toute l'attention de la personne est là-dessus, on arrive à oublier les pensées un peu troubles et ça permet de détendre, de respirer plus calmement en centrant l'attention de la personne sur quelque chose extérieure à elle. Ça lui permet de retrouver une certaine sérénité. Moi je vois les épaules de la personne descendre au fur et à mesure de l'exercice. C'est un exercice qui ne prend que 3-4 minutes mais qui est précieux. Il permet à la personne aussi de faire le constat qu'elle peut arriver elle-même à juguler certains effets très négatifs du stress. Alors on travaille sur la respiration de la personne et sur la prise de parole en public, savoir comment elle peut arriver à diminuer ses effets du stress et pas se laisser entrainer dans cette spirale qui peut créer toutes sortes de blocages et de distorsions de ce qu'on fait. On perd par moment le contact avec le réel ou on arrive dans une dérive frénétique où une personne parle sans plus savoir ce qu'elle dit.

### **Vous avez déjà préparé des étudiants pour des examens à l'université ou des choses comme cela ?**

Oui, j'ai travaillé il n'y a pas très longtemps avec un monsieur qui passait pour la 5<sup>e</sup> fois l'examen de réviseur d'entreprise. Il y a un nombre limité en Belgique, c'est un examen très très dur, extrêmement sélectif et il n'y en a que quelques-uns qui passent chaque année. On peut le passer 6 fois, et il était à la 5<sup>e</sup>. Il ratait chaque fois à l'oral, mais il réussissait toujours l'écrit. Il redoutait de rater encore car il ne voyait pas ce qu'il allait pouvoir faire d'autres car il avait déjà tout fait avant. Alors on a travaillé comment entrer dans le regard des gens car tout est là. Tout se joue sur les quelques secondes qui débutent l'entretien et où les préjugés se mettent en place, les personnes ne changent plus d'avis. Il avait une façon très nonchalante de se proposer au regard. C'est aussi une façon de se cacher mais c'est un mauvais réflexe car ça ne ressemble pas à ce qu'il était réellement mais il en avait l'air. Et ça n'allait pas avec le poste de réviseur d'entreprise. On a travaillé là-dessus et il a réussi l'examen. On a travaillé sur les 90 premières secondes de l'entretien, entrer dans le regard des autres et la façon dont il allait se proposer. Comme il allait rencontrer des personnes qu'il avait déjà rencontré des fois précédentes, il allait aussi falloir corriger le tir des préjugés éventuellement établis. On a mis en place la petite phrase qui permettait de reconsidérer les choses et leur jugement pour se dire que quelque chose à changer. Pour cela, il faut que tout soit raccord et que le non verbal colle bien avec ce qui est

dit. À ce moment-là il peut y avoir une confiance entre ce que la personne dit et ce qu'on va croire d'elle. Je vais aussi pour ceux qui doivent passer leur permis et ont des problèmes de trac ou de stress, ou des examens oraux.

**Vous avez des « trucs et astuces » à donner à des étudiants qui passent un oral pour la gestion du stress ?**

Le stress ne se gère pas. C'est comme le temps, ça ne se gère pas, il faut juste faire avec. Les gens qui disent « je n'ai pas le temps », ce n'est pas vrai. Il est là, on l'a, même si il n'est pas illimité. On va gérer ses priorités, des processus mais c'est pareil pour le stress. Le stress est complexe et on ne peut pas gérer le complexe car il ne se gère pas. On peut gérer du compliqué mais pas du complexe. Ce n'est pas une affaire de gestion mais d'appivoisement. On doit donc le prendre en compte et mieux savoir qui il est, comprendre de savoir qu'il part souvent de notre volonté de bien faire et de plein de qualités qui sont en nous mais qui peut se retourner contre nous et nous jouer des tours. Et on va voir ce qu'on peut faire avec ça. Qu'est-ce que c'est le trac, physiologiquement, etc. Alors effectivement on arrive un peu à l'amadouer et à faire avec. Souvent, quand on arrive à un entretien de recrutement ou un examen, exprimer l'importance qu'on attache à ce qu'on va faire, mettre tout le monde raccord et à ce moment-là, les choses se relâchent. Même si le trac a l'un ou l'autre effet, souvent on est embêté par le trac parce que on n'a pas envie qu'il se voit et donc lutte contre au lieu de faire avec, ce qui l'augmente au lieu de le dégonfler un peu. Si on l'a traité, même si il apparait, il va créer de la sympathie au lieu de l'empathie. Ça me fait penser à la phrase de Sarah Bernard, jeune comédienne qui disait « Le trac vient avec le talent ».

**Enfinement, vous avez une charte que vous signez avec les entreprises avec lesquelles vous travaillez, en quoi consiste-t-elle ?**

C'est un accord déontologique dans le cadre des coachings. Globalement, ça correspond à ce que les autres font... ça définit ce qu'on fait et les barrières qu'on ne franchit pas, en terme de confidentialité par exemple. C'est important quand il y a des prescripteurs par exemple. Les prescripteurs sont parfois un peu curieux, ce qui compte pour eux c'est le résultat... J'ai refusé beaucoup d'interventions parce que l'entreprise ne semblait pas suffisamment respectueuse de cette déontologie.

**Entretien n°4**

**Date :** 9/11/2015

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coach de prise de parole en public

**Pourriez-vous commencer par me parler de votre formation ?**

J'ai une formation artistique pluridisciplinaire. J'ai commencé dans la danse, je suis quelqu'un du corps à la base et pas de la parole. Je suis arrivée à la parole assez vite. J'ai mélangé le théâtre avec toute forme de danse. Je suis passée par le théâtre de manière très sérieuse aussi, comme comédienne, comme metteur en scène et j'écris, je fais des films. J'ai une formation pluridisciplinaire. Je travaille énormément la voix comme chanteuse, pendant 40 ans j'ai enseigné. Je suis artiste avant tout, ce qui m'intéresse et est important, c'est de rendre aux gens dans la mesure du possible leur dimension artistique et tout ce que ça peut vouloir dire. C'est foisonnant comme dimension et je ne prétends pas la définir mais disons que c'est que je trouve le plus important. Je m'intéresse tant à l'aspect très technique dans le bon sens du terme : au corps, à l'espace, au temps, au son, à l'adresse... à toute la technicité de l'aspect physique mais aussi toute la poésie et la profondeur qui peut se dégager d'une personne quand elle parle et laisser sa spécificité. C'est la spécificité de la personne qui m'intéresse le plus.

**Depuis combien de temps faites-vous du coaching et comment en êtes-vous arrivée là ?**

Parce que je devais gagner ma vie, j'étais seule avec un enfant, j'étais artiste et je voulais faire les choses, de créer des choses qui n'allaient pas rapporter plein de sous. Je suis une vraie chercheuse à l'avant-garde, je ne pouvais pas m'attendre à ce que mes œuvres artistiques m'apportent de quoi vivre. Donc, j'ai foncé dans la création et à côté de cela, j'ai commencé à enseigner à partir de mes 18 ans, par moi-même en étant au cours. Ça c'est pour la danse, j'ai commencé le coaching plus tard. Je suis arrivée à ça parce que les gens me le demandaient. Je donnais mes cours et les gens me disaient « Est ce que tu peux m'accompagner dans tel ou tel projet ? ». Une demande de gens qui étaient dans mon cours et qui avaient besoin d'un suivi personnalisé. On peut coacher des groupes, travailler avec des groupes, et aussi avec quelqu'un seul, ça dépend. Je fais les deux.

**De manière individuelle, comment se déroule le coaching ? Est-ce similaire qu'en groupe ?**

Les seules choses systématiques, c'est que je demande toujours à la personne ce qu'elle cherche, ce que cette personne-là veut faire. Pour moi, ça n'a aucun sens de coller sur quelqu'un une manière de s'exprimer. C'est un non-sens absolu parce que comment cette personne réfléchit, sa sensibilité précise et personnelle vont être ses outils majeurs dans la communication. Je cherche à se défaire des stéréotypes, quitter le stéréotype. Je systématise la non-systématisation, quitter les poncifs, « on doit parer très fort », « on doit, on doit, on doit »... j'essaye d'abord de casser toutes ces choses et poser la question à la ou les personnes concernées. Essayer de savoir quelle est sa demande et quelle est sa place. C'est tout un travail parce qu'en général les gens ne savent pas répondre à la question. Je pense que ce travail est central, c'est le premier but. Le but premier c'est la personne qui s'approprie son propre événement de parole. Elle se l'approprie, fait sien et tout doucement sentir « comment j'ai envie de parler, qu'est-ce que je raconte... ». C'est l'autre chose primordiale de mon travail : développer le lien entre la personne qui va parler et son propos. Donc c'est de travailler sur le lien privé, profond entre la personne et son propos. Si il n'y a pas de lien original ou chaleureux ou au contraire répulsif, ou quelque chose, si la personne n'est pas touchée par ce qu'elle raconte, c'est une récitation. Est-ce que c'est intéressant une récitation en public d'un truc ? Non, je ne trouve pas ! Alors autant donner un bouquin aux gens. À partir du moment où on est en chair et en os devant un auditoire, l'intérêt, c'est de ne pas « bourbeler » ou d'être parfait, tout cela on s'en fout. Le public s'en fout si on a un lien très fort avec ce qu'on est en train de raconter et une présence. C'est à la fois un travail sur la durée et sur l'instant. Le travail de lien avec ce qu'on va raconter, il faut accepter que ça prenne du temps. Donc on a un travail sur la durée et sur l'instant, le moment où la personne est là et on essaye de tirer profit du moment où la personne est là, de l'instant présent et ce qui s'y passe, rendre la personne à l'écoute de ce qui se passe à l'instant, que ce soit physiquement, ce qui lui passe par la tête, tout ce que peut lui inspirer les gens en face d'elle, dans la pièce est-ce qu'il fait chaud ou est-ce qu'il fait froid, la pièce est petite, elle est grande, est-ce que ça lui rappelle sa grand-mère... c'est vraiment un travail d'acteur dans le sens où on peut faire de la prise de parole en public un événement important. Ce n'est pas au cinéma, devant un écran ou son téléphone mais devant quelqu'un. C'est ça le plus important, se trouver devant quelqu'un et prendre un risque. Prendre le risque d'être jugé et en fait nous devenons l'écran sur lesquels les gens se projettent en nous regardant. Donc on a intérêt à être solidement ancré dans ce qu'on est en train de faire et travailler d'une manière où on trouve son compte. On n'est pas juste là pour ânonner quelque chose ou réciter quelque chose. Pour défendre un mémoire par exemple, pour moi, l'intérêt auprès d'un jeune, c'est de creuser pourquoi j'ai choisi un sujet, qu'est-ce qui m'intéresse dans ce sujet, faire le tri et arrêter

d'annoncer ce qui est écrit, arrêter de faire ce que dit le prof. Essayer d'aider à faire un pas hors de l'école. Les jeunes arrivent souvent à la fin de leurs études et sont amenés à faire le pas hors de l'institution. C'est une occasion rêvée pour arrêter de juste répéter ce qu'on a entendu pour avoir les bonnes notes, aller au-delà de cela.

**Vous faites principalement des étudiants ou des jeunes ?**

Non, pas du tout, ça dépend ce qui se passe, ça dépend où j'ai le pied à ce moment-là, si je suis en contact avec des jeunes qui sont en demande, si je suis en contact avec des profs, etc. Les gens qui viennent au cours, c'est toutes sortes de personnes. Je fais plus volontiers des groupes mais avec le moins de personnes possibles, même si souvent maintenant ils demandent de plus en plus de gros groupes... mais l'idéal ce n'est pas plus de huit, parce qu'alors le cours est basé sur l'écoute des autres et on travaille sur scène. On a les deux positions. Le travail d'écoute est aussi important que le moment où on est soi-même en train de parler ou dire les choses. Quand je dis « dire », ça peut être dire avec des paroles mais aussi avec le corps, l'image,... c'est amener un propos devant l'auditoire. Ce n'est pas uniquement la parole verbale. Pour moi, c'est important de casser ça. La parole n'est pas uniquement la parole verbale, il faut bien le mettre dans la tête de tout le monde, tout comme on va manipuler le temps, la texture de la voix, comment on va manipuler les arrêts, comment on va se donner la permission d'entrer dans un monde privé, que les personnes qui nous écoutent participent à ce mouvement : on revient à l'intérieur de sa propre expérience puis on passe la rampe et on revient vers les autres. J'essaye de mettre très fort en valeur ce mouvement de la personne vers elle-même, vers les autres, vers son expérience et vers son propos et les autres vers la personne, enfin j'essaye de faire des liens dans les mouvements.

**Et donc les personnes qui s'inscrivent à vos cours,**

Ça dépend le contexte. La dernière fois, je faisais des week-ends mais je faisais parfois aussi les dimanches matins. En fait, j'avais plusieurs formules différentes : en semaine des soirs ; le dimanche matin 4 heures et une autre formule où c'était vraiment les week-ends pour essayer de m'adresser à un public le plus large possible. Selon la formule, le travail et la structure changent un peu parce que le temps est différent, la demande est parfois différente... Parfois, j'oriente le travail plus vraiment (quand on a moins de temps) vers la prise de parole en public. Quand on a plus de temps, alors j'appelle plutôt ces moments « dire », un terme plus générique qui permet de passer plus de temps et d'approfondir... c'est deux formules un peu différentes. Parfois on a des gens qui n'ont pas envie de s'intéresser à ces notions et veulent juste avoir un retour sur ce qu'il se passe. Ou alors simplement de franchir le trac, de faire avec le trac. C'est comment on fait quand on a le trac, quand on est « complexé », quand on a une mauvaise vision

de soi-même, qu'on n'ose pas, qu'on a peur... C'est une question de se dire, la personne veut ou doit parler en public, ou aborder un auditoire, elle se sent bloquée par quelque chose (je ne suis pas psy donc je ne fais pas d'interprétation), on travaille sur la sensation qu'on éprouve et comment on peut vivre avec et faire avec ce genre d'empêchement. Essayer de faire que l'empêchement devienne une richesse, que quelque chose qui nous fait peur devienne un atout ; que cette sensibilité exacerbée que quelqu'un a quand il a fort le trac, que c'est un atout majeur pour parler aux autres puisqu'ils s'intéressent aux gens sensibles. Comme ils sont sensibles, on sera forcément intéressé par les autres et touché par ce que disent les autres. Souvent, ce sont les gens qui ont le plus de mal à le faire avec qui j'ai le meilleur résultat. Les gens qui viennent chez moi et qui ont déjà une idée, ils sont déjà bourrés d'idées de comment il faut faire et j'ai presque envie de dire « alors faut pas venir » ou alors venir et laisser quelque chose de nouveau se passer. J'aime bien les petits groupes parce qu'alors il y a quelque chose de magique qui se passe entre les gens. En général, quand on campe le terrain soi-même, pas d'interprétation, on ne donne jamais conseil aux autres mais on se rend disponible à l'autre. On ne donne pas de conseil ou pseudo-psychologique, on n'entre pas là-dedans mais on se donne entièrement disponible à l'autre, ça c'est du travail. On travaille donc aussi l'écoute. Alors il y a un truc merveilleux qui se passe, même avec les personnes qui ont l'air les plus dures... tout d'un coup on se rend compte que les personnes se rendent compte qu'ils sont une empathie qui ne demande pas mieux que d'être tirée dans un contexte artistique. J'essaye toujours d'amener tout le monde vers ça, même si ça reste technique et simple. Pour moi parler en public, devant les autres, reste un acte artistique.

### **Donc vous utilisez principalement des exercices de théâtre ?**

Ça dépend ce qu'on entend par exercice de théâtre. Ça fait 45 ans que je fais ça donc j'ai inventé ma matière. J'ai été danseuse, comédienne, metteur en scène, je compose de la musique, je suis maman d'une fille, grand-mère de deux petits... tout ce que je vis, tout ce que j'ai fait dans ma vie professionnelle et privée. Comme je suis chercheuse, j'invente tout mon matériel mais à partir d'autres choses que les gens ont fait. Je m'inspire de ce que j'ai autour de moi et j'ai inventé énormément. J'ai inventé une manière de travailler la voix par exemple. J'ai étudié pendant 10 ans puis j'ai commencé à enseigner la voix sur la base d'une étude que j'avais fait et d'exercices que j'ai vraiment inventé. Il y a beaucoup d'inventions dans ce que je fais mais il y a une énorme étude. Je n'arrête pas de lire, je ne me permettrais pas de faire une remarque sur la voix de quelqu'un sans savoir exactement de quoi je parle. Je suis devenue spécialiste en fait. Pendant tout un temps j'étais la seule à Bruxelles et puis à un moment donné, tout cela a explosé. Il y en a énormément mais à l'époque on devait être trois, on était peu nombreux dans

les années 80. Donc oui le théâtre, mais je ne prends pas un exercice que j'ai vu comme ça et qui ne colle pas aux gens... Tout est remanié et revisité en fonction du contexte dans lequel je suis.

**Est-ce que vous utilisez la caméra ?**

Ça m'arrive. J'installe la caméra et je dis à la personne de parler dans l'objectif... Il y a toujours d'autres injonctions, jamais que ça, on a toujours un souci du temps, un souci du corps... On continue avec tout cela et surtout dès qu'on a la caméra, les personnes ne sont pas les mêmes. Je l'utilise donc pour l'effet que cela a sur les gens. C'est comme si tout d'un coup ils se disaient « waouw ça va être enregistré donc je ne peux pas me fier au fait que dans 5 minutes tout le monde aura oublié. » C'est une couche d'exigence supplémentaire qui arrive dans la pièce. Il y a une électricité que la caméra apporte dans la pièce. Une électricité qui est parfois délétère et parfois positive. Donc je l'utilise parfois mais je prends ma montre, je dis « raconte moi bla bla bla bla bla... en une minute, 60 secondes » et à la fin des 60 secondes, j'arrête la personne au milieu de la phrase. L'idée n'est pas que la personne arrive à tout me dire en une minute mais que la personne se dise « je vais essayer d'être cohérente, faire passer l'essentiel de ce que j'ai à dire ». C'est une manière d'entrer immédiatement dans son propos sans toutes les précautions oratoires qu'on prend quand on a le luxe d'avoir le temps. Ça, ça peut être vraiment intéressant de pousser qqun.

**Quand vous demandez cela, vous prenez des sujets en particulier, plutôt des sujets qui les touchent... ?**

J'arrive avec des textes souvent que les gens ne connaissent pas. L'idée c'est de lire le texte en découvrant ce qu'on est en train de dire au moment où on est en train de le dire. J'enlève la phase de préparation pour accentuer le moment où on va le dire. J'essaye de développer comme une gymnastique de pouvoir dans le moment, s'approprier ce qu'on est en train de découvrir ; après ça, on traite ce qu'on a à dire soi-même de la même manière. J'essaye vraiment de montrer que le moment où on va vivre la chose et le moment où on va la dire, c'est vraiment deux moments différents. Donc on peut aussi redécouvrir soi-même son propre propos dans le moment où on le dit. Je travaille vraiment dessus, c'est la clé de mon travail car à ce moment-là, quand on redécouvre ce qu'on est en train de raconter, c'est la porte ouverte pour faire rentrer le public. Le public comprendra aussi. Si on lit comme ça un texte bien lu avec une belle articulation mais qu'on n'a pas d'expérience soi-même avec ce qu'on est en train de lire, le public entend cela et ça glisse comme des mots : « ok c'est joli » mais il n'y a pas vraiment d'expérience de découverte. Donc de mon point de vue, cela cesse d'être intéressant. Je préfère vraiment alors lire moi-même le discours qui a été écrit et comme cela je peux moi-même me

projeter dedans. C'est une tentative de développer ce muscle et se remettre à zéro devant quelque chose qu'on connaît et de redécouvrir ce qu'il y a dedans par un autre biais. Comme je fais maintenant en fait. Ça fait 50 ans que je raconte la même chose mais je me rends compte que ce n'est jamais fini : revenir dedans, pourquoi c'est important pour moi, pourquoi j'y tiens, qu'est-ce que je trouve bien là-dedans, pourquoi ça vaut la peine... pour arrêter que la prise de parole soit simplement le fait de bombarder les gens avec des trucs. On est là pour vivre quelque chose ensemble, on est devant les autres pour vivre un petit moment ensemble au tour d'un sujet.

### **Quand vous avez des coaching individuels, ils viennent avec un projet spécifique ?**

Ce que je demande ces derniers temps, je dis, si vous voulez qu'on travaille seul, c'est vous qui venez avec la matière. Moi de mon côté je viens toujours avec de la matière avec laquelle je les surprends mais le projet c'est leur projet. Moi je me mets au service de leur projet ; le travail qu'on fait ensemble sera articulé autour de leur besoin, de leur fantasme, de leur truc quoi. J'évite de faire gourou. Quand j'étais plus jeune, je pensais que je devais tout faire moi-même, que je devais apprendre quelque chose aux gens. Alors que ça ne se passe pas comme ça. Ce sont les personnes elles-mêmes qui s'apprennent ce qu'elles doivent connaître. Donc quand on devient plus âgé, on se rend compte que c'est plutôt installer une ambiance et donner des outils pour que les gens puissent prendre ce dont ils ont besoin dans le mécanisme que moi je propose. Dans un travail de groupe c'est plus évident pour tout le monde mais quand on fait un travail privé, ça peut vite être la personne qui vient qui demande d'être médecin, psy... coach privé, ça peut être vite de la thérapie et je ne suis pas là pour ça. Je suis là pour guider, donner quelques outils, des retours bienveillants et avertis. Mais je dis toujours aux gens : « *Ce que je dis n'est pas la vérité, je vous donne mon retour mais c'est juste un avis parmi d'autres* ». Je donne mon éclairage et la personne doit se faire son idée, je ne prends pas la personne en charge. Chacun garde son chemin. Je laisse les gens avec leur chemin, c'est le respect, c'est une vraie déontologie, c'est très important pour moi. Dès qu'on intervient sur le propos, la voix et le corps, on peut très vite avoir une main mise sur la personne et un pouvoir sur quelqu'un. On demande à la personne de livrer les choses, de se mettre à nu, elle est vulnérable. Il suffit de voir quand on fait du théâtre, les différents profs qu'on a eu. Il y en a qui nous cassent ! Moi je ne suis pas pour casser les gens, c'est le contraire qui m'intéresse. C'est important qu'il y ait un échange de bons procédés : que moi je passe un bon moment (une main artistique ou intellectuelle), c'est une exigence que j'ai vis-à-vis des gens que je travaille. « *Nourris-moi* », c'est elle qui doit me nourrir et pas moi qui doit la nourrir. Il faut me nourrir avant qu'ils nourrissent leur auditoire. Aider la personne à être centrale dans son projet, proactive dans son

propre projet et reprendre les rênes. Ça j'ai beaucoup de pratique là-dedans. Quand je sens que la personne commence à m'échapper. C'est juste pour les aider à se lancer. La personne est gratifiée, elle est le centre et s'en va avec un plus, c'est gratifiant.

**Quand la personne dit un texte, vous faites un débriefing en groupe alors ?**

Avec les retours, je fais toujours les retours dans un premier temps, moi. Je ne suis pas d'accord pour que tout le monde donne son avis, mais alors là pas du tout. Mais on fait des pauses régulières pour que les gens puissent se parler et moi je m'en vais. On fait un break, j'apporte des biscuits, on fait un thé et je disparaiss le temps que les gens aient à se dire ce qu'ils ont à se dire, je ne me formalise pas. Je ne leur dis pas que c'est ça que je fais mais je leur laisse du temps. Au bout de chaque période, une fois l'exercice terminé de mon point de vue, je dis (et ça c'est systématique) « et maintenant est-ce que vous avez des choses à dire ? » à tout le monde, est-ce que vous avez à dire ou demander. Mais tout le monde, pas à une personne. Alors, tout ce que les gens ont ressenti pendant le travail de quelqu'un ressort mais sous une formule, une manière bien formulée, que la personne ne se sente pas la cible de critique ; il ne faut pas assaillir une personne de critiques mais à un moment on peut dire « à ce moment-là je me suis emmerdée puis je me suis demandée pourquoi je m'ennuie... et je me suis dit que... » C'est cadré en fait parce que les gens ont le temps d'y réfléchir. Il y a déjà un filtre, ce qui se dit n'est plus une critique mais fait partie du travail. Et puis je demande la même chose à l'autre personne et puis elle peut réagir « Oui mais si tu es assis comme ça, veux-tu que je me sente à mon aise » ou des choses comme ça. Ça va dans tous les sens et alors on parle de ça. Mais ça cesse d'être quelque chose dirigé contre quelqu'un, juste comme le public peut se comporter comme un pacha... je travaille beaucoup aussi sur ce qu'est l'écoute, comment on peut essayer de faire passer ce message au public sans le dire. Il faut travailler de manière active. Ce travail est tout à fait exquis et ce qui est génial quand on procède comme cela, ils peuvent faire un tri de ce qui est important ou ce qui est plutôt leur égo... c'est génial, les gens font eux-mêmes leur tri. Quand tu as du faire preuve de patience, tu commences à apprécier la personne parce qu'on fait un effort sur nous-mêmes. Je fais quand même appel à la patience et l'endurance. On commence à entrer en empathie et puis les gens font un retour dur mais toujours de manière chaleureuse. Parfois les choses difficiles à entendre deviennent possibles à entendre et comprendre car c'est chaleureux.

**Quand vous faites votre retour, vous faites un retour plutôt positif ou ça se passe comment ?**

Ça dépend, je fais les deux : parfois j'arrête la personne toutes les deux secondes avec un truc précis et elle recommence ; mais le plus souvent je laisse courir et à la fin de la période qu'on

a travaillé je lui fais un commentaire. Mais ce n'est pas nécessairement tout, c'est sur la chose que je lui ai demandé de travailler à ce moment-là. Je fais aussi confiance à ce qui se passe. C'est-à-dire que j'ai ma matière bien rodée mais si j'ai prévu quelque chose aujourd'hui et que je vois que clairement ce n'est pas ça, il y a quelque chose de plus intéressant à faire bah là je me laisse guider par les gens aussi. Je me laisse guider par eux. Par exemple, si on est en train de travailler sur la visualisation de ce qu'on est en train de dire, sans lire avant, avoir le courage d'imaginer les choses en le disant et que tout d'un coup la personne fond en larmes. Ça arrive, tout le monde est là, personne ne comprend rien. Moi je comprends pas pourquoi, les autres non plus. Mais alors je demande à la personne si elle veut bien continuer à lire ne pleurant, et en général ils disent oui. Sinon je leur propose de sortir, d'aller prendre un café... mais je ne demande pas pourquoi elle pleure, personne ne demande pourquoi elle pleure. Je demande si elle veut arrêter 5 min et ils disent non et ils vont continuer en pleurant. Et puis, c'est la voie royale pour rentrer dans « qu'est-ce qu'on fait de nos émotions » car on est bourré d'émotions. Qu'est-ce qu'on en fait ? Je vais pas rester sur ce qu'on avait prévu mais je pars là-dedans.

**Vous vous servez de ce que les gens vous donnent :**

Oui, j'ai ma boîte à outils qui est prête. C'est vrai que je sais ce que je fais, je connais mon métier mais quand j'arrive je ne sais pas ce qui va se passer... donc j'essaye de faire ce que je leur demande de faire : je leur demande d'avoir le courage de tout découvrir à la minute donc je ne peux pas leur demander de découvrir si j'ai déjà tout bien prévu. L'échange dans cette histoire c'est de faire la même chose. Ce qui est important c'est qu'il se passe qqch de juste pour la personne qui vient travailler, comment on peut utiliser le moment présent et tout ce qu'il s'y passe pour aller vers une belle mise en valeurs vers le public, avec des outils évidemment.

**Est ce que vous travaillez parfois le contenu ?**

Oui, là je pousse très fort sur lien entre la personne qui parle et ce qu'elle raconte, ça oui, c'est qqch de central. Et ça se travaille, ça ne tombe pas du ciel, j'ai des outils. Dans le feu de l'action, en le faisant, la personne a ses déclics mais on doit la pousser dans ses retranchements pour la pousser dans le bon sens du terme. « ah tiens, et cette phrase-là pourquoi tu l'as écrite », etc. Quand tu dis ce que tu as à dire, c'est aussi une manière d'améliorer l'écriture. L'oralité, c'est une manière d'améliorer l'écriture parce que tu te rends compte qu'il y a toute une série de choses qui ne sont pas nécessaires d'être dites, qui ont déjà été dites, qui ont été mieux dites avant et tu te rends compte parfois aussi qu'il manque des choses « De l'extérieur je t'ai entendu dire ça ça et ça mais je ne comprends pas où tu veux en venir ». Dis-moi où tu veux en venir, alors elle m'explique mais elle n'a rien raconté de tout cela dans son texte, il y a un trou dans son texte. Ça ne peut pas être dans sa tête seulement. Là alors ça peut apporter de l'eau au

moulin de l'écriture. Si par exemple, c'est qqun qui a fait un mémoire ou écrit un texte, quand on écrit on est seul avec soi-même, on a toutes sortes d'évidences. Dès qu'on arrive à le dire à d'autres gens, on le voit, les gens ne sont pas dans notre tête. Ça c'est aussi qqchse d'étonnant que j'ai découvert, à quel point l'oralité aide à écrire et l'oralité aide aussi à découvrir le rythme du texte, la sonorité du texte, sa consistance, la portée sonore, le plaisir de macher les mots... c'est vraiment un outil d'écriture. Dans les approches plus classiques, ce sont vraiment deux choses séparées : on écrit puis on dit. C'est deux moments différents mais l'un nourrit l'autre, là on retombe sur le théâtre. Les gens qui écrivent du théâtre ont intérêt à s'intéresser à l'oralité, sinon c'est foutu.

**Et vous travaillez aussi la respiration je suppose ?**

Oui, bien sûr. Je travaille tout ce qui est respiration, timbre de voix, sonorisation, la résonance, la gestion du souffle, la modulation, l'intonation, le ton, le volume, le temps... le temps c'est vraiment fondamental : comment on gère le temps. Tout ce qui intervient dans la pause de la voix, quelle place ça prend... pour moi ça ne veut pas dire qu'on doit avoir une voix « comme ça ». Je trouve qu'il n'y a rien de pire que de vouloir changer quelque chose, quand ils ont tous la même manière de parler, je trouve que ce n'est pas un service qu'on leur rend. Pour moi je trouve que chacun doit pouvoir être là avec une place pour l'imperfection. Ce n'est pas grave si on bafouille un peu, si on a une petite imperfection. Le problème c'est si ces choses-là nous empêchent de communiquer. Mais sinon, je ne vois pas où est le problème. Donc il ne faut pas oublier de parler avec sa propre voix. On a l'habitude de parler sur une certaine fréquence, donc on doit faire attention à cela. On peut apprendre à gérer cela.

**Les exercices de respiration que vous faites contribuent à la voix mais est-ce que ça contribue aussi à la gestion du stress ?**

La gestion du stress, pour moi c'est une formule qui ne veut rien dire. Pour moi, la respiration intervient dans tout ce qu'on fait : dans comment on boit, comment on court, comment on parle, comment on occupe un espace, la respiration est centrale dans notre vie. Donc ça serait idiot de penser que ça ne joue pas un rôle important dans comment on aborde son trac, dans comment on va placer sa voix, dans comment on va dire son texte,... la respiration est un outil majeur pour tout.

**Est-ce que vous faites un exercice en début de séance et le même en fin de parcours pour voir l'évolution de la personne ?**

C'est très différent d'une fois à l'autre, ça dépend très fort du groupe. On peut rester sur la même chose pendant 5 heures... et dans un autre groupe, une autre fois je peux me dire « houla ça : ça ne va pas passer... ». Ça change tout le temps. On fait un truc et je me dis, bon là va

vraiment valoir revenir « puis finalement il se passe quelque chose de plus important et on ne le fait pas. Parfois, je dis bon, cette fois-ci même si il se passe quelque chose d'intéressant, on arrête et on refait. » C'est impossible de te dire, tous les cas de figure existent.

**En général combien de temps vous avez les gens en formation ?**

Ça c'est aussi très différent et chaque endroit est différent. Si j'ai une journée avec qqun, je vais essayer de faire mon mieux en une journée. Si on va se voir 5 x 2 heures, je vais faire de mon mieux, ça dépend où est la demande. Pour donner un exemple concret : dans une association, je propose 4 heures, le samedi matin ou le samedi après-midi, 4 heures 4-5 fois. Avec 20 heures on ouvre une fenêtre, déjà avoir l'impression qu'il se passe quelque chose. Dans une autre association, on m'avait demandé de faire cela en semaine le soir. Là c'était 3 heures ou deux heures et demi, toutes les semaines, une fois par semaine pendant 6 mois. Un autre exemple avec des gens mordus, c'était 10 week-ends par an, samedi-dimanche 10 fois. Alors on me demande aussi des one shot dans une université par exemple, une fois une journée. Alors là je fais ce que je peux. Une fois deux heures on m'a déjà demandé mais c'est trop peu, j'ai dit minimum 4 h.

**Et vous faites de la formation en entreprise ?**

Non, je ne l'ai jamais fait parce que je déteste ce monde-là. Si j'arrive dans ce contexte, je vais être submersive. Je suis quelqu'un qui est réputé pour être très engagée au niveau politique... ça m'intéresserait parce que je suis capable de faire la part des choses mais je suis très radicale, aller contre le stéréotype... je n'adoucirais pas ma manière de voir les choses, même si je suis en entreprise, peut-être même le contraire. Mais je pense que ce n'est pas un hasard si mon monde et ce monde-là on n'a jamais travaillé ensemble, même si maintenant j'aimerais bien le faire.

**Avez-vous un code déontologique, quelque chose que vous faites signer ?**

C'est ce dont je t'ai parlé, je ne fais rien signer mais mon code de déontologie est très fort, très puissant et sans appel. Si on n'obtempère pas à ce respect de base on arrête tout. Je suis très sévère avec ça... la question, c'est la demande. Si on me demande d'être plus productif, non, les gens ne sont pas là pour être plus productifs. Mais si la question est de rendre la personne plus à l'aise quand elle parle en public alors là oui. Il n'y a pas de problème. C'est juste la demande, je n'irai pas travailler pour quelqu'un qui veut que les personnes soient productives. Il faut être dans ce qu'on fait, être présent, être là, comment on s'unit à soi et à l'autre. C'est ça mon travail.

**Donc dans les profils, vous avez eu de tout sauf les entreprises ?**

Oui, du plus jeune au plus âgé, dans des choses très larges ou précises comme un mémoire ou un professeur qui a des difficultés à s'affirmer devant ses élèves, des avocats qui doivent plaider, des psy qui ont besoin de faire quelque chose pour eux, beaucoup de gens qui travaillent dans le social, dans des métiers à l'écoute des autres et qui ont besoin de rééquilibrer, qu'on les écoute eux, d'être soutenus dans leurs idées... j'ai eu aussi beaucoup d'artistes : des comédiens, des chanteurs... les artistes sont déjà sur un chemin artistique donc demandent souvent plutôt du travail technique sur la voix. Certains font le lien mais pas d'autres. J'ai beaucoup travaillé avec des chanteurs et des danseurs, des artistes pluridisciplinaires... ils arrivent avec des questions très précises. La prise de parole en public, c'est ce que je fais mais je reprends ce que je fais ailleurs. Ce n'est pas de la gym, c'est la tension du corps, la dynamique, le regard, la peau, comment on touche le sol... Le travail, même technique, est nourri par mon travail de la scène. C'est plutôt un esprit, j'essaie d'amener un esprit pour que la personne se sente une vraie artiste de son discours, qu'elle puisse se réapproprier sa propre dimension artistique. Parfois on a des personnes imperméables mais c'est rare, très très rare. C'est un encouragement du potentiel artistique, un éveil... de la capacité de chacun de créer sa vie, créer le moment et en faire un élément exceptionnel, entrer dans l'exercice de sa parole avec toute sa créativité et pour moi ceci que ce soit en entreprise ou sur une scène, c'est la même chose.

**Certaines personnes disent que quand on prend la parole en public on doit jouer un rôle, qu'en pensez-vous ?**

Pour moi, on joue tout le temps : dans son travail, etc. Le travail c'est jouer dans son terme le plus basique, donc on ne fait que jouer. On rit énormément, le rire est hyper important, on pleure aussi... les émotions je constate que ça se passe. Jouer un personnage pourquoi pas, ça peut être un exercice, on est tout le temps dans le dépaysement, on ne joue pas à être soi-même. C'est être un autre qui nous sauve... le jeu c'est une règle d'or. Mais ça ne veut pas nécessairement dire de jouer un personnage. Mais même quand on joue un personnage on est soi. J'aborde les choses par les détails simples : « parlez normalement mais montez le fondamental de la voix de deux tons » et tout le monde rigole et la personne découvre une autre manière de se positionner juste par ce trichement. On est en train de jouer mais on est toujours soi.

**Y-a-t-il quelque chose que vous voulez rajouter ?**

Non.

**Entretien n°5**

**Date :** 13/11/2015

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / coach de prise de parole en public

Dans mon cas, je donne des cours de prise de parole en public dans les sociétés, au cas où je veux faire une réunion, ou lorsqu' il faut expliquer un projet, des ingénieurs qui doivent expliquer un projet, un manager qui doit expliquer un objectif, ou alors dans cette optique là il y a également la prise de parole publique et savoir convaincre, avec un pitch... Donc là c'est encore différent c'est beaucoup plus commercial, beaucoup plus dans la négociation et beaucoup plus dans un objectif de rapidité, obtenir des résultats le plus vite possible. Et puis dans un autre sens je donne également des cours de prise de parole par un public dans une ISP, donc réinsertion sociale des personnes, qui sont en décrochage, des primo arrivants, des étrangers etc. qui n'ont pas confiance en eux et donc leur apprendre à s'exprimer en public. Et puis, enfin les conférences que je fais également, voilà.

**Donc ça ce sont des gros groupes ?** Oui, mais ça de l'endroit...

**Comment en êtes-vous arrivée là, quelle est votre formation, parcours ?**

Je suis au départ décoratrice d'intérieur, puis dans le commercial, donc ça n'a rien à voir du tout. Au milieu de ma carrière professionnelle j'ai tout repris à zéro, j'ai fait des formations, je faisais de la psychologie et je faisais de l'improvisation théâtrale. Et mon mémoire, c'était justement que l'improvisation théâtrale pourrait aider les jeunes dans la résolution des problèmes de violence scolaire. J'avais été dans une école à Horta pendant un mois et ça avait donné d'excellents résultats. Donc certains exercices d'improvisation théâtrale, je les ai gardés bien entendu pour la prise de parole en public ; et l'un dans l'autre ça va superbement bien ensemble, tout en gardant un objectif de ne pas leur demander de jouer les comédiens. Là généralement les participants ce n'est pas trop leur tasse de thé, ils n'aiment pas trop. Mais il y a des trucs, des petits jeux, des jeux de rôles qui permettent d'avoir une répartie verbale, fluidité mentale pour trouver vraiment les mots les uns derrière les autres.

**Vous faites ça depuis longtemps ?**

Oui ça fait 15 ans quand je fais la prise de parole en public et l'improvisation 20 ans.

**En général quand vous faites des séances de coaching, ça suit un plan particulier, des étapes que vous faites systématiquement ?**

C'est encore un autre aspect de mon métier, les coachings généralement je leur envoie un questionnaire. Donc questionnaire test pour voir un petit peu leur profil, analyser leur profil, leur préférence cérébrale, leur niveau d'assertivité, si ils ont un profil... Cela dépend aussi de leur demande, mais sinon c'est axé profession, recherche boulot, leur confiance en soi surtout dans l'enseignement... Donc ils reçoivent le questionnaire puis la première fois qu'ils viennent chez moi, pendant deux heures on fait une pré-analyse : donc je leur pose des questions, ils parlent, ils m'expliquent... au début ils se retiennent puis petit à petit, ça coule tout seul. Puis après on décide si on voit ou on ne se revoit pas, ce n'est pas encore arrivé mais cela pourrait... Je leur propose alors un coaching, je leur propose suivant les faiblesses découvertes, leurs besoins, leurs attentes. On fait alors point par point des séances. Généralement c'est sur cinq séances de deux heures avec bien sûr des plans d'actions, avec des exercices entres, et chaque jour on a un point à travailler. Et quand c'est la prise de parole en public, alors là je leur demande de raconter une histoire. En général ils commencent par gesticuler dans tous les sens, ils ne savent pas comment se mettre, comment se tenir, ça a des trous noirs... quand ils ont fini, je demande si on faisait une cotation sur dix, cela ferait combien ?

Généralement ce n'est pas fort élevé... où sont les erreurs ? Donc on essaie d'évaluer soi-même, j'essaie toujours qu'ils découvrent par eux-mêmes leurs erreurs comme ça ils s'en rendent compte plus facilement et le retiennent mieux.

**Vous les faites travailler devant la caméra ?**

Non, jamais. Donc ils sont là, ils doivent jouer des émotions et jouer des personnages éventuellement mais surtout me captiver lorsqu'ils racontent quelque chose. Alors il y a méthodologie bien sûr, il y a un canevas, un scénario. Ce scénario, c'est la forme et le fond : la forme, la façon de dire, l'articulation de la voix, le sourire, le regard, le corps, le non verbal... alors à la manière d'une intrigue policière, plutôt qu'une berceuse : les mots, le fond, introduction, la conclusion... c'est bien entendu toujours mettre un temps, lieu, de l'action... Et c'est un petit peu le système : tous les jours ceci qui se passe, tout d'un coup il y a autre chose qui se passe, et voilà la conclusion... En essayant d'y mettre des images, pour travailler l'imaginaire de l'interlocuteur. De tout simplement lorsqu'on écoute quelque chose pour parvenir à rester concentré, c'est toujours de voir l'imaginaire qui travaille et tous les sens. Je parlais d'une tomate : j'ai été ce matin au marché acheter des tomates. Lorsque je les ai vues dans l'étale, elles étaient bien rouges, bien brillantes et rien qu'en voyant ses couleurs, ça sentait la Provence, etc. Donc, vous voyez, il y a le nez et les oreilles, le goût, le toucher, l'image, qui

viennent à l'aide. Alors, faire des comparaisons aussi, des comparaisons parfois un peu inattendues, pour réveiller les personnes et les obliger à écouter activement. Puis à un moment donné on a toujours l'attention qui baisse un petit peu. Donc on met dedans des capteurs d'intérêt, des comparaisons inattendues, des silences (pendant ces silences on peut éventuellement penser à la question, à quelque chose à dire... participer tout simplement). Si elle peut parce que ce n'est pas une conférence mais une réunion...

**Quel est le style de profil que vous coachez en général ?**

Il y a de tout... l'enseignement, j'ai aussi bien des jeunes étudiants très timides, très réservés, qui n'osent pas, qui doivent se présenter à une place et vendre leurs fonctions. Il y a des étudiants, il y a des personnes plus âgées de 30 ans, 40 ans, 50 ans, 60 ans... des femmes, des hommes ; plus de femmes que d'hommes...

**De toutes les professions ?**

Enseignement, ingénieur, manager dans différents secteurs, le bâtiment, les services, banques, infirmière...

**Pour l'infirmière, c'était pour les réunions de travail ou c'était plus personnel ?**

Personnel ; souvent ce qui se passe, c'est qu'ils viennent et disent « on ne m'écoute pas ». Dans les coachings, proprement dit lorsqu'il s'agit vraiment de personnes qui ont un manque de confiance en elles, c'est vraiment « voilà je parle en public et on ne m'a pas écouté, on passe à tout autre chose... » Là c'est vraiment leur apprendre à avoir confiance, en justement sortant un peu d'elles-mêmes, en renforçant peut-être un peu le jeu, en jouant des émotions, des choses comme ça... Mais alors là, en général il faut absolument leur faire un coaching sur l'assertivité aussi. Pouvoir exprimer une opinion de manière neutre, argumenter avec des faits rationnels, mettre de côté son émotion, ses sentiments, son ressenti, ses préjugés et tout ça dans le respect le plus total de l'autre et ce bien entendu dans les deux sens que cela devienne réciproque. Là-dedans, dans tout ce qui est prise de parole, il y a l'écoute active ! Même si je parle « bla-bla-bla » et bien l'écoute active, c'est également bien observer le public pour voir ce qui est déjà observé, ceux qui ont un mouvement vers la porte, qui regardent en direction de la sortie... ou est-ce qu'ils commencent à bouger sur leur chaise... Donc il y a tout ce non verbale qu'il faut vraiment analyser, en être conscient, éventuellement changer de tactique alors, dire autre chose ou alors ouvrir la fenêtre, tout simplement. Il y a différentes choses à observer. Et bien entendu quand il y a une prise de parole en public, je parle, je regarde bien attentivement, OK je peux continuer... j'y suis quoi ! Si vous ne m'écoutez plus, ou vous grattez, etc. je change d'optique, je regarde tout le monde... c'est tout le temps, tout le temps, tout le temps finalement être concentrée soi-même pour que les autres restent concentrés. Je peux continuer mon laius,

certain orateurs sont parfois avec une voix bien monocorde, linéaire et ils radotent leur machin, qu'on les écoute ou pas, ils disent...

**Vous travaillez aussi bien le contenant que le contenu dans vos formations ?**

Oui, oui.

**En général vous commencez plutôt par les points faibles, les éléments à travailler chez la personne ou est-ce que vous vous occupez plutôt d'abord de la confiance en soi... ?**

On s'occupe d'abord de la confiance en soi, c'est-à-dire apprendre à se connaître : qui suis-je ? Quels sont mes atouts, mes compétences... ? Je vais parler de valeurs, mais c'est surtout prendre conscience de sa valeur. Il faut travailler ce point car prendre la parole en public, c'est dépasser un certain seuil. Ce qu'il faut aussi comprendre c'est qu'on travaille bien sûr le « bla-bla » mais qu'on va travailler avant le « bla-bla » aussi ! Que je sois en bonne condition physique, que je mange comme il faut, que je boive comme il faut, que je fasse du sport, que je n'ai pas mal aux orteils et que je sois bien entendu bien dans mes vêtements. Donc on travaille le physique, mais on travaille avant, également, le mental aussi. Savoir que le trac existe, une formation sur la prise de parole en public c'est deux jours.

**Et vous faites uniquement deux jours, parfois plus longtemps ?**

Ça dépend, si maintenant on me dit qu'on n'a qu'un jour, je cible sur le besoin, sa découverte. Deux jours, c'est vraiment la totalité.

**Et quand vous dites que le trac existe, vous abordez ça comment avec la personne ?**

Vous avez intérêt à avoir du trac. Si vous n'en avez pas, c'est très mauvais. Le trac c'est quelque chose de tout à fait naturel qui est nécessaire pour se dépasser. Mais encore faut-il le gérer. Là de nouveau des exercices de respiration, d'analyse, de ce que je sais, de ce que je suis capable de faire, le travail c'est moi qui l'ai fait, les recherches je les ai faites... Je parle même de la préparation du support, pour vous dire que c'est vraiment complet. Donc qui suis-je, qui est devant moi, le public qui est en train d'écouter qui est-il ? Donc il y a une étude aussi du profil général des êtres humains. Dans un auditoire, il va y avoir bien entendu des personnes plutôt réservées, des personnes plus ouvertes, plus dominantes, de plus conciliantes... donc être au courant que dans ce qu'on va dire on va devoir intéresser plusieurs profils différents, donc utiliser des mots qui soient adaptés à ces différents profils... De nouveau là, je fais faire des exercices : par exemple, « imaginez-vous que vous êtes devant un parterre de notaires, de petits vieux ou des jeunes... Voyez donc chaque fois adapter le vocabulaire et les mots suivant les personnes qui sont en face de vous, c'est une chose. Et suivant le profil, pour le profil donc il y a des personnes expressives qui aiment bien entendre des mots comme créativité, nouveauté, projets, futurs... mais si vous dites ça à des analytiques, ils vont dire que ça ne va pas du tout :

« ce projet je n'en veux pas », donc il faut en même temps parler de garantie, de test, de sécurité, de profit, de bénéfiques... voilà donc il y a un mélange de mots qui s'adressent à différents profils pour pouvoir intéresser justement les interlocuteurs.

**Ce qui est le « contenant », pour ce qui est le non-verbal, la gestuelle, etc. vous le travaillez après ?**

En même temps en général. Il y a d'abord le profil, le non-verbal, l'écoute active, faire passer le message (il y a raconter l'histoire et aussi faire passer un message), expliquer, savoir expliquer (par exemple des profs d'unif où on ne comprend rien parce qu'ils parlent comme des crétins, mais eux sont persuadés qu'ils ont bien expliqué...)... Si la collection pour les nuls fonctionne bien, c'est parce que c'est simple, logique, cohérent... il y a un suivi. Il y a différentes étapes qui peuvent éventuellement être prises par la suite, il n'y a pas de suite obligatoire même si il y a une suite plus ou moins logique. Avec mes coachés, j'ai des questions mais je les laisse toujours parler parce qu'ils ont toujours des petites choses à dire auxquelles je n'ai pas pensé.

**Vous avez des profils qui viennent avec un sujet particulier, par exemple, un peu comme les gens qui viennent avec leurs mémoires à présenter et là vous travaillez aussi les supports ?**

Je travaille les supports, c'est-à-dire qu'ils préparent leur support et en tant que personne neutre, je dis il y a ça et ça qui ne vont pas, que penses-tu de ça, trop long, trop court, incohérent, il faut simplifier... Vous simplifiez vraiment dans tout, que ce soit dans la présentation, que ce soit dans le choix des phrases utilisées, qui doivent rester courtes, précises, claires.

**Les PowerPoint, vous favorisez les mots-clés, les éléments clés en général, avec juste quelques mots-clés plutôt des textes entiers ?**

Ah oui ! Disons que sur une dia, il y a disons 4-5 points, un titre sympa, pour dire ce qui correspond ici. Et c'est plus que des mots, rien que des mots c'est peut-être un peu aride... mais par exemple, les trucs du trac voilà ; premier point, la respiration OK là c'est clair deuxième point, analyse de ses compétences. Donc voilà, c'est 2-3 mots parfois mais j'essaye d'enlever les articles, les verbes, de raccourcir. Alors le fond plus ou moins uni, mais pas trop chargé, la police assez grande et pas mettre du comics, lisible mais pas non plus être le gendarme, grandeur au moins du 24-28, de préférence soit des lettres blanches sur un fond très foncé ; soit du noir ou du brun. Dès qu'on met des petits fonds, attention justement à la transparence. Il n'y a rien de plus désagréable que de voir des dias des présentations où on ne sait plus où regarder... avec des petits dessins et le comble de tout, c'est les machins qui apparaissent... alors on est là sur un bateau ivre !

**Est-ce que vous conseillez de bouger quand on parle ?**

Oui, lorsque dans la communication même, si on veut faire passer un message : il faut que le message soit clair, que les signaux soient clairs. Pour que les signaux soient clairs, on utilise la voix, on utilise le regard, on utilise les gestes. On ne va pas commencer à faire les italiens mais il faut un minimum de mouvements. Quand je dis un minimum, on regarde les personnes, on regarde tout le monde, on bouge... j'ai des photos d'une conférence que j'ai donnée à Villers la ville, je suis tout le temps en mouvement, ça donne de l'énergie. Il ne faut pas faire le guignol, ni en faire trop. Mais il faut savoir que si on reste statique, il faut au moins doubler presque le contenu de son texte pour toujours garder l'attention et la concentration des personnes.

**Et quand vous avez des personnes qui vous parlent des mains, qui vous disent qu'ils ne savent pas quoi faire de leurs mains ?**

Je dis, qu'est-ce que vous allez faire vos mains ? D'abord, vous arrêtez d'y réfléchir. Vous ne savez pas quoi faire de vos mains : la première chose que je dis, vous êtes soit devant une table ou une chaise ou devant rien. Si il y a une table ou une chaise, déposez vos mains légèrement, toujours avec les pieds encreés dans le sol pour éviter l'instabilité. Puis, tout en parlant naturellement vous allez lâcher le siège. vous allez bouger, vous allez parler, réfléchir... et vos mains vont naturellement avoir tendance à bouger. Vous ne savez pas quoi faire, hé bien il y a peut-être un papier à tenir en main, ou un stic pour montrer, un bic... un petit quelque chose qui vous aide. Et une fois que le discours est parti, et qu'on est dedans, on oublie cela. Alors ça c'est bien pour ceux qui ne savaient pas quoi faire de leurs mains mais alors c'est dommage pour ceux qui sont là qui répètent ou qui font « heu... ».

**Et pour les « heu », comment travaillez-vous cela ?**

Je leur conseille de s'écouter donc de se regarder dans un miroir, et de faire des répétitions devant des gens qui vont être intransigeants. Généralement les amis et la famille, c'est bon. Des gens qui vont leur poser des questions. Mais au plus ils vont leur parler, plus souvent ils vont s'exercer, au plus il vont se sentir en confiance et voir le déclic et ce qui se passe réellement. Parfois c'est du au stress mais il y a des personnes qui ont des tics : « vous voyez..., voyez-vous », etc. Et après on n'est plus du tout accroché au contenu, on n'a plus que la forme là. Il y en a un, je me souviens, il passait son temps à regarder les plafonds... il y a aussi les « n'est-ce pas n'est-ce pas »

**Vous faites d'autres exercices comme les exercices de respiration et d'improvisation ?**

Bien sur ! il y a aussi ces fameux exercices sur les pitches. Ça vient du cinéma, théâtre, c'est le petit machin qu'on donne ici juste pour donner envie d'aller le voir... donc on fait la même chose quand on prend la parole en public, en public c'est plus difficile, c'est plutôt avec des interlocuteurs directement, pour pouvoir intéresser la personne, et non pas vendre son

produit mais pour pouvoir prendre rendez-vous et pouvoir expliquer son produit par après. Donc c'est vraiment une accroche. Et on utilise ce genre de choses dans des conférences. Au début, par exemple, «quel est le plus grand problème de notre temps ? On a mal au dos... ah... le lâcher prise... et vous savez comment on va faire ? Hé bien je vais vous raconter... » Ca c'est un petit peu le principe mais on peut utiliser pour aussi pour l'introduction de la prise de parole en général. Généralement dans les introductions, j'essaye d'y mettre « vous avez un problème ? ». Je suis très court dans la conférence. Il y en a qui mettent un quart d'heure à dire qui ils sont mais on s'en fout ! On n'est pas là pour savoir qui ils sont. On est là pour la conférence. Deux trois petites choses d'accord mais ce qui est intéressant c'est la conférence ! Donc en deux trois mots, qui êtes-vous, quel est le problème de la personne, j'ai peut-être une solution pour vous, mais je ne parlerai pas de solution et je ne serai pas techniquement plus je ne donnerai pas de détails et je ne donnerai certainement pas de prix.

**Est-ce que le stress se travaille à chaque séance, pour chacun ?**

Oui, forcément le stress, le trac... le manque de confiance en soi. Tout est lié mais alors lorsque vous connaissez le fond de votre produit, l'histoire que vous allez raconter, vous savez retomber sur vos pattes parce que généralement le stress c'est quoi ? J'ai peur de ne pas les intéresser, j'ai peur qu'ils posent des questions auxquelles je ne puisse pas répondre, j'ai peur de me tromper,... ce sont ces peurs là. J'ai peur d'oublier, j'ai peur d'avoir un trou noir, de bafouiller... Donc c'est d'abord de rassurer sur le fait que tout le monde peut se tromper et tout argumenter. On a également une partie de la séance sur l'argumentation, on fait des objections, on pose des questions, des critiques et il faut répondre.

**Donc vous les drillez à avoir des personnes qui posent des questions ?**

Oui, bien sûr... Ce que je leur dis de faire aussi, c'est de se mettre à la place de leur interlocuteur. Se dire, qu'est-ce que je poserais bien comme questions, le plus farfelu possible car on ne sait jamais... pour ne pas tomber justement dans la surprise. Être tellement habitué à répondre à des trucs tellement inattendus que du coup on a une maîtrise de soi, où on peut répondre de manière assertive. Oublier le mot « je ne sais pas ». On peut ne pas savoir, mais on dit « je ne sais pas, je m'informe... ».

**Est-ce que vous travaillez la voix ?**

Oui, il y a des exercices... apprendre à parler au mur en face, pour que la voix se porte naturellement sans forcer. Parler au fond de l'auditoire mais pas se forcer, articuler,... Alors les voix stridentes il faut les travailler, leur apprendre à chanter par exemple.

**Quand vous faites des formations sur la prise de parole, est-ce que vous demandez de se critiquer les uns les autres ?**

Ça ils aiment bien ! Dans les critiques (positif ou négatif), généralement pendant les cours je parle pas trop de critique mais d'analyse ou d'évaluation pour ne pas qu'ils le prennent mal. Mais ils préparent des présentations pour le cours suivant et ils viennent devant tout le monde. Souvent ils demandent pour rester à leur place, je dis non car quand on est à sa place, on est protégé par la chaise, alors que devant on se met à nu...

**Et généralement vous leur faites parler de choses qu'ils aiment, qu'ils connaissent... ?**

Qu'ils connaissent... Comme ce sont généralement des personnes professionnelles dans les cours, alors là c'est plutôt sur leur projet, sur eux-mêmes quoi ça les aide au moins dans la pratique. S'ils ne savent pas, alors c'est sur le sport qu'ils aiment. Comme ça c'est toujours sur quelque chose qui leur tient à cœur. Par contre dans les petits exercices pratiques, là il y a très souvent de choses imposées pour qu'ils se forcent mais ici c'est pas de leur imposer des choses mais de voir quels éléments sont bons, si ils s'en sortent, est-ce que ça raconte quelque chose... Par exemple, j'avais un prof de maths, il ne savait pas donner cours. Ses élèves s'endormaient... il faut donc apprendre à donner cours, à raconter, à expliquer. Donc il me donne l'explication d'un théorème, il y a rien de plus... hé bien il est arrivé à raconter un truc sur l'utilité de ce calcul et en me disant ça, donc l'utilité du calcul. Comme ça, bien sûr le corps bouge directement et bien, j'ai écouté son théorème et c'était passionnant ! Alors que généralement, il endort son auditoire. Donc c'est un petit truc : à quoi les maths peuvent servir. Les génies ont du mal à faire passer leur message.

**Quand vous leur demandez de s'évaluer les uns les autres, vous le faites d'abord ou laissez tout le monde le faire... ?**

Ils parlent eux d'abord. Et quand ils ont bien fini et qu'ils ont bien dit tout ce qu'ils avaient à dire (généralement c'est bien gentil)... alors je leur dis mais ceci n'a pas été, et ceci... et après on se rend compte qu'ils ont un esprit critique beaucoup plus développé. Eux-mêmes ils se rendent compte de leurs points faibles de la discussion, d'entendre raconter cette histoire...

**Quand vous parlez de petits exercices imposés pour les mettre un peu plus en difficulté, qu'est-ce que c'est ?**

C'est généralement des sujets plus embêtants, par exemple voilà vous êtes à une réunion et vous devez annoncer à l'équipe un changement dans la manière de travailler, ou vous avez annoncé à l'équipe qu'il y a plusieurs personnes qui vont recevoir leur C4 ; des petites choses comme ça quoi... donc des trucs un petit peu embêtants, pas très sympas... Ils racontent, ils exposent le problème, l'objectif et après il a en face d'eux des personnes qui chacune joue un rôle. Donc il y a le responsable comptabilité, il y a le représentant syndical, le RH... tous des gens opposés, qui n'ont pas les mêmes intérêts et alors bien entendu là il faut apprendre à argumenter suivant

les objections faites. À argumenter sur le sujet et de manière rationnelle toujours. À force de jouer idiot, on va se dire, ok ça n'a pas d'impact alors il faut aller chercher plus loin. Ce matin justement je faisais un exercice sur le fait de raconter quelque chose. L'exercice, je commence une histoire et le suivant doit donner la suite de l'histoire, puis le suivant la suite de l'histoire jusqu'au moment où elle serait complétée. Mais il y a des règles : règles de l'écoute : je suis ce que l'autre dit même si je ne suis pas d'accord avec la personne ne m'a donné un renseignement donc je l'écoute et je l'accepte. Ça c'est les trois préceptes de l'impro. Et en plus de s'adresser, ça doit être cohérent et en plus de rester vivant, intéressant et s'il vous plaît ne tuez pas tout le monde, ne ramenez pas des personnes en plus parce que je sais pas quoi faire déjà des autres... Et là, il faut vraiment faire jouer son imagination, la créativité et là c'est fou comme les gens se mettent des freins et des barrières. Ils ont peur d'être ridicules, et là on a des blocages parfois... alors la personne qui ne sait pas, on passe au suivant. Et quand c'est terminé on explique donc qui s'est passé, pourquoi ils ont bloqué, de quoi ils ont peur, et je vais essayer de remettre cette personne en confiance en lui disant « ne t'inquiète pas, tu peux même dire une grosse bêtise : ça sera rigolo, inattendu et ça va faire rebondir l'histoire. Donc on n'attend pas des choses terre-à-terre ! et quand on refait l'exercice après en avoir discuté ça se passe mieux.

### **Est-ce que vous faites parfois des exercices en début de formation et le même exercice en fin de formation ?**

Exactement. La présentation, je fais ça souvent en fait, c'est venir se présenter. Donc, « bonjour, je me présente je suis une telle... ». Alors généralement, qu'est-ce qui se passe : la première personne qui s'est présentée va le faire d'une certaine manière et tous les autres suivent bêtement parce que c'est fou ce mimétisme. Alors soit j'arrête ce mimétisme, quand c'est trop simplet. Soit ça a l'air de marcher et on continue. Et après, les personnes se représentent et on voit déjà l'évolution. et quand passe par la case « faire l'apologie, par exemple, de son inspirateur, de ses pantoufles, du coq du village.. et qu'ils sont obligés alors d'en faire trop et parviennent enfin à dépasser un certain stade, il y a beaucoup moins de mimétisme et plus de détails. Alors, il y a les personnes qui sont tellement bavardes qu'il faut leur dire stop et les autres à qui il faut tirer les renseignements. Donc il y a une espèce d'équilibre qui se fait. On sait qu'on peut parler de soi ; il n'y a jamais mieux que soi-même qui peut parler de soi...

### **Vous travaillez parfois des façons de se présenter originales ?**

Oui, « à la manière de ». Je suis la Reine d'Angleterre, ou je suis je suis prof, je suis avoat... ils inventent complètement la façon de faire. Lorsque je vois que ça risque de ne pas prendre, je recule... je ne leur donne pas des choses comme ça... je leur donne pas des choses à faire si jamais les personnes ne le sentent pas... Cela c'est fausser l'exercice, qui est plus une punition

mais je vois que ça marche bien que ça prend... dans l'exercice, par exemple, de Fernandel « tout condamné à mort aura la tête tranchée » à différents tons, de différentes manières.... bien si ça marche bien : on peut se dire qu'on a gagné la guerre et on peut continuer dans l'improvisation. Si ça ne marche pas, il vaut mieux rentrer dans la pratique journalistique et des choses plus connues.

**Et selon les profils qui viennent vous voir, est-ce que vous adaptez vos coachings ? Pour les avocats qui viennent vous voir, une manière de parler en particulier par exemple ?**

Non, pas une manière particulière de parler mais plus axé sur leurs pratiques. Voilà, bon... c'est à chaque fois personnifié. C'est pas selon le profil mais pour chacun différent. Une mère de famille avec quatre enfants ce n'est pas du tout le même genre de problème que la manager qui ne parvient pas à gérer son équipe de 15 personnes. C'est différent tout en sachant que les êtres humains sont les mêmes et que les problèmes sont les mêmes mais à différentes échelles. L'un n'est pas plus important que l'autre, c'est juste différent. L'importance n'a rien à voir. C'est comme un petit enfant qui vient avec une plainte, c'est quelque chose de très important pour lui même si pour nous c'est dérisoire.

**Selon vous, qu'est-ce qui est le plus important : le non-verbal ou ce qui se dit ?**

Le non-verbal, on dit que c'est à peu près des 80 % de la communication. Donc quand on considère que le non-verbal c'est le sourire que je vais faire c'est le ton de ma voix, c'est le regard que j'aurai, c'est les gestes que je vais faire et le corps qui se déplace : si le contenu de ce que je suis en train de dire est tout à fait idiot mais que je présente de manière tellement charmante et tellement enthousiaste que il passera mieux que si le contenu de ce que je dis est tout à fait intelligent et vraiment bon mais que je le dit d'une voix totalement morne et monocorde. Donc en effet le non verbal est super important, très très très très important, mais bon n'empêche que le fond doit quand même être bien ficelé. Si les deux sont là c'est le mieux, c'est ce qu'on espère toujours...

**Est-ce que vous avez des choses à ajouter ou à préciser ?**

Il y a toujours des choses à raconter... mais je trouve formidable quand j'ai des personnes tout à fait effacées, des fantômes qui tout d'un coup prennent de l'importance. Qui tout d'un coup me disent « et j'ai pensé et à ce moment-là ; j'ai pensé à vous parce que... » : on voit que il y a des choses qui sont restées là-dedans... et du coup « j'ai fait comme ça, c'est bien hein ? » Et ça ça fait plaisir ! Ou quand le fameux prof de math est parvenu au bout des séances à se présenter à un truc et à le remporter directement. 5 séances c'est suffisant, il y a des cas mais les 15 jours – 3 semaines c'est suffisant...

## Annexes

Syllabus de formation → reçu

Questionnaire d'analyse avant la première séance → refus

**Entretien n°6**

**Date :** 8/02/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Face à face

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / coach de prise de parole en public et rédacteur de discours

**Si vous pouviez commencer par me parler de votre formation et de votre parcours qui vous ont amené au coaching de la prise de parole en public.**

La prise de parole et l'écriture de discours viennent plus ou moins de la même « formation ». J'ai un baccalauréat en communication appliquée à l'HIECS et j'ai un Master en presse-information (journalisme) avec une spécialisation en journalisme européen. Donc c'est plus ma formation de communication qui m'a apporté quelque chose que l'écriture de discours, même si la communication rentre dedans, on a un côté plus journalistique dans le fait d'écrire, de trouver la rime qui sonne bien l'oreille, ou la formule un peu choc etc. Finalement je le retrouve plus dans ce que j'ai appris en journalisme dans l'écriture de commentaires, dans l'écriture d'articles, dans l'écriture d'édito, qu'au niveau du média training c'était plus le début de ma formation en communication pure. Ça c'est ma formation en tant que telle. Maintenant j'ai fait aussi pas mal de théâtre quand j'étais en secondaire, etc. ça vient toujours, ça interfère un petit peu aussi dans tout ce qui est prise de position corporelle etc. ça tu ne l'apprends pas dans les syllabi. Quand tu apprends que pour que ta voix porte, tu dois bien dégager à ce niveau-là [montre le buste, la gorge], que tu regardes toujours plus ou moins vers l'horizon, tu sais que pour que la parole soit mise en avant et pas regarder tes feuilles vers le bas... ce genre de trucs, c'est plutôt dans une formation théâtrale qui n'est pas une vraie formation... c'était à côté tout ce qui était atelier théâtre. Sinon au niveau du parcours professionnel, quand je suis sorti des études, j'ai travaillé un an au Parlement européen en tant qu'attaché de presse et chargé de communication. Depuis février 2015, je suis collaborateur politique en charge de l'aspect politique et communication qui sont deux volets différents de ma fonction mais qui s'entrecoupent à chaque fois.

**C'est depuis que vous êtes collaborateur politique que vous faites le coaching de prise de parole en public et les écritures discours ?**

Avant, j'en avais déjà fait au Parlement européen : écrire des discours. Maintenant tout ce qui est média training c'est vraiment exclusivement lié à ma fonction ici... bien que ça m'était déjà

arrivé d'analyser une prestation télévisée au Parlement européen. « J'ai remarqué ça, ou ça » mais c'était plus à titre informatif. Ce n'était pas aussi officiel que ce que je fais ici avec les jeunes.

**Et l'analyse de discours au parlement c'est quoi en général ?**

Je travaillais pour une députée, alors c'est ses discours que j'analysais, ses interventions dans des workshop, des trucs comme ça. Ce n'était pas de grands grands discours mais c'était ce genre d'écriture là. C'est le genre d'exercice que j'ai toujours préféré. J'analysais ses concurrents mais à titre personnel. Il faut toujours, en communication, même en politique en général, je suis partisan de lire des livres même d'auteurs ne correspondent pas forcément au libéralisme, regarder les discours d'autres personnes, lire des programmes électoraux d'autres parties, ça fait partie du « bench marking ». Pour présenter un produit, il vaut mieux connaître la concurrence. J'avoue que j'adopte une vision très publicitaire de la communication en général. Je vois vraiment la communication comme de la publicité. C'est pour ça que je regarde ce que font les autres, j'analyse la concurrence pour apporter un produit qui correspond au milieu dans lequel il va s'inviter et face à des concurrents bien spécifiques.

Et en général, ceux que tu coaches, ce sont les jeunes MR ?

Ce sont les Jeunes MR et puis il y a des jeunes MR qui sont élus. Mais ça va du président - et encore, le président ce n'est pas vraiment du coaching mais du conseil – mais un vrai coaching c'est plus pour les jeunes qui vont dans le débat apprentis citoyens. C'est les débats entre les différentes jeunesses politiques. Là j'ai eu de tout : des niveaux totalement différents, des personnalités totalement différentes, des background totalement différents mais toujours dans l'intervention politique.

**Vous n'avez jamais fait d'avocat ou d'autres profils ?**

Non, du tout. c'est vraiment que politique.

**Est-ce que vous pourriez m'expliquer comment se déroulent vos séances de coaching ?**

En général d'habitude, la formation se déroule en deux parties, mais il y a encore des sous-parties. Mais la grosse partie, c'est plus théorique, et la seconde partie du pratique. La première partie entre guillemets, déjà on analyse la thématique ensemble. Souvent il y a des thématiques de débat. On regarde un peu les questions ensemble ; on fait un travail de fond. Là je jauge déjà un peu, je vérifie le contenu déjà, si la personne a bien compris pourquoi elle allait là, en qualité jeune MR. Voir aussi si ses positions collent aussi à nos positions. Après, j'ai aussi une présentation de la Politic's Academy. J'avais fait un cours de communication politique. Après j'avais mis vraiment comment préparer le débat avant, pendant et après. Souvent je rappelle un peu ce que j'avais dit à ce niveau-là. Avant le débat souvent je leur explique un peu comment

on prépare des notes pour aller dans un débat. La plupart du temps, c'est par exemple comment tu fais ta structure de note d'information. C'est-à-dire que j'essaie de commencer par récolter un maximum de contenu, trouver du contenu soit dans la presse, soit au niveau du parti et public (étude universitaire, rapports,...). Une fois qu'on a récolté tout ça, déjà bien comprendre la thématique, vers des définitions déjà des concepts qui sont dans la question. Ensuite un historique, moi j'aime beaucoup faire ça pour voir d'où on vient. Si on parle de la réduction du temps de travail : vraiment revenir à savoir comment, comprendre les mesures qui ont déjà été prises... Ensuite un comparatif des positionnements des autres partis. J'estime que c'est important quand tu arrives en débat, de déjà savoir qui va dire quoi. Même si tu as toujours des surprises. Ça t'évite de tomber des nues... Faire un « screening » de tous les partis politiques. Ensuite souvent c'est des éléments de langage, après c'est les prises de position des jeunes MR, prise de position du MR si c'est un peu différent. Là c'est vraiment l'argumentaire en tant que tel. Ensuite pendant le débat je donne des petits conseils : par exemple, toujours prendre des notes en débat quand on nous pose une question ; ça permet déjà de, quand quelqu'un te pose une question, de structurer ta pensée de dire « je vais parler d'abord de ça.. ». Ce que je conseille aussi pendant le débat, c'est de ne pas déballer toutes tes cartouches tout de suite. Par exemple, tu dis « voila moi je pense et la majorité des belges pensent que la religion devrait être dans la sphère privée » : puis quelqu'un va dire « vous dites ça mais comment pouvez-vous parler pour tous les Belges ??? ». Et là tu dis « vous dites ça, mais quand je me réfère au rapport qui était dans La Libre où ils disent que 71 % des francophones belges estiment que la religion doit rester dans la sphère privée... ». Dans une logique on aurait pu dire : « voilà de nombreux belges comme moi veulent garder la religion dans la sphère privée d'ailleurs 71 %... » Là tu laches tout d'un coup et si on réplique... et puis on te répond et tu arrives avec un chiffre, tu peux achever par un chiffre. C'est vraiment le coup de grâce : tu avances un argument et quand on essaye de le démonter, tu arrives avec un chiffre d'un rapport et là le mec est obligé d'accepter ou de discréditer mais c'est pas évident de discréditer un chiffre. Donc voilà je conseille comme ça, puis après : à la fin du débat, il y a aussi du conseil. Je dis toujours « garder toujours vos fiches, ça peut revenir, mettez ça dans un classeur dans votre chambre et si vous avez une question vous pouvez aller revoir ce qu'on disait à l'époque ». Pas hésiter si il y a une question où on se sentait un peu plus en porte à faux, aller rechercher un argumentaire et refaire un argumentaire. Pas se dire « j'étais mal sur cette question mais j'oublie, c'est pas grave ». Non vraiment arriver à faire une rétrospection après le débat et dire voilà « j'étais pas à l'aise sur cette question donc je vais juste aller approfondir comme ça la prochaine fois je le sais et je n'aurai pas d'hésitation. Dans la deuxième partie, quand on a le temps et quand c'est nécessaire alors là je fais du média

training. En gros, simplement, c'est un jeu de rôle. Moi je joue le socialiste, écolo... quoi qu'il en soit : je me mets en face de l'interlocuteur et je le pousse à bout. En même temps je prends des notes et je juge autant la qualité, que la forme, l'aspect, le côté si je regarde au sol, le regard trop fouillant, de « heu... », les tics de langage... je regarde ça et je regarde le contenu aussi. Je vais voir si il arrive à répondre à cette question, je vais attaquer un peu pour le déstabiliser, pour voir quand ils agissent. Et puis là, à partir de ce moment là, après je donne des conseils. Ça c'est la partie pratique, je ne la fais pas tout le temps, il y en a qui n'en ont pas besoin, il y en a qui en ont besoin mais qui n'ont pas encore beaucoup travaillé le sujet...

**Quand vous faites du coaching, c'est toujours pour des débats ?**

Oui. Et c'est souvent avec ce plan là.

**Avez-vous d'autres exercices que les jeux de rôles ?**

Pour les débats non, car en général, c'est ce qui leur suffit. C'est vrai qu'un débat c'est encore différent d'un discours parce que t'as pas de position bien spécifique... Moi je me focalise vraiment... à la base, je suis plus calé en théorie qu'en pratique. Je ne pousse vraiment pas en filmant, par exemple.

**Si vous deviez garder quelques éléments phares et primordiaux dans la prise de parole en public, ce seraient lesquels ?**

C'est très spécifique à la politique mais moi j'insiste toujours concernant l'agressivité. Je dis toujours qu'il faut être extrêmement prudent. Toujours essayer d'être calme, posé, ne pas tomber dans les attaques personnelles, c'est toujours dangereux ! Donc pas aller dans l'attaque personnelle, se montrer constructif aussi. Ne pas critiquer pour critiquer mais si on critique quelque chose, toujours amener une alternative, amener quelque chose d'autre. Voilà vraiment constructif, positif. Ça, c'est vraiment au niveau des débats les choses primordiales. Bien connaître son sujet, ça peut paraître bateau mais c'est hyper important. Ne pas venir comme un touriste. C'est comme un oral d'examen : connaître son sujet, pas d'approximation, mélanger un projet de société avec des chiffres qui sont juste un outil pour justifier ton positionnement. Ce que je dis aussi souvent, c'est au niveau des feuilles et du regard : jamais prendre des textes entiers, toujours prendre des fiches. Cela permet de lire un minimum. Parce que quand tu lis tes fiches, avec ton regard et ta parole, tu te coupes de l'auditoire. Il faut toujours rester en contact visuel et en contact oral avec ton public. C'est parler aux gens, en fait, qu'il faut faire. Faire preuve d'ouverture aussi, ouverture corporelle, je le conseille aussi. Toujours être un peu vers l'avant, avec les mains mais pas de manière automatique. Et sourire, ça peut paraître bête mais sourire, placer un peu d'humour, être naturel... pas non plus à l'encontre de leur personnalité. Parfois je m'autorise aussi à faire quelques remarques vestimentaires mais pas dans le sens où

on pourrait le croire. Souvent, j'essaye de dire de ne pas aller tirer à 4 épingles... quand tu vas parler aux jeunes... Il faut analyser le public, le lieu et tout cela va adapter ton comportement. Tu ne parles pas à des jeunes comme tu parles à des militants, comme tu parles à la maison de retraite... et dans un auditoire de l'ULB qu'à la taverne du coin.

### Rédaction de discours

#### **Quand vous faites du coaching, est-ce que vous partez toujours de la rédaction de discours ou pas ?**

Non, mais dans 99% des cas, je repasse quand même toujours derrière, malgré tout. Souvent ce que je fais, c'est que je rajoute des chiffres. J'essaie de laisser les jeunes l'écrire parce que voilà... ceux qui n'y arrivent pas j'essaye de les laisser écrire un premier jet et moi je complète parce que ça fait partie de l'exercice. Pas forcément en tant que média coach mais en tant que collaborateur politique travaillant dans une organisation de jeunesse. Ma mission en tant qu'employé, c'est de les laisser découvrir la politique... C'est une certaine autonomie, pas leur donner le contenu comme une maman oiseau... je préfère qu'ils fassent par eux-mêmes, et je passe derrière pour m'assurer que tout est complet, tout est juste, d'ajouter quelques chiffres pour qu'ils soient vraiment à l'aise quoi...

En général les discours vous les écrivez toujours pour les jeunes MR ?

À l'heure actuelle, oui... ou pour moi-même, mais à titre privé. Pour le président dans 95% des cas et 5% pour les présidents de fédérations. Les autres n'ont pas vraiment d'opportunité de faire un discours et si ils le font la plupart du temps ils le font eux-mêmes.

#### **Et en général c'est pour quelles occasions ?**

En général, c'est pour les vœux, Paridaiza, pour les 15 ans des jeunes MR... L'avantage des jeunes MR c'est qu'on peut faire simple, dans la dynamique... je sais que même parfois je cherche quelque chose des discours politiques d'enfant, utiliser des beaux mots etc. mais avec des jeunes il faut que ce soit accessible. Il faut vraiment trouver le juste milieu entre l'accessibilité et le goût du verbe. Avec le président, c'est plutôt une collaboration. Je l'écris puis il repasse derrière. Je lui demande ce qu'il veut dire, puis il me dit ce qu'il veut aborder, je fais un premier jet, il fait des corrections, je regarde,... jusqu'à ce qu'on soit tous les deux satisfaits. Ça ne sert à rien de mettre dans la bouche d'un mec un texte dont la moitié des thématiques, il ne les comprend pas... je préfère fonctionner : « quelles sont tes envies, tes inspirations et en fonction de ça tu amendes. » A ce moment là, je vois si les modifications sont

opportunes ou pas. Si non, on en discute. C'est le commenditaire qui doit avoir le dernier mot pour moi. Même quand j'étais au parlement européen. Pour moi, je suis conseiller en politique, conseiller en communication, ... je donne un conseil puis les gens le suivent ou pas. Ça n'est pas ma responsabilité politique mais celle de la personne. Dont voilà si il y a une erreur, il y a une erreur mais je ne peux empêcher que jusqu'à un certain point d'aller, ce que je considère comme une erreur.

**Est-ce qu'il y a des choses récurrentes dans la rédaction de discours, au niveau théorique : commencez- vous toujours par une note d'humour ou ce genre de choses ?**

Ce qui fait partie de ma « culture humoristique », c'est l'allusion à l'actualité, glisser un petit truc... des allusions d'actualités qui sont pas forcément d'une évidence de dingue mais où il faut réfléchir. Je suis très phrases choc malgré tout, j'ai aussi un petit côté alliteration avec des répétitions, j'aime bien parce que ça donne la dynamique du discours et en même temps on n'écrit pas un discours comme on écrit un article. On peut se permettre de faire des répétitions parce que ça rentre dans l'histoire.

**Et les phrases chocs, vous les utilisez dans le but qu'elles soient reprises ?**

Oui oui ! Et je les mets à des positions stratégiques : la plupart du temps je vais dire à la fin d'un paragraphe, le début d'un paragraphe, pour clôturer une idée avec une phrase un peu choc, c'est pas mal... faire une belle métaphore avec un champ lexical. J'essaye souvent de mettre ça en fin d'idée comme ça les gens applaudissent et il a le temps de reprendre son souffle.

**Donc vous êtes d'accord sur le fait que la rédaction de discours est totalement différente de la rédaction d'autres textes ?**

Tout à fait ! Déjà moi je juge et abuse de la ponctuation dans les discours : je mets des points virgules partout, etc. Quand tu as des répétitions comme ça, puis tu ne parles pas forcément un bon français. C'est pour bien marquer dans la ponctuation donc c'est déjà bien différent. Un discours tu dois l'avoir en bouche, bien le sentir. C'est pour ça qu'il faut répéter un discours, bien l'avoir en bouche. Dans l'intonation aussi c'est très différent. Je lis toujours oralement chaque paragraphe puis en entier pour entendre ce que ça donne. Et puis c'est bien parce que tu peux aussi te permettre de répéter les mots plusieurs fois mais pas dans le sens de la répétition que je disais tantôt mais pour bien rappeler une idée à chaque fois. Tu peux vraiment utiliser un mot qui apparaît 25 fois dans discours. Je lis tout le temps, je lis, je relis, je le dis et je l'écoute être dit. Comme ça je fais encore des modifications. Parfois tu peux changer un mot de vocabulaire parce qu'il bute à chaque fois sur le mot ou revoir un peu les respirations. Soit changer les respirations de l'orateur, soit changer la phrase pour que les respirations de l'orateur collent mieux au texte. Je fais en sorte que les phrases soient séquencées avec la ponctuation

pour être très courtes. Et encore, je conseille encore à la personne qu'elle rajoute des petits traits au crayon. Les traits d'humour ça passe toujours bien mais il faut que ça tombe bien, que ce soit juste et ça dépend du thème traité. Et il faut absolument le tester avant ! pas faire une blague pour faire une blague.

### **Est-ce que vous utilisez le story telling ?**

Ça dépend, j'utilise un story telling de l'idée mais je ne fais pas parler la personne de sa vie. Mais c'est clair que quand on parle de l'historique, on fait du story telling. Je fais énormément de story telling sur la jeunesse, avec ce qu'il faut vendre mais très peu de story telling personnel. Le story telling est inévitable ! Charles de Gaule faisait du story telling ! Mais le vrai problème du story telling aujourd'hui c'est qu'il s'est déplacé du projet de vie, de l'idée à l'individu. Je ne suis pas contre mais j'estime que c'est quelque chose qui faut utiliser avec parcimonie. Obama j'adhère un peu plus, mais l'environnement américain est différent aussi. J'aime bien ce qui est self made men. C'est un outil mais à partir du moment où ça devient flagrant, il faut arrêter.

### **Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non.

Par rapport au power point, éviter les mots pièges comme « nonobstant », « je ne vous ai pas coupé la parole alors.... ».

**Entretien n°7**

**Date :** 22/02/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coach de prise de parole en public

**De façon assez générale pourriez-vous m'expliquer d'abord les formations vous avez eues et le parcours que vous avez fait pour en arriver jusqu'au Clara aujourd'hui ?**

Je suis un autodidacte. Mon diplôme le plus élevé est donc un CESS, diplôme d'enseignement supérieur en techniques commerciales. Le reste : c'est l'apprentissage de terrain, l'expérience personnelle et le hasard des rencontres, des circonstances. Au moment des radios pirates j'étais membre des jeunesses libérales, et lorsque le phénomène est apparu on s'est jeté dedans. Donc on s'est lancé dans l'aventure des radios pirates, sachant que j'avais été un moment animateur radio à la RTBF mais où je ne suis pas resté longtemps. A commencé la vague des radios pirates en Belgique. Et on a pris comme prétexte en juin 82, d'introduire de la publicité car on voulait faire de l'information et que l'information coutait de l'argent...Contact faisait de grandes soirées et on m'a mis au poste d'information. J'ai donc commencé une carrière de journaliste sans le savoir... puis en 85, il y a eu TV Bruxelles, aventure que j'ai rejoint à la mi-86, même si je suis un homme de radio à la base. Donc l'expression, que ce soit en tv ou en radio, il faut avoir cette capacité de mimétisme, de l'écoute et de l'observation. Savoir quelles sont les personnes qu'on a en face de soi, du contexte dans lequel on se trouve. Car en communication il y a 4 principes : celui qui envoie le message, celui qui reçoit le message, le message en lui-même et le contexte. Il y a deux choses qui sont maîtrisables : c'est le message et la personne qui émet. Ce qui n'est pas contrôlable, c'est les gens qui écoutent le message et le contexte. J'ai fait énormément de débats. Pour faire de la communication, il faut être extraverti. Les personnes introverties sont repliées sur elles-mêmes et la communication est plutôt ouverte au monde et aux personnes. Donc mon parcours, ça a été en politique, puis j'ai fait du journalisme puis je suis revenu à la politique en 98, où j'étais conseiller d'Armand Dedeker et je l'ai suivi où il était président du sénat. Puis je suis rentré sous la présidence de Daniel Ducarme, en avril 2000 au Parti libéral. Là au début je me suis occupé des émissions radio tv du parti de 99 jusque 2015. J'ai aussi organisé des congrès et autres. Et j'ai été chef de cabinet d'un échevin à

Schaarbeek. Et depuis 2014, je suis devenu administrateur délégué de deux asbl, dont je suis un des fondateurs, alors que ce n'était pas prévu dans mon plan de carrière.

**Donc c'est « à cause » de la politique, puis du journalisme que vous vous êtes mis à faire du coaching de prise de parole en public ?**

C'est-à-dire que je fais ça depuis fort longtemps, déjà quand j'étais journaliste : il y a des personnalités qui me disaient « je suis mal à l'aise devant la caméra ». C'était plus des problèmes de coaching en terme de prise de parole devant les caméras, des interviews radio mais surtout tv. Très bizarrement, des gens qui peuvent avoir une facilité dans l'expression. Une fois qu'on met une caméra, on a une sorte de tétanisation alors que ça reste une bête machine. La manière dont les gens appréhendent une caméra, 99% n'ont pas peur du regard des autres mais de leur propre regard. Donc, j'ai fait un peu de coaching et maintenant avec mes nouvelles fonctions j'en fais beaucoup. C'est beaucoup de prise de parole en public et interview radio-tv (média training).

**Donc vous faites ça depuis de nombreuses années ?**

On peut dire que je fais ça depuis les années 90. Ça fait 25, 26 ans. Et au sein de cette asbl, c'est depuis octobre 2014, de façon plus intensive.

**Quels types de profils avez-vous généralement ?**

Il n'y a pas de type particulier, j'ai de tout : des profils plutôt politiques, des cadres-dirigeants qui doivent faire un *assessment*, j'ai des délégués syndicaux, ... Là je vais commencer une série de formations pour les délégués syndicaux, en petits groupes. Parce que soit je fais de la formation individuelle soit de la formation en petits groupes. Alors j'essaie de ne pas avoir des groupes trop importants parce que dans le média training ce qui est important, ce n'est pas la théorie mais de la pratique et un individu n'étant pas un autre, il faut à chaque fois adapter à la personne qu'on a en face de soi. En général, c'est au minimum une journée et l'idéal, c'est trois jours. Pas forcément 3 jours en continu. On a d'abord une partie théorique, même si il n'y a pas de solution miracle, il y a des choses sur lesquelles on doit être attentif : le comportement, l'habillement, la respiration... des choses purement techniques puis c'est de la pratique !

**Quels sont les exercices que vous faites en général avec les groupes quand vous avez le temps ?**

Le premier exercice que je fais faire, ils se présentent, disent ce qu'ils font et qui ils sont. Ce qui paraît élémentaire et basique mais souvent, ce n'est pas bon car les gens ne se connaissent pas. Et les gens sont assez tétanisés par les caméras et les micros.

**Donc systématiquement vous les filmez ?**

Oui oui. Et on revoit ça après et en allant crescendo, le but est d'être à l'aise mais surtout avec les questions auxquelles on n'a pas envie de répondre. Parfois, c'est d'avoir les questions qui dérangent, voire qui emmerdent. Même si on doit aussi pouvoir vendre son truc. Autant ne pas faire l'autruche, savoir qu'une telle question peut être posée et d'avoir le bon argument pour y répondre.

**Quand vous filmez, vous les débriefez ou ils se débriefent ?**

Non, on débriefe ensemble. Je leur demande d'abord ce qu'ils pensent de leur prestation. Puis après je fais une analyse avec eux parce que généralement, le débriefing qu'ils font est assez sommaire. Le but en fin de compte c'est que la personne se rende compte de ses forces et de ses faiblesses. Et je ne parle pas de qualité et défaut car c'est un jugement de valeur alors que force/faiblesse c'est plus un constat technique. Il y a un côté jugement moral qui me déplaît... mais il faut aussi que la personne qui vient au média training soit prêt à entendre des choses désagréables.

**Mais en général elles viennent d'elles-mêmes, non ?**

Oui, en général voilà, on a de toute façon de la courtoisie. On ne va pas dire « c'est à chier », on va dire « ce n'est pas bon » ou « c'est très mauvais » mais à chaque fois on va dire pourquoi c'est mauvais pour corriger. Et si pas corriger, on va donner des outils que les personnes pourront ensuite utiliser elles-mêmes. Une personne n'est pas l'autre, on va essayer de développer des outils propres à chaque personne.

**Et est-ce que vous refaites faire un même exercice à la fin et au début pour voir l'évolution ?**

Donc on fait d'abord la présentation, puis je pose des questions sur ce qu'ils font, dans leur cadre professionnel. Puis ensuite je leur pose des questions désagréables mais d'abord il faut qu'ils se sentent à l'aise avec l'outil micro, caméra. Dans la partie théorique, je parle des exercices pratiques et des questions désagréables. Dans la formation qui dure plusieurs jours, bien évidemment, ce que l'on fait c'est qu'à un moment on refait un exercice puis on compare : « voyez-vous une différence entre votre première prestation et celle-ci ? ». Ça permet aussi de tester, un formateur n'est jamais infallible, pour voir si ce qui a été donné par un formateur porte ses fruits. Puis aussi pouvoir dire aux gens « vous n'avez pas les capacités pour communiquer », ça aussi ça arrive. Il y a des gens qui pourront faire tous les efforts du monde, ils seront de mauvais communicants. En général, je donne des exemples, je montre des exemples en formation. Je montre ce qui est bien, ce qui n'est pas bien... d'autant que ce que l'on sait rarement c'est surtout le non verbal qui est important, pas tellement ce qu'on dit mais la manière dont on le dit et la manière dont on se comporte. Le message en lui-même n'est pas

le plus important. On a des gens qui vont booster les foules en disant n'importe quoi et des gens qui vont dire des choses très intelligentes et qui vont faire chier le peuple, parce qu'ils n'ont pas la manière de vendre. Et puis il y a de la manipulation aussi, on est un peu acteur. Ça ne veut pas dire qu'on ment, c'est la mise en forme. Il faut que le fond soit crédible mais c'est la mise en forme.

**Et vous vous occupez du fond justement ?**

Ça m'arrive mais pas systématiquement. Je vais plutôt donner des arguments parce que ça m'arrive parfois de donner des formations de communication de crise alors ça m'arrive de donner des conseils... je dirais plutôt ça, plutôt que ça... mais les gens, in fine, ce sont eux qui décident, je ne donne que les conseils. J'ai eu ça ces derniers temps, deux boîtes qui m'ont appelé pour des communications de crise, ils ont suivi mes conseils et ça a fonctionné. Donc ils étaient contents... C'est-à-dire que ce qu'il faut avec un client, c'est être honnête. Parce que dans le coaching, vous avez des coachs qui sont de vrais coachs et puis vous avez des coachs qui sont des arnaqueurs... ce ne sont pas des formateurs. Et ils vous demandent très cher !

**Quand vous dites « on est acteur », vous pensez que ça peut aider de jouer un rôle ?**

Oui, je me dis souvent que dans la communication, ce sont des jeux de rôle. Que ce soit économique, politique, social... le but dans le média training c'est pour faire passer au mieux l'idée qu'on a en tête, comment vendre ma soupe. Le but premier en communication, c'est que la majorité des personnes comprennent notre message. Pour être communicant, il faut quelques qualités : être extraverti mais aussi avoir une capacité à se connaître et la qualité à pouvoir faire du mimétisme avec le non verbal. Est-ce que tout le monde est capable de faire ça ? Non, même avec le coaching. Alors je disais aux gens, certains ils leur manquaient du charisme, du relief dans la voix (ils parlaient de manière monocorde)...

**Et quand vous tombez sur ces profils-là, que faites-vous ?**

Je leur fait gagner de l'argent ! Je leur dis d'arrêter. On le sent très vite. Moi, j'ai une devise : un cheval qui n'a pas envie de boire, vous ne le forcerez pas. Il y a des gens qui toute la volonté du monde, ne sont pas en capacité de changer. Puis il y a des gens qui sont un peu hors milieu et qui disent qu'ils n'ont rien à apprendre, qu'ils n'ont aucune faiblesse... mais si ils ne sont pas prêts à entendre ce que je dis, ça ne sert à rien...

**Et pour ceux qui ont une présentation professionnelle dans une entreprise et qui ont des difficultés à communiquer, comment faites-vous ?**

J'ai le cas justement pour le moment d'une personne comme ça, je demande à cette personne de marquer ses forces et ses faiblesses mais aussi de faire une sorte de testament philosophique. Le testament philosophique, c'est dire qui suis-je, qu'est-ce que j'espère, qu'est-ce que je

voudrais laisser ? Ça force les gens à travailler et réfléchir sur eux-mêmes, ce qui permet ensuite de travailler sur leurs faiblesses pour en faire des forces. Les forces peuvent être des faiblesses et vice-versa. Ce qu'on considère comme un handicap peut être une arme mais là faut aller plus loin dans la tête et le cœur des personnes. C'est aussi une relation de confiance la relation de coaching parce qu'on va demander de s'ouvrir. Un peu comme son médecin généraliste, de même que le médecin ne peut pas mentir, le coach ne peut pas mentir non plus. Ce n'est pas une science exacte, parfois c'est au hasard, il n'y a pas de solution miracle. Parfois il y a des déclics qui arrivent. Mais avec l'expérience, je me rends compte que 95% ça marche.

Donc vous donnez toute la théorie avant les exercices ?

Oui, et je donne un petit syllabus à la fin. Je ne donne aucun document théorique pendant la formation. Je fais des slides mais je ne donne le document qu'à l'issue des exercices pratiques, comme pique de rappel. Si je donne le document avant, ils vont lire mais ils ne vont pas forcément comprendre...

### **Quel est le type de profil que vous avez lors des coachings individuels ?**

Un profil n'est jamais l'autre. Ce qui est intéressant, c'est que ce sont des individualités particulières et je ne donne jamais la même formation. D'ailleurs, quand je fais une formation, je n'anone pas, je ne récite pas un texte... c'est pour ça que la formation évolue et s'adapte. Le fond reste le même mais la façon de le dispenser dépendra la personne qu'on a en face de soi. Par exemple, pour les délégués syndicaux, j'ai parfois des grandes gueules que je dois faire taire. Dans le coaching aussi, on n'est pas dans un cours classique avec une transmission descendante : quelqu'un qui sait et qui transmet son savoir. On est dans un échange, même si quelqu'un a une connaissance technique sur la prise de parole, pour faire en sorte que la personne reçoive, il faut un échange ! Donc on est dans une relation aller-retour dans les deux sens. Et puis dans le coaching, la personne peut dire « je ne suis pas d'accord avec vous » et le formateur doit pouvoir entendre cela. Parfois on me dit « je n'y arriverai jamais » ou « je ne le sens pas » mais alors ou il ne fallait pas venir, ou il faut essayer pour savoir si on le sent ou pas... C'est comme un enfant qui dit « je n'aime pas » avant d'avoir goûté ! ici, à la différence d'un cours, on travaille l'humain. La qualité d'un coach c'est d'être diplomate, honnête mais jamais brutal ! Quand je me suis retrouvé face à des personnes qui n'y arrivaient pas, je ne leur ai jamais dit « vous êtes nul ». Je discute avec eux, après les exercices et je leur dis « écoutez, il y a un déclic qui ne se fait pas, je ne peux plus vous aider ». À un moment, on n'a plus d'outils ! Si un jour un coach vous dit qu'il a tous les outils, c'est un menteur. Comme on travaille avec des individualités, on doit parfois créer des outils. Avec certaines personnes, le formateur n'est pas en capacité de créer un outil. J'ai déjà eu des gens que je ne saisisais pas...

ceux-là, c'est quasiment impossible. On doit pouvoir se lâcher, certainement au coaching individuel : on ne doit pas avoir de pudeur. Mais l'exercice est compliqué, c'est se mettre à nu ! Ils doivent se dénuder psychologiquement... et se mettre à nu, c'est quelque chose de difficile. On a donc une relation de confiance qui doit être établie.

**Quand ce sont des coachings individuels, ils viennent avec un cas précis ou ils ont une envie plus générale d'évoluer ?**

Quand ils viennent, par exemple, j'ai une présidente de CPAS qui vient parce qu'elle ne se sent pas encore à l'aise en interview. C'est un coaching sur l'image. J'en ai une autre, elle doit faire un assessement, et là on est plutôt dans un coaching ou on doit booster sa confiance. Chaque cas est particulier, j'adapte.

**À chaque fois vous passez par des exercices, quels types ?**

Pour la confiance par exemple, d'abord on parle de ce dont ils sont fiers et ne sont pas fiers. Ça peut même être des trucs d'ordre privé. Alors là on travaille. Je demande aussi, « dans telle situation, comment réagiriez-vous ? », alors ils me répondent « comme ceci ou cela ». « Réfléchissez, pourquoi vous réagissez comme cela ». Moi, je ne suis pas psychologue, par contre, ma fonction est de faire passer au mieux votre personnalité au travers du message que vous voulez communiquer. Donc j'ai quand même besoin d'éléments privés. Mais je ne fais pas d'analyse psychanalytique. Je fais une analyse technique en utilisant le matériau humain.

**Quand c'est individuel, vous faites aussi une partie théorique ?**

Oui, oui : je commence toujours par la théorie, puis c'est la pratique. Parce que c'est comme la conduite : on nous donne la théorie puis on fait des exercices. Commencer à faire des exercices tout de suite, ça n'a pas de sens et ça devient lourd. Parce que la personne doit penser à tellement de choses simultanément que ça ne va pas aller. D'autant que quand on fait du média training, je compare toujours ça à la conduite. La première fois, ça n'a pas été brillant. Et après quelques années, on a des automatismes de conduite. On voit ça avec les personnalités politiques, économiques, sociales et autres, qui sont avec les caméras comme si ils avaient fait ça toute leur vie alors qu'au début ce n'était pas très glorieux. C'est parce qu'à un moment, c'est une question de maîtrise de l'outil. Ils doivent avoir un comportement naturel alors que tout est contrôlé. C'est ça qui est compliqué. La communication c'est une question de synchronisation d'outils, il faut apprendre à jongler. Par exemple, quand vous prenez la parole en public pour vous exprimer, on doit penser au mot suivant, au public, relancer les auditeurs,... le coaching, c'est apprendre aux gens à maîtriser les paramètres simultanés. Le but, c'est donc de rendre naturel quelque chose qui ne l'est pas. La prise de parole n'est pas naturelle, elle peut mais

devant une caméra, on a des paramètres, des questions, des journalistes... donc des choses à anticiper.

### **Quelle est la fréquence des coachings individuels ?**

Alors j'ai des gens qui me demandent des coachings assez rapprochés, mais je laisse toujours minimum un jour. Je ne fais jamais deux jours de suite. Mais en général je préfère une semaine. Tant que ça macère. Et ils ont des exercices, du travail, à faire chez eux. Les exercices c'est de la relaxation en termes de respiration, par rapport à la souplesse de la mâchoire... C'est pour ça que les gens qui ont des formations dans l'art déclamatoire ont un avantage, parce qu'ils ont fait ces exercices d'assouplissement de mâchoire, de respiration... que les gens peuvent faire chez eux.

Une fois par semaine, pendant 4 semaines mais quand c'est individuel, on est à deux trois heures la séance et pas sur une journée. Sinon ça devient fatiguant et énervant. C'est étalé, 4-5 fois mais ça dépend l'évolution du coaché. Certains, après 4 demi-journées, c'est bon. Le coaching, c'est développer des outils, mais c'est aussi donner des clés. C'est facile, quand on sait. Mais quand on ne sait pas, c'est compliqué. Donc je n'irai jamais dire à quelqu'un que quelque chose est évident. On doit toujours avoir ça à l'esprit. Puis, on travaille de l'humain, ce que certains coachs oublient. C'est pour ça aussi que quand j'ai des gens qui viennent pour la formation, je discute beaucoup avec eux et donc, je scanne, je fais une IRM. J'essaie de me faire une idée de la personne que j'ai en face de moi. Je les sens. Donc après je sais comment je dois fonctionner avec eux, c'est mon échauffement.

### **Vous faites attention aussi à tout ce qui est habillement ?**

Oui, oui. Et c'est là qu'il faut du tact. Pour une personne ce n'est pas agréable d'entendre quand un coach dit que la coiffure ne va pas... moi je dis « écoutez, faudrait peut-être changer un peu votre monture de lunettes ou votre coupe de cheveux ». J'ai eu l'exemple récemment de quelqu'un qui avait des grosses montures noires, ça lui donnait un air méchant. Et il a testé une interview sans les lunettes et ça allait beaucoup mieux. J'ai eu une femme politique en décembre, où je lui ai fait changer son maquillage. Ça assombrissait ses yeux, ce qui donnait un côté vulgaire surtout vu ses fonctions. Elle a changé et on voyait le regard, or le regard est important en communication. En terme d'image, construire une image positive ça prend du temps, démolir une image, ça se fait en deux secondes. Après pour rattraper la sauce, c'est quasi impossible. Il faut du temps. Ce sont des choses qui restent. Au plus on a des gens avec des postes importants, au plus c'est difficile à coacher. Parce qu'à un moment, ils ne touchent pas le sol. D'abord, quand on leur dit quelque chose qu'ils n'aiment pas entendre, c'est « comment osez-vous !?! » J'ai eu ça avec un personnage important, je lui ai dit « tu peux prendre la porte

si c'est pour critiquer à chaque fois que je fais une réflexion ». De nouveau, il faut que la personne coachée accepte d'entendre des choses pas forcément agréables. Mais le coach doit mettre les formes, prendre toutes les précautions oratoires pour ne pas vexer et surtout pas blesser la personne. Mais je disais, le coach doit être honnête et dire la vérité, on n'est pas là pour flatter.

**Y-a-t-il des éléments primordiaux que vous travaillez systématiquement lors des coachings ?**

L'apparence. L'aspect physique. De nouveau, j'insiste sur une notion ridicule de « beauté », parce que pour certains vous serez beau, d'autres pas, c'est totalement subjectif. Ce n'est pas une question de beauté mais la perception que les gens peuvent avoir de votre image. Vous devez donner l'image de la personne la plus avenante possible. La communication c'est une question d'ouverture. Les grands personnages ouvrent les bras en parlant aux gens. Le coach est là pour aider les gens à être droits et ouverts. Ce n'est pas tant le regard des autres mais la perception de soi qui effraye généralement les gens. C'est uniquement « mais qu'est-ce qu'on va penser de moi ? » C'est moi par rapport à moi. C'est pour cela que les gens ne s'aiment pas en photo et en vidéo. Les gens ne s'entendent et ne se voient pas comme ils sont. Systématiquement, les gens ne savent pas quoi faire de leurs bras et de leurs mains. Les gens se focalisent dessus à un moment alors que dans la vie quotidienne, ils n'y pensent pas du tout. Même quand on est ici en train de discuter, moi mes mains bougent en fonction, c'est un réflexe. Je dis aux gens « N'y pensez pas, laissez les faire ». Les mains accompagnent la parole, c'est une redondance mais une redondance intelligente.

**Quand vous parliez de la relaxation tout à l'heure, vous faites ça systématiquement ?**

Oui, et ça c'est avec la respiration. Le truc pour enlever la boule au ventre, c'est la contraction de l'anus. C'est la seule façon de décontracter le diaphragme. C'est important car le diaphragme permet la respiration, il faut qu'on ait de l'air. Sinon la voix va commencer à chevroter... les poumons sont les soufflets de l'accordéon. On doit pouvoir fournir l'air nécessaire à la parole.

**Autre chose vous vient en tête ?**

Non... Enfin, je dis toujours il faut s'habiller de la manière dont on parle. Pas essayer d'être quelqu'un d'autre avec l'habillement. L'habillement doit être soigné. Ça ne veut pas dire « tiré à 4 épingles » mais ça veut dire clean. Pas de chaussettes en accordéon, pas de pull avec des taches, etc. Parce que comme je dis, quand on rencontre quelqu'un on le scanne. Pour les femmes on scanne des cheveux aux godasses, et on s'en fait une idée. Cette idée peut être fausse mais si la personne n'est pas soignée, vous n'avez pas une bonne impression à la base. J'insiste souvent aussi sur l'habillement et le regard, le fait que les yeux soient visibles.

**Et dans le cadre de la prise de parole en public, vous vous occupez du contenu ?**

Oui, je m'en occupe parce que dans ce cas je demande au client, il doit me dire toute la vérité, rien que la vérité. Dites-moi ce qu'il en est. Parce qu'on m'a déjà menti ou oublié de donner des éléments et la personne s'est fait démolir. Donc maintenant mon préalable, c'est qu'on me dise tout. En sachant que ça reste entre vous et moi. En fonction des éléments qu'on m'a donné je construis la communication de crise.

**Mais quand ce n'est pas pour une communication de crise, la personne vient plutôt avec son contenu ?**

Oui, c'est plus dans la forme. Quoi que la forme peut parfois avoir une influence sur le fond. Je vais faire en sorte que la forme s'adapte pour faire en sorte que le fond ressorte mieux. Parfois, j'utiliserai plus ce terme là que ce terme-là. Parce que le principe de la communication c'est qu'elle soit univoque et pas équivoque.

**Entretien n°8**

**Date :** 22/02/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Agence de communication

**Si vous pouviez commencer par m'expliquer un peu votre formation pour arriver ici et ce que vous faites au sein de l'agence?**

Je suis un des associé de l'agence, on est 17 actionnaires au niveau mondial puisque l'agence a ses bureaux et son siège à Bruxelles, mais elle a des bureaux dans plusieurs villes du monde. Mon parcours, je suis ingénieur de gestion et j'ai aussi fait un MBA à l'INCN. Donc j'ai un parcours dans le « business » au sens large du terme. J'ai été longtemps, j'ai fait toute ma carrière en tant que consultant, notamment pour des sociétés conseils en stratégie d'entreprendre au sens large. Depuis 2010, je travaille ici. Et ici, mon job est de conseiller les grandes entreprises exclusivement et leurs dirigeants mais donc jamais à titre individuel, dans leur problématique de gestion de la réputation. Et ça, ça peut être extrêmement large. Ça peut être de la communication de crise, à la communication corporate classique à toute sorte de sujets, de communication sensible, et la prise de parole en public, notamment dans les médias, est un sujet important. À côté de cela, je donne aussi un cours de relation médias à l'UCL.

**Pourriez-vous m'expliquer la place que prend la prise de parole en public dans votre agence ?**

Ici, il n'y a pas grand-chose qui intervient de manière systématique. Nous on aide les entreprises à gérer leur problématique de réputation, Ce n'est pas d'office négatif. Ça peut prendre en compte plein d'aspects différents donc la prise de parole, que ce soit en public ou que ce soit dans les médias. Ce sont deux choses pour moi assez similaires même si ce n'est pas tout à faire la même chose. ça intervient parce que souvent quand on aide les entreprises à gérer leur problématique de réputation, on a justement une composante, une grande partie du boulot doit être prise en charge par le top management de l'entreprise, donc nous on considère qu'il y a très peu de personnes qui ont à la naissance un talent incroyable à la prise de parole en public et donc on considère que c'est quelque chose qui peut être amélioré, renforcé, fortifié. Ce n'est pas un impératif. Il y a souvent une composante prise de parole mais ce n'est pas forcément le cœur de notre métier. Par contre, pour toute une série d'entreprises que je conseille, mon boulot

est de conseiller les patrons sur leur façon de prendre la parole en public avec deux axes : le fond et la forme.

### **Pourriez-vous m'en dire un peu plus concernant ces deux axes de fond et de forme ?**

Alors sur le fond, c'est le cœur de notre métier : c'est tout ce qui est messaging. C'est créer les messages qu'elles vont mettre en avant pour que leur voix soit entendue. Là, les messages qu'on développe vont aller des messages dans des contextes particulièrement négatifs (des restructurations, des acquisitions, des disparitions d'emplois, etc.) jusqu'à des messages extrêmement positifs d'une entreprise qui veut renforcer son positionnement dans un secteur. On va l'aider à créer un message qui va tendre à prouver que ce qu'elle met en avant est la réalité. Sur la forme, les messages doivent être portés. Ils sont portés par toute une série de personnes. En communication, au plus on a de personnes qui portent votre message au plus vous avez de chance que vos messages soient entendus. Un des vecteurs principaux c'est d'une part les attachés de presse de l'entreprise, d'autre part les dirigeants de l'entreprise. C'est deux groupes plus ou moins confondus selon les entreprises et institutions. Et donc pour les porte-paroles, on travaille à les aider à prendre la parole en public, et de nouveau là, très régulièrement avec un angle plus particulier de la prise de parole médiatique. Là, on organise très régulièrement (pour le coup ça fait presque tout le temps partie du package de base qu'on offre à nos clients), c'est des médias training.

### **Qui s'occupe de ces médias training ?**

En général, la manière dont on fonctionne, c'est à la carte. On n'a pas beaucoup de systématisation dans le sens où chaque problème de communication est spécifique et unique que c'est difficile de créer de la systématisation là-dedans. Tant mieux et parfois pas tant mieux. C'est parfois un avantage et un inconvénient. Notamment parce que ça nous oblige parfois à réinventer la roue, ce qui est un peu frustrant. Mais par contre, en terme de prise de parole dans les médias, ce qui est très important pour nous, c'est que la personne coachée aie une double vue, elle recoupe un peu le fond et la forme. Elle doit avoir une vue sur le fond du message et certains messages que vous pouvez élaborer sur papier peuvent donner très différemment quand vous les employez dans la vie réelle. Et puis, elle doit avoir du coaching sur la méthode des journalistes à poser leurs questions et pour aller au fond des choses. C'est leur métier, ils le font très bien. Mais donc il faut les préparer à être confrontés à cela. Vous ne gérez pas une interview ou une prise de parole comme vous gérez une conversation informelle. Nous on essaye de travailler avec un format de formation qui permette d'aborder les deux facettes du problème. La façon traditionnelle que l'on fait (mais ce n'est pas la seule) c'est de fonctionner avec un tandem. La formation dure 4 heures pour une personne, une demi-journée. Pendant cette demi-

journée, la personne qui va être média trainée va avoir deux personnes en face d'elle : un consultant senior de chez nous, qui connaît bien le client et qui a donc une vue globale sur les problèmes de communication de l'organisation et sa façon de communiquer ; et un formateur spécialisé en média training et qui est très souvent un ancien journaliste. Ça c'est quelque chose qu'on externalise volontairement. Donc on a un réseau de médiatrainers qui sont des journalistes passés ou actuels qui font ce type de média training. Pourquoi on fonctionne comme cela ? parce qu'on pense que les journalistes ont une manière bien à eux de poser des questions et qu'il est très difficile de répliquer. En plus de cela, en faisant appel à un journaliste un peu connu, on crée cette perception un peu dangereuse pour la personne qui reçoit la formation et qui lui permet donc d'être dans des conditions aussi proches que possible du réel. On a des dirigeants d'entreprises qui suivent ça à peu près une fois par an. On en a d'autres qui disent qu'ils ne l'ont jamais fait et veulent récupérer leur retard. Peuvent se greffer là-dessus d'autres modules comme le fait de bien comprendre les médias de manière générale, le fait de développer les messages (parfois on fait des sessions de massaging et de coaching en même temps), spécialement dans des situations en communication de crise où une entreprise vient nous voir car elle est dans une situation un peu pénible dans les médias. Alors on les aide. Là on doit avancer vite et on mélange alors la création des messages, la prise de parole et comment on va porter ces messages. Ça, ça donne lieu alors à des sessions plus longues. Et puis, à côté de ça, tout est possible. On peut avoir des sessions de média training destinés à un certain type de presse, certains porte-paroles ne parlent qu'à la presse francophone, d'autre néerlandophone, etc. A côté de cela, ce n'est pas le plus important au niveau quantitatif, mais malgré tout c'est réel. C'est la prise de parole en public, qui ne soit pas spécialement liée aux médias. Là on fait face aussi souvent face à une population qui, de par son expérience ou sa formation, a déjà eu ce type de formation là. Et puis, vous trouvez beaucoup de gens en Belgique qui pensent que c'est « learning by doing », en parlant souvent en public on devient un bon orateur. Mais de manière assez intéressante pour nous, autant vous trouverez souvent des personnes qui disent que parler en public ça s'apprend avec l'expérience, autant des personnes qui sont prêtes à prendre le risque de la parole médiatique, il y en a moins : tout le monde veut être formé à cela. J'ai jamais rencontré un dirigeant d'entreprise qui disait « la presse, pas de problème ». Et je suis étonné des gens qui viennent nous voir en disant « je dois m'améliorer en communication avec les médias » parce qu'ils sont considérés bons dans leur rapport avec les médias.

**Est-ce que vous considérez que le fait les gens aient cette réaction vis-à-vis des médias et pas de la prise de parole en public de manière générale, ne soit pas due au fait de l'enregistrement ?**

Bien sûr, c'est exclusivement du à cela. Personne n'aime se voir grommelant dans un reportage du JT, tandis qu'au pire, même si vous avez fait une mauvaise prise de parole devant 250 personnes, il n'y a que ces 250 personnes qui le savent mais elles ne vont pas forcément écrire des articles sur le sujet.

**Et quand vous dites qu'il y a des formations de prise de parole plus générales, c'est quelqu'un en interne qui s'en occupe, avec une formation particulière ?**

Oui, c'est quelqu'un en interne, en général, mais sans formation particulière. Ça peut être moi, ou un autre de mes associés. C'est en général le consultant senior qui chapeaute le client.

**Quand vous faites ce genre de coaching, est-ce qu'il y a des critères ou éléments que vous voulez systématiquement vérifier ?**

Non, c'est peu structuré finalement. C'est basé sur un feeling, un ressenti. On passe beaucoup de temps avec nos clients à leur expliquer qui sont leurs meilleurs ambassadeurs : eux. Mais on passe aussi beaucoup de temps à faire comprendre au client qu'il ne doit pas prétendre à ce qu'ils ne sont pas. Chacun a son style de communication. La bonne communication est celle qui passe et donc qui est fidèle à ce que les gens sont. C'est les spectateurs, auditeurs des messages qui sont extrêmement bons à capter quand quelqu'un n'est pas en adéquation avec son style. Forcer sa nature en communication ça marche très mal. On passe donc beaucoup de temps avec nos clients à employer cette liberté qu'on a en tant que conseiller extérieur. Et donc qu'on a peut-être un peu plus de liberté de ton à leur égard : « Voilà ce que vous faites bien ou moins bien ». On passe pas mal de temps à expliquer qu'il vaut mieux bâtir sur ses points forts que remédier à ses faiblesses. Et je pense que ce que je vous raconte est vrai pour notre agence mais aussi pour ceux qui font le même métier. Nos gros concurrents travaillent de la même manière que nous, dans les grandes lignes.

**Quelles sont les situations de prise de parole auxquelles vous devez généralement préparer vos clients ?**

Ça peut être plein de choses : ça peut être une conférence de presse (à mi-chemin entre la prise de parole en public et le médiatraining), ça peut être une prise de parole en communication interne (c'est une part importante de la communication d'une entreprise et les exigences sont généralement assez élevées) et puis beaucoup c'est aussi généralement préparer à la prise de parole dans des grands événements, des conférences, des choses comme cela, qui sont des vecteurs importants de la communication institutionnelle des entreprises. Vous êtes patron de Total en Belgique, vous passez quand même un certain temps à parler dans des conférences sur les initiatives que Total prend dans les domaines dans lesquels vous êtes attendus. Ce sont des événements fermés en termes de participants, ce ne sont pas les audiences forcément les plus

hostiles mais ce sont des audiences difficiles à engager. Il arrive très souvent aussi de coacher des dirigeants d'entreprise dans leur prise de parole devant un conseil d'entreprise, des délégués syndicaux, etc.

**Dans ces cas-là, ça se passe comment ?**

De manière relativement similaire. On pense que quand on a des messages qui sont bien établis et qui sont en adéquation avec vos cibles, quand on est à même de les défendre de manière qui soit en cohérence avec vous-même et que vous arrivez à lisser vos aspérités, alors on maximise les chances que ça se passe le moins mal possible. On n'est pas des sorciers vaudou et on ne prétend pas l'être. On ne garantit pas à nos clients que ça va bien se passer quand ils iront annoncer au comité d'entreprise qu'ils vont réduire de 30% l'emploi en Belgique. On n'est pas en mesure de faire cela. Par contre, on constate qu'en règle générale, ça ne se passe pas bien mais ça ne se passe pas mal. Ils n'y laissent pas leur chemise en montant sur une barricade. C'est plus comme ça qu'il faut le voir. Souvent, le travail est de limiter les dégâts. On n'est pas magicien, on ne sait pas faire en sorte qu'une nouvelle négative apparaisse comme positive.

**Quand vous faites ces formations, est-ce que vous faites des exercices ?**

Oui, la plupart des formations qu'on fait c'est 15-20% théorique et 80-90% pratiques. En média training on fait uniquement cela avec des interactions face caméra. On fait les médias training même quand on sait que les personnes n'auront jamais d'interview télévisées, car ce n'est pas le cas de figure le plus répandu. Mais même quelqu'un qu'on prépare à une interview en presse écrite, on le forme face caméra parce qu'on sait que c'est le contexte le plus difficile. Quelqu'un qui se débrouille en caméra se débrouillera à priori beaucoup mieux encore en face to face. Les autres exercices qu'on fait, on le fait aussi face caméra mais on le fait surtout pour le retour d'image et moins pour leur montrer ce que donnera l'interaction avec le journaliste. Dans un média training, le journaliste va mettre le micro sous le nez de manière agressive, on fait pas mal de formation notamment à la communication de crise, une des choses qu'on apprend c'est comment faire pour sortir d'une embuscade de journalistes, comment aller là où on doit aller sans rester là face à la forêt de caméras. On utilise cela car on débriefe toujours les résultats de l'image. Soit on débriefe en disant « tiens, là ça poserait problème pour ceci ou cela », soit c'est pour montrer les tics de langage, etc.

**Quand vous faites ces débriefings, dans le cadre de la prise de parole, est-ce que vous demandez à la personne de se débriefer ou est-ce que vous le faites vous-même ?**

On le fait nous-mêmes car en général les gens sont très négatifs sur leur cas. Les gens détestent se voir à l'écran ou s'entendre. Il faudrait déjà avoir quelqu'un de très assertif, voire arrogant, pour dire « oui, je me suis bien débrouillé ». En général, les gens ont des épaules solides et nous

disent qu'un média-training d'une journée ou une demi-journée, c'est pas de la tarte, ils en sortent fatigués. Donc leur demander un débrief, ce serait un peu trop de temps de faire du « pack in the back » en disant « mais non, c'était pas si mal ». En fait, d'expérience, on se rend compte qu'il vaut mieux directement donner les feedback. En général les gens nous font confiance quand on dit qu'ils font ceci ou ceci mieux que la moyenne ou pas cela.

**Dans les exercices pratiques, en général vous faites la mise en situation de la conférence ou de ce pour quoi on fait la conférence ou vous faites d'autres exercices ?**

Oui, on fait la mise en situation directement. Je pense que la réponse c'est qu'on n'est tout simplement pas assez éduqué ou formé à inventer d'autres exercices.

On reprend une situation réaliste ou exactement la réalité. Une grosse partie, c'est des répétitions générales : demain vous allez en conseil d'entreprise, quels sont les slides que vous allez passer, etc.

**Vous ne faites pas d'exercices de respiration, de relaxation, etc. ?**

Non, de nouveau, par manque de compétence en interne.

**Et pour ce qui est des tics de langage... ?**

De nouveau, ça va fort dépendre d'un formateur à l'autre. Je suis très très sensible aux tics de langage, je les mentionne très très rapidement. Mais je pense que d'autres y attachent peut être moins d'importance. Mais de nouveau, ce n'est pas très structuré ou systématisé.

**Quand vous faites ces formations, c'est plutôt vers la fin du travail, après la mise en place stratégique ?**

Oui, c'est plutôt en aval du processus, c'est proche du moment réel de communication. D'abord on analyse le contexte, le message, les canaux de communication, etc. Là on est plutôt en aval.

**En général, combien de temps vos clients ont besoin pour être au point, ou combien de temps vous y consacrez ?**

Ce que nos clients nous disent, c'est que ça sert pas à grand-chose de faire des sessions de plus d'une demi-journée. En général, comme nos clients sont des dirigeants, ils apprennent vite et la courbe d'apprentissage progresse vite. Par contre, ce qu'on constate, c'est qu'on a beaucoup de clients pour lesquels on le fait à intervalles réguliers et la répétition est un élément très important. Vous pouvez avoir un bon résultat parce que vous allez éliminer les erreurs les plus épouvantables et que tout le monde fait. Personne n'est exempt de cela. Mais quand on fait une formation avec une personne compétente, on est très vite apte à dire ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut surtout pas faire. Par exemple, quelque chose qu'on voit très souvent, on voit beaucoup de gens assertifs de personnalité et qui donc essayant de prendre beaucoup trop le contrôle de l'entretien. Face à la caméra, ça donne une forte impression d'agressivité. Et dans

un contexte sensible, ce n'est justement pas bon ! car tous les clichés sont là, si on est trop assertif, on va nous coller l'étiquette du patron d'entreprise arrogant, etc. On arrive à gommer ça assez facilement car on a en face de nous des gens qui écoutent et qui ont l'habitude d'agir sur du feedback. Mais qui reconnaissent eux-mêmes qu'on n'a pas l'occasion de se retrouver dans les presses toutes les 2-3 semaines, on n'a pas à chaque fois du feedback, etc. ils trouvent que c'est un exercice assez intéressant à répéter de manière régulière, c'est-à-dire au moins une fois par an, 4 heures (en général).

**Et est-ce que vous donnez de l'importance aux attitudes vestimentaires ?**

Oui, on donne des conseils généraux sur ça. C'est assez sensible à faire, ce qu'on fait c'est expliquer les erreurs à ne pas commettre mais encore là, l'important c'est d'avoir un style cohérent avec ce qu'on est. Il est fini le temps où il fallait absolument une cravate pour passer au JT. On fait plus attention à ce qui est body langage : ne levez pas les yeux au ciel, ça donne un signe d'exaspération ; ne regardez pas dans la caméra ; rendez aussi apparente que possible l'interaction avec le journaliste, même si il est hors champ ; ne croisez pas trop vos bras (même si ce n'est pas absolu, je n'ai jamais été convaincu qu'avec les bras comme ça vous étiez systématiquement dans une attitude défensive) ; inversement, ne gesticulez pas ; trouvez les manières qui vous permettront d'occuper vos mains et d'avoir une attitude stable pour éviter de vaciller, etc.

**Est-ce que vous vous occupez aussi de la gestion de l'espace ?**

C'est un sujet qui peut avoir son importance mais qui n'est pas systématique. On l'aborde quand même de plusieurs points de vue : tout d'abord en gestion de l'espace c'est-à-dire occuper l'espace pour donner une sensation d'aisance et de confiance ; notamment dans les contextes très sensibles, ça nous arrive de penser à la gestion de l'espace pour que quelqu'un ait une sortie rapide si les choses devaient mal se passer... Si vous donnez une présentation en comité d'entreprise à des syndicalistes, vous pouvez être sûr que vous n'allez pas être retenu en otage ou séquestré, mais alors faites en sorte qu'il n'y ait personne entre vous et la porte au cas où quelque chose tournerait au vinaigre. Ce n'est pas la norme mais on peut être dans des contextes où il peut être important d'y penser. Puis, l'autre point, celui que vous aviez en tête, c'est la gestion de l'espace pour augmenter la pertinence et l'impact du message.

**Et selon vous, est-ce que vous pensez qu'il vaut mieux se déplacer en parlant ou pas, ou peu... ?**

Ça dépend des gens je pense. En fait, en vieillissant, je ne crois plus beaucoup en les recettes toutes faites car j'ai déjà vu des orateurs qui battaient en brèche une règle après l'autre. J'ai vu des gens donner d'excellentes présentations en étant assis sans bouger. J'en ai vu qui faisaient

tout ce qui fallait faire et ça avait l'air « too hard », ce n'est pas très naturel... de nouveau, il faut faire des choses qui permettent aux gens de se sentir à l'aise. J'ai vu des gens qui arpentaient des scènes parce qu'on leur avait clairement dit d'arpenter la scène et ça ne donne pas un bon résultat. Donc je ne crois pas à des recettes toutes faites. Après je me trompe peut être totalement, il y a peut-être des points cardinaux... Je crois que c'est un peu une sorte d'ADN de cette société ici et des gens avec qui on bosse, et les formateurs sur qui on a le meilleur retour (parce qu'on demande systématiquement à nos clients un retour), ils ne fonctionnent pas avec des recettes préétablies. Et c'est étonnant de voir que les gens qui arrivent à ces formations sont souvent très désireux de recettes préétablies. C'est normal, c'est très naturel. Moi j'arrive à une formation, je rêve qu'en 4 heures on fasse de moi le meilleur orateur que la terre n'ait jamais eu. Mais ça n'existe pas, même si on en rêve tous. Autant à priori les gens, même à haut niveau, arrivent avec une approche naïve en disant « vous allez me dire comment faire ceci ou ça » mais quand vous leur répondez « ça dépend », « comment vous vous sentez pas rapport à cela ? », « pourquoi vous pensez à ça ? Pourquoi vous vous dites que vous devez faire ceci ou cela ? »,... on travaille plus avec des choses comme cela mais pas tellement avec des règles préétablies. Il y en a quelques-unes mais pas beaucoup. Par exemple, en communication médiatique, il y a une règle que je n'ai jamais vu être transgressée c'est ne pas regarder une caméra dans l'objectif quand vous parlez. Ça fait un peu Sherkhan, le serpent, dans Le livre de la jungle « écoutez, je le veux »... à part ça, tout le reste qu'on pourrait dire de quelqu'un qui parle bien, on l'a déjà battu en brèche avec succès.

**Que pensez-vous de ce que certaines personnes disent comme quoi il faudrait fixer un point sur le front des gens quand on n'ose pas leur parler ou qu'on doit les imaginer aux toilettes... ?**

On n'emploie pas ce genre de chose ici. Nous, notre valeur ajoutée ici je pense c'est qu'en tant que consultant en communication qui travaillons avec des entreprises établies, on va approcher quelque chose d'éminemment émotionnel, d'un point de vue si rationnel. Donc on ne passe pas beaucoup de temps à gérer les émotions sauf si au fur et à mesure de la conversation je me rends compte qu'il a une peur panique de quelque chose mais sinon, non : ça ne fait pas partie du corpus à la base. C'est plutôt désacraliser le truc. Le message sous-jacent si vous voulez, c'est presque « vous êtes quelqu'un d'intelligent, rationnel et structuré, sinon vous ne seriez pas là où vous êtes. Alors, ça ne devrait pas être si compliqué d'arriver à faire passer vos messages d'une manière si convaincante que possible ». Ce n'est pas si facile et évident mais par contre, en utilisant vos talents qui sont là et qu'on va développer, vous serez capable de faire un travail très correct.

**Et ça vous est déjà arrivé de rencontrer des gens qui n’y arrivaient pas, même après vos formations ?**

Oui, c’est d’ailleurs assez contre intuitif parce que vous avez des gens brillants et par ailleurs, qui sont de très mauvais communicateurs.

**Et dans ces cas-là, qu’est-ce que vous faites ?**

Alors là c’est très compliqué ! C’est amusant car c’est une question que je pose à mes étudiants en examen ! Je crois que c’est tout le boulot des gens qui font notre métier dans la communication d’entreprise, d’arriver à dire cela à leur dirigeant de la manière la plus diplomatique que possible. C’est très compliqué, pour nous c’est un peu moins compliqué mais in fine c’est lui qui paye la facture donc pas évident de lui dire « vous n’êtes vraiment pas bon, faites faire ça par quelqu’un d’autre ». La réalité c’est qu’il y a quand même très peu de gens qui sont complètement rétifs. Je connais quelques exemples. J’ai travaillé personnellement il y a quelques temps avec quelqu’un qui a écrit des articles sur à quel point il est bon gestionnaire mais mauvais communicateur. Lui, c’était quelqu’un il n’y avait rien à y faire mais ce n’était pas par intelligence mais plus par parti pris, que si les gens ne comprenaient pas c’est qu’ils étaient cons. Mais cela reste tout de même la minorité, la plupart du temps, la plupart des gens ont envie de bien passer. C’était avec un ego surdimensionné. Après est-ce que c’est de l’orgueil ou de l’incapacité, si il était tellement orgueilleux qu’il en était incapable... je ne sais pas ! La réalité c’est que si on ne le fait pas, on n’en est pas capable, quelle que soit la raison. Le pire, c’est ceux qui sont mauvais et ne s’en rendent pas compte. Alors là, si ils ne veulent pas écouter les signaux qu’on leur donne, c’est aussi notre métier de les canaliser de manière à limiter les dégâts. Vous travaillez, et vous vous rendez compte qu’un patron qui reste deux minutes avec un journaliste part en roue libre, vous vous arrangez pour ne pas lui donner cette opportunité-là. Mais ce faisant, vous réalisez une communication très cadenassée dont vous n’avez pas forcément envie. Ce qui est aussi un obstacle. Il n’y a pas de solution miracle, il faut apprendre à jouer avec. Après on a des gens qui n’aiment pas, qui s’en rendent compte qui ne sont pas bons et qui nous disent que ce n’est pas leur truc et qu’ils ne veulent pas le faire. Alors là, quand vous êtes CIO d’une entreprise, ce n’est pas possible de dire que vous ne serez jamais en contact avec la presse et que vous allez tout faire faire par quelqu’un d’autre. Mais vous pouvez essayer de moduler pour que cette personne se trouve en situation de prise de parole en public dans des circonstances qui lui conviennent et qui lui sont moins inconfortables que d’autres et en éliminant autant que possibles les situations où il ne se sent vraiment pas du tout à l’aise. Après on a des gens qui sont complètement rétifs et ne veulent rien faire. Et souvent ces gens-là vont essayer de plaquer sur l’émotionnel toutes sortes de raisons rationnelles. Et c’est là que vous

allez tomber sur les gens qui vont dire « oui mais moi, les médias, moins je leur parle mieux je me porte, parce que de toute façon ils ne comprennent rien, etc. » Une entreprise qui dit ça, c'est souvent une entreprise qui n'arrive pas à communiquer de manière positive. Et naturellement ils vont essayer de mettre la responsabilité sur les gens...

**Mais ce genre d'entreprises ne fait peut être pas appel à vos services alors ?**

Non mais on a des entreprises qui nous appellent et qui ne communiquent jamais. C'est très contre intuitif ce que je vous dis mais c'est vrai. Ils font appel à nous pour gérer leur non-communication. C'est souvent des grosses entreprises familiales.

**Quand un CIO ne veut pas prendre la parole, vous trouvez quelqu'un dans l'entreprise et vous le briefez alors ? Je suppose que votre agence ne prend pas la parole à la place de l'entreprise... ?**

Non, c'est très très rare. C'est très déconseillé mais ça arrive pour des grosses entreprises internationales qui n'ont presque pas de représentants en Belgique. Mais c'est très suboptimal, on se bat contre ça. En règle générale, c'est le consultant qui suit le dossier et pas un senior pour bien montrer qu'on ne veut pas jouer le jeu, que ce n'est pas optimal mais voilà.

**Pour en revenir aux formations, c'est toujours individuelles alors ?**

Ça peut être en groupe mais alors vraiment pas plus de deux trois personnes. Parce que sinon elles n'ont pas beaucoup de temps chacune et en plus quand on a un gros groupe, on crée une difficulté supplémentaire. Déjà ce n'est pas confortable de se voir dans une vidéo mais être soumis au regard des collègues ou concurrents... mais alors ce qu'on fait c'est qu'on débrieife tous ensemble mais on fait les exercices individuels dans une pièce séparée pour ne pas ajouter le regard des autres en plus de la caméra.

**Vous avez autre chose à ajouter ?**

Nous notre spécialité c'est plutôt le contenu que la forme. Mais nous on met du rationnel sur de l'émotionnel. On pense que quand vous développez bien des messages et tout, que vous faites ça de manière structurée, vous devenez un meilleur communicant.

**Entretien n°9**

**Date :** 7/03/2015

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Agence de communication

**Si vous pouviez commencer par me parler de votre parcours et formation pour en arriver jusqu'ici ?**

J'ai fait des études en droit, en communication et en marketing. Un peu par hasard, je suis arrivé dans la communication mais c'est plutôt mon truc finalement. Par tout un parcours d'incidents, je suis devenu journaliste. J'ai été journaliste pendant 5 ans, c'est un métier intéressant. Je pense qu'il faut avoir été journaliste pour être un bon porte-parole. J'en suis convaincu pour bien comprendre les besoins de l'autre côté. Puis il y a eu une ouverture dans un aéroport, ils emploient 2000 personnes. J'ai fait la communication là pendant 5 ans et en 94, il y a eu l'ouverture d'un terminal mais ils n'avaient pas de communication. Alors ils m'ont demandé si j'étais intéressé et j'y suis resté pendant 20 ans. Après je suis devenu consultant, surtout en communication de crise. J'ai une société avec des bureaux à Hasselt et Diegem. De toutes les sociétés belges de relations publiques, nous sommes les plus grandes. Ils n'ont pas des clients qu'au Limbourg mais un peu partout. Ils sont venus me chercher pour la communication de crise. Ça fait un an et demi que je fais ça chez eux maintenant. Ça comprend aussi le média training. Je n'ai pas un full time avec de la communication de crise, j'ai aussi du corporate. Mais la communication de crise, c'est d'office moi. Quand j'étais porte-parole d'un aéroport, c'était souvent de la communication de crise, presque tout le temps.

**À partir de quel moment, dans votre agence, la formation à la prise de parole en public intervient-elle ?**

Il y a des sociétés qui nous contactent pour cela. En général, ils ont un problème spécifique et ils ont besoin d'un coaching sur mesure, pour faire des Q&A sur mesure. On a des sociétés qui nous contactent car ils ont une petite équipe de communication avec peu d'expérience en tant que porte-parole et là ils nous demandent d'organiser une formation de porte-parole. Ce n'est pas toujours lié à la communication de crise mais de manière à être mieux perçue notamment

dans la presse. Comment être crédible, comment ne pas exagérer et paraître trop commercial. Parce que je pense que c'est surtout là que les sociétés font des erreurs.

**En quoi consiste votre formation sur les porte-paroles ?**

Ça dépend de leurs questions. J'en ai déjà fait des théoriques uniquement. Ça prend 4 heures d'expliquer la théorie de la communication vis à vis de la société et comment ça fonctionne dans la société. Quand un journaliste nous contacte, ce qu'il faut faire et ne pas faire, etc. on a aussi des sociétés qui nous demandent un training avec caméra pour une ou plusieurs personnes. Généralement, je limite à 4 personnes. Souvent, on a aussi des porte-paroles qui nous contactent car ils voudraient une formation devant caméra pour savoir comment réagir et de quoi tenir compte. Là c'est très pratique. On fait le training en 3 phases : une partie très théorique, les éléments dont on doit tenir compte, la préparation de l'interview, comment faire après, donc toute la théorie. Mais aussi, très pratique : une interview avec un journaliste sympa, des questions informatives : le journaliste vient, il est sympa il pose ses questions et s'en va. Puis on a une deuxième interview, c'est l'interview normale. Le journaliste est équilibré : il nous écoute mais en même temps il croit les syndicats ou les concurrents. Et finalement, on a une interview avec un journaliste très critique qui sait qu'on n'est pas bien dans notre peau et qu'on fait des bêtises et qui essaye de déstabiliser.

**Mais ce sont toujours des interviews ?**

Oui, et de préférence sur mesure pour la société. C'est mieux pour apprendre d'avoir quelque chose de plus réaliste, ils sont ensuite mieux préparés.

**Est-ce que parfois on vous appelle pour préparer à la présentation de produit ou à des conférences ?**

Non, pour moi c'est plus du marketing. Un journaliste n'a pas besoin de cela.

**Donc vous ne faites du coaching que pour préparer aux journalistes ?**

Oui, tout à fait.

**Vous faites toujours face à la caméra ?**

Non, rarement. Je ne fais pas à la place de la société, c'est à eux de faire face à la caméra, souvent je suis sur place et peut-être même j'organise un peu les choses mais je ne prends pas le rôle du porte-parole.

**Et quand vous faites le coaching ?**

Oui, pour deux raisons : parce qu'avec une caméra, la personne est déjà un peu mal à l'aise. Mais ça aide pour le jour où on a une vraie caméra et une équipe de télévision. Puis après l'interview, on regarde ensemble ce qui a été bien fait et ce qui est à améliorer. Et comme on fait trois séances différentes avec trois sortes de questions, on peut comparer. On fait ça sur une

## Annexes

journée, le matin la théorie, l'après-midi la pratique. Si à la fin il n'est pas prêt, je crois qu'il faut qu'il fasse autre chose !

**Entretien n°10**

**Date :** 4/03/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** rédacteur de discours

**Donc si vous pouviez commencer par m'expliquer votre formation et votre parcours pour en arriver jusqu'ici ?**

Ma formation, déjà je voulais faire le journalisme mais je me suis inscrit en psycho et je suis licencié en sciences sociales et j'ai fait mon mémoire sur le jeune et la politique, sur leur connaissance des sujets, leurs compétences au moment de voter et mon directeur de mémoire m'a dit de rencontrer des hommes politiques pour avoir un retour sur mon travail. Finalement j'ai rencontré un homme politique qui voulait en discuter et lorsqu'il est devenu ministre, il m'a appelé. Et depuis je travaille pour lui, ça fait donc maintenant 24 ans. Il avait besoin de quelqu'un pour écrire ses discours, c'est pour ça évidemment. Je crois qu'il aimait bien la façon dont j'écrivais ou dont j'avais conceptualisé les choses. Finalement, mon CV correspond au sien puisque je le suis depuis 24 ans.

**Et vous n'écrivez que ses discours exclusivement ?**

J'écris les discours et les textes en général, compliqués ou moins compliqués. C'est très large en fait, tout ce qui est production écrite. Et depuis ces dernières années on a beaucoup développé tout ce qui est réseaux sociaux, mailings, etc. J'écris ou je modifie les textes qui viennent du bureau d'étude, l'institut Vander Velde. Je reformule, je simplifie, je vulgarise, etc. je remets simplement en français parce que parfois faut être modeste mais c'est toujours de la communication écrite.

**Au niveau des discours, les textes que vous écrivez pour être dits, y a t'il des types de discours particuliers, des discours types plus précis que « discours politiques » ?**

Chaque année on a le discours du premier mai par exemple, les discours de rentrée politique en septembre puis on a les discours de campagne électorale, de meeting. Puis on a toutes les demandes auxquelles peut faire face un homme politique : ça va de l'art funéraire italien à l'art à Mons, en passant par la crise des réfugiés.

**Quand vous écrivez un discours ?**

Il y a deux grandes catégories de discours : où j'ai absolument carte blanche d'emblée, ou alors il y a les discours qui se font plus en équipe à la base. On fait des réunions et on liste les éléments

dont il faut parler. Après je me lance dans la rédaction. Puis on a des cas intermédiaires où on ne va pas passer deux heures mais quelques minutes où on va me donner les éléments comme ça en quelques secondes ce qu'il souhaite dire puis après je vais travailler quelques heures pour développer. Il n'y a pas de schéma type mais plus le discours est important, plus il est préparé en équipe et à ce moment-là on lui envoie une proposition qui va retravailler longuement ou il sera content et il ne changera pas grand-chose. Puis il y a un va-et-vient par mail jusqu'à la dernière minute.

**Est-ce que vous le répétez tout haut pour voir « comment ça sonne » ?**

Moi pas, lui a tendance à le faire ces temps-ci. Parfois même de le répéter devant un prompteur. Moi pas, je l'ai en tête, j'ai cette musique, je l'entends parler. Je n'ai pas besoin de le lire. Puis il y a une consigne qui est devenue un véritable dogme ce sont les phrases pas plus longues que 15 mots. Avant c'était 17. C'est une référence, il ne vaut pas une phrase longue, ça j'en tiens compte.

**Une fois que vous avez écrit le discours et que les corrections ont été effectuées, vous n'intervenez plus dans le « processus » ?**

La version définitive est imprimée pour les journalistes le matin avant le discours et la version est prête à être envoyée aux journalistes à la fin du discours, mise en ligne sur le site.

**Donc vous ne travaillez jamais le discours de manière orale avec lui ?**

Non, il répète avec l'attaché de presse mais peu. Il a acheté un prompteur et il s'est entraîné quelques fois ces derniers mois mais c'est tout sinon, c'est relativement nouveau. C'est un perfectionniste, il veut toujours tout maîtriser. Je crois qu'il répète mais tout seul avec l'attaché de presse ou moi-même mais c'est vraiment rare. Ou alors il le fait par morceaux ou autour de la table en réunion mais je ne l'ai jamais vu répéter devant moi en condition du direct par exemple. C'est plus pour se mettre les phrases en tête, pour avoir plus facile à prononcer, si il n'y a pas de hiatus, d'erreur dans l'enchaînement des mots, je fais attention à cela aussi. Un jour j'avais écrit « nous nous époumonerons » et quand je l'ai vu le dire sur scène, il a trébuché sur les mots. C'était une leçon, il faut des mots qui sonnent facilement. Mais il y en a très peu mais si il le dit tout haut, c'est pour ça aussi... mais ce serait lui que vous devriez interroger là-dessus car on n'en discute pas vraiment en fait. Ça n'a jamais été formalisé dans une discussion.

**Y-a-t-il des éléments qui reviennent systématiquement dans ses discours et qui pourraient être assimilés à une « marque personnelle » ?**

Si ce sont des discours à caractère très politique alors oui, ce sont le bilan de nos actions parce qu'on est au gouvernement depuis longtemps. On est dans l'opposition depuis un an au fédéral mais sinon c'est des discours de gouvernant. La défense du bilan et on confond toujours avec

ce qui est fait ou ce qui serait fait par la droite en général, selon les situations. On montre la spécificité socialiste de ce qu'on fait, que ce soit par rapport à la droite belge ou au niveau européen. C'est toujours le contraste qu'on essaye de mettre en exergue.

**Et est-ce que vous faites du story telling dans vos discours ?**

Non. Je connais bien le sujet car je le fais par ailleurs pour une association humanitaire. Mais non, ça voudrait dire qu'il faut des faux personnages, des faux témoignages, ça on ne fait pas. Maintenant, j'essaie de donner un contenu affectif et pas que de budget, de parler de vrais gens, de ce qu'ils éprouvent, les difficultés au quotidien des jeunes, des plus âgés... ça peut se nommer story telling mais ça reste très soft. Parce que le story telling se fait par ailleurs pour apitoyer mais là on ne le fait pas. Mais on donne des exemples, il faut parler des gens concrets, on doit faire vibrer une salle. Tout ce qu'on va citer comme mesure, on va essayer d'illustrer par des cas.

**Quand vous devez faire les discours types qui reviennent, vous avez un canevas ou ça se passe comment ?**

Non, j'essaie toujours d'innover pour ne pas avoir à chaque fois le même discours. Puis la situation politique évolue beaucoup en un an. Donc non je me lance de façon empirique. Il n'y a pas de discours type, je ne peux pas dire ça. Après on a les valeurs qu'on ramène, car c'est assez affectif, même si c'est abstrait.

**Pour vous quels sont les éléments primordiaux pour un bon discours ?**

Hé bien, c'est cela : de l'affectivité, parler des valeurs, faire vibrer les gens, les toucher au cœur et étayer le travail qui est fait pour ne pas se contenter d'un discours affectif de révolte. Une fois que les problèmes sont énumérés, on donne les solutions qu'on apporte et montrer que les solutions qu'on apporte sont basées sur les valeurs. Puis montrer ce que ce serait sans et avec l'apport du parti. C'est un équilibre entre les mesures, les propositions et les valeurs. On essaye toujours de rattacher ce qui est fait à l'amélioration de la vie des gens.

**Est-ce qu'il y a des éléments de langage ou certaines choses que vous essayez de placer dans vos discours ?**

Oui, certaines petites phrases pour les journalistes, on essaye d'y penser mais ce n'est pas l'obsession. D'expérience, je sais par avance la phrase qui va se retrouver dans la presse. Mais on en cherche effectivement, pour essayer de passer dans les médias.

**Vous êtes la seule personne qui rédige les discours ou parfois il arrive que ce soit quelqu'un d'autre ?**

Oui, je suis le seul disposé à cette fonction maintenant parfois il arrive que lorsque le discours est plus technique, le projet soit rédigé par un conseiller. Le conseiller fait un projet assez technique et je le reformule. Parfois le projet est très bien fait et je ne change rien.

**Pourrions-nous dire que le conseiller s'occupe du « contenu » et vous plutôt de la « forme » ?**

Oui, je raccourcis les phrases, je simplifie, j'essaye d'y mettre de la chaire, c'est-à-dire des sentiments, j'essaye de revenir avec les valeurs, le rendre moins austère, je raccourcis aussi car ils ont tendance à partir dans de longs développements, etc. Et de plus en plus les gens ne veulent plus de longs discours. Je vulgarise, oui, sinon ce serait inaudible. Parfois je dois relire deux trois fois la phrase et si je dois la relire c'est que ce n'est pas une bonne phrase.

**C'est grâce à votre longue expérience avec cet homme politique que vous arrivez à écrire ses discours... ?**

Ce sont surtout dans les premières semaines que ça s'est joué. Je ne m'imaginai pas du tout travailler dans un cabinet ministériel et faire des discours... même si j'aimais bien écrire. J'ai dû ajuster au début, saisir le personnage. Mais très vite j'ai su ce qu'il voulait : donner de l'élan, de l'enthousiasme, toujours ultra positif, tourné vers l'avenir. J'essaye de me calquer sur ses attentes mais c'est clair que si c'était pour moi, je n'écrirais pas de la même façon. Je me suis toujours adapté au personnage avec ce côté enthousiaste, positif, pas du tout ironique... presque le contraire de moi ! (rire) C'est vraiment un travail de composition.

Après, ce que j'écrirais de la même façon pour quelqu'un d'autre, ça je ne sais pas... Mais clairement j'écris pour lui, quand j'écris, je le vois et je l'entends sur scène. Je connais sa façon de parler, je m'efforce que mes textes lui correspondent.

**Quand vous concevez le discours, est-ce que vous réfléchissez parfois à une sorte de mise en scène : à tel moment il sera debout, etc. ?**

Non parce que c'est toujours la même chose, il est statique avec un pupitre. Après le pupitre il le contrôle : transparent ou pas, si il met les feuilles ou pas... mais ce n'est pas avec moi qu'il voit ça. Et il ne bouge pas, certains bougent sur scène avec un micro à l'américaine, comme des essuie-glaces mais ça non, lui il ne le fait pas. Il est campé et il tient son auditoire.

**Est-ce qu'au fil du temps, selon ses postes, les discours varient légèrement ?**

Oui, quand il était premier ministre il s'exprimait au nom du gouvernement, il était plus prudent avec la Flandre également. Mais ici il a toujours un discours de dirigeant, gestionnaire et militant. C'est un discours idéologique, on a un adversaire en face pour se situer... mais quand il était Premier, il ne pouvait plus faire ça... comme premier il avait un discours plus centriste,

il défendait ses mesures mais n'attaquait personne. Tandis que comme chef de parti, il a des discours où il attaque, il faut des adversaires.

**Et est-ce que vous avez un canevas de texte avec une introduction, une conclusion, un corps de texte, etc. ?**

Oui, l'introduction, ce sont les remerciements aux gens qui invitent. Puis on entre dans le sujet avec un tableau de la situation, faut voir quel sujet bien entendu : on voit ce qui ne va pas, les problèmes. Puis il faut intéresser les gens, c'est le AIDA en marketing : attention, ce qui ne va pas, ce qui scandalise dans notre société puis, les propositions : notre modèle alternatif. Donc on dépeint ce que fait l'adversaire puis vient l'espoir, le modèle alternatif qu'on défend avec nos valeurs, les énumérer, avec du contenu... Puis on atterrit avec des éléments plus lyriques, avec nos valeurs et au passé si c'est un congrès avec les militants. Si c'est un discours devant les notaires ou les médecins, ça ne sera pas le même canevas. Ça dépend très fort des publics. Les deux premières questions que je pose quand je dois écrire un discours c'est : combien de temps, bien sûr le sujet mais aussi devant qui ? C'est vraiment important : on doit donner aux gens de la matière qui les intéresse.

Ce qui est important aussi dans un discours c'est qu'aucune phrase ne doit être édulcorée ou explicitée si on la sort du contexte. Elle doit être explicite par elle-même parce qu'elle peut être retenue.

**Comment vous travaillez avec les attachés de presse ?**

Ils sont deux, on travaille beaucoup en interne. Eux ont vraiment les toutes dernières infos politiques donc je suis tout le temps en contact avec eux. Et ils travaillent aussi sur les discours. Je les envoie d'abord à eux et au chef de cabinet puis seulement après ça va chez le président. On a une première validation. Quand il reçoit le texte, il sait que ça a été validé au niveau technique et politique, il n'y aura pas de chose aberrante. Il sait que c'est moi qui l'ai fait aussi, il sait que je connais ses critères, ça le rassure aussi. Il veut que tous les textes, ce soit moi.

**Avez-vous quelque chose à ajouter ?**

Je pense que j'ai dû dire l'essentiel.

**Entretien n°11**

**Date :** 21/03/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coach en prise de parole en public

**Si vous pouviez commencer par m'expliquer votre parcours et vos formations pour en arriver jusqu'ici ?**

J'ai fait un bachelor et master en management, orientation marketing. Après cela, j'ai travaillé comme assistant chef de marque dans une grande entreprise puis j'ai été responsable marketing viral dans une petite boîte puis professeur d'économie et droit et lycée privé en Suisse. Puis, j'ai fait le conservatoire supérieur de Mons.

Depuis combien de temps faites-vous du coaching et quels sont les profils ?

Depuis un an en gros. Dans les ateliers, j'ai beaucoup d'étudiants mais viennent parfois aussi des directeurs et responsables. Après, j'ai parfois des coachings professionnels où là j'ai par exemple un formateur en leadership communication, une directrice de relations extérieures d'une institution belge, quelqu'un qui faisait des galeries d'art, un politicien grec mais ça n'a pas duré longtemps parce qu'il n'avait pas le temps pour la démarche qu'il voulait entreprendre.

**Les coachings sont toujours sur deux jours (cfr observation) ?**

Les ateliers oui. Le coaching c'est environ 7 séances de deux heures, c'est pas mal. C'est une fois toutes les semaines ou toutes les deux semaines.

**Quelle est la structure de vos ateliers ?**

Elle est toujours en développement. J'essaye toujours de faire évoluer les choses et comme en même temps j'avance en tant que comédien et dans ma pratique, il y a des choses que je comprends et que je mets en place. Donc ça change la façon que j'ai de m'exprimer mais pas forcément les exercices. Les exercices, je les invente même si il y a une structure. Au tout début, je faisais beaucoup au feeling et ça fonctionnait super bien. Il y avait une structure mais j'étais capable de l'adapter, de toute façon c'était le début donc je testais. Puis j'ai trop rigidifié ma structure donc je l'ai de nouveau assouplie maintenant. Maintenant, c'est plus par rapport à des objectifs que je cherche à atteindre et peu importe les moyens en fait. Mais c'est souvent les mêmes moyens. Après tout dépend comment on les amène au niveau du vocabulaire mais c'est assez similaire.

**Au niveau du vocabulaire, vous faites une « séance de parole » en début d'atelier pour que tout le monde utilise le même terme. C'est du à des problèmes au début ?**

Oui, j'ai eu des groupes qui ne comprenaient rien mais rien de tout ce qu'on faisait. Puis je me suis rendu compte du besoin de parler au départ beaucoup plus. Du coup au dernier atelier j'ai eu l'impression qu'ils avaient directement beaucoup mieux compris. Avant, ils comprenaient mais ça dépendait des mots que j'utilisais pendant la formation. En fait je faisais des mini feedback, ce qu'on faisait, pourquoi... mais ça posait moins l'affaire. Ce qui est très compliqué c'est que même au niveau des artistes, il y a un gros problème de vocabulaire en fonction des écoles que tu as faite. Par exemple, en Suisse on avait plein de mots clichés comme « lâche prise », « sois concret » mais c'est des mots que tout le monde utilise mais il faut chercher quelle est la signification pratique de ces mots. Pour ça j'ai l'impression qu'il faut vraiment le définir avec la personne, ouvrir un peu la signification des termes. Ce qui importe, ce n'est pas ce que tu fais mais comment tu le fais. Si t'as un bon prof c'est qu'il t'explique les choses d'une manière plus complète, comme on ne t'avait jamais expliqué les choses... qui te pousse à aller plus loin dans ta recherche. C'est pareil dans l'atelier. Quand j'avance dans mon métier d'artiste, j'avance dans ma manière de leur poser des questions sur la compréhension de la chose.

**La méthode Grimberg, vous l'utilisez depuis longtemps ?**

Je l'ai commencé en septembre-octobre cette année (2016). Je suis moi-même allé suivre des séances l'année passée et je trouvais que c'était hyper important. Et comme je travaille beaucoup sur le corps dans les ateliers et que c'est une méthode on va dire « thérapeutique », moi je peux apporter des outils vers les participants, les participants viennent vers ma technique. Alors que Grimberg, c'est une technique qui va vers les participants dans le sens ou voilà... moi je ne me considère pas comme un docteur ou un psychologue.

**Vous voyez la différence avec la méthode Grimberg dans les ateliers ?**

Bonne question... pas vraiment. Non en fait. Mais je sais pas si c'est visible en fait. C'est parce que je vois qu'il y a un besoin parce que les gens connaissent mal leur corps, ça prend des années à conscientiser que tu bloques ici... tu t'en rends pas forcément compte. Tu ne bloques pas toujours mais parfois... pour les participants c'est évident que s'ils savent qu'ils bloquent sur le haut de la cage thoracique, qu'ils peuvent en prendre conscience et le débloquent, c'est génial. C'est thérapeutique par le corps et par le touché. Si t'es stressé, ça a des effets sur le corps et tu peux travailler sur le corps pour utiliser ton stress de manière positive. Avant une représentation, j'accepte que tout me traverse : la peur, les énergies... Tout y passe ! Puis après je peux y aller mais il ne faut rien qui bloque.

**Quels sont selon vous les éléments primordiaux de la prise de parole en public ?**

La première chose c'est écouter l'auditoire. Mais c'est immense et hyper important. C'est de la qualité de la perception de ce qu'il y a, ce qui se vit au moment présent que dépend la qualité des mots que tu déposes. Tu ne vas pas d'adresser de la même manière à une personne fâchée, à une personne joyeuse, ... C'est primordial de chez primordial... En plus de l'écoute, il faut un corps qui soit mou. Ça veut dire « disponible » un corps qui respire, qui n'a pas de blocage, qui est ancré dans le sol, détendu. C'est important parce que c'est de là qu'on fait passer les choses et qu'on a accès à toi comme émetteur d'un message. Sinon, au niveau de la qualité du message, ça dépend de la situation. Après je dirais la perception de l'espace... Mais tout cela fait partie de l'écoute : l'écoute de l'autre et de l'environnement. Être réceptif à ce qui se passe. Un corps mou, c'est aussi un corps prêt à réagir. C'est hyper important. Prêt à réagir, c'est de l'ordre de l'énergie structurelle. Il n'y a pas d'effort supplémentaire. C'est dans un laisser faire. Parce que j'ai quelque chose à dire que l'autre se tait, il n'y a pas d'obligation et les choses se structurent d'elles-mêmes. Mais le message en soi, ce n'est pas si important parce qu'ils sont eux les spécialistes de ce qu'ils vont dire. Je travaille sur l'élément « prise de parole en public », je ne travaille pas sur la communication. Les journalistes, plus tu les perçois, plus tu peux les déjouer donc c'est important d'être à l'écoute.

**Quand vous faites les 7 séances de coaching, ça se passe comment en général ? ça ressemble au déroulement des ateliers ?**

Oui, ça ressemble aux ateliers mais j'individualise plus, plus de retour. On essaye d'atteindre les choses un peu plus profondément.

**En général ils viennent avec projet particulier ou de manière générale ?**

Ils ont les deux : ils ont quelque chose d'important dans leur vie à ce moment-là. Ils ont des projets. Il y en a un qui voulait se lancer en politique, une qui avait perdu confiance en elle, ... Je leur apprend à voir et à écouter, ils ne deviennent pas manipulateurs mais presque en fait. Elle m'a dit « j'ai l'impression d'être manipulatrice », non mais elle montre son intelligence sociale dans ses relations. C'est de la persuasion. C'est comment tu fais passer ton message. Souvent, la toute première séance t'as une rencontre, on établit les objectifs, je dis ma méthode, ma manière de voir les choses. C'est un bilan, la caméra, où la personne en est...

**Quand vous faites les débriefs des exercices face caméra, ça se passe comment ?**

Ce sont eux qui se débriefent eux-mêmes puis s'il y a quelque chose qui me choque, je le dis. Je donne toujours un petit retour après.

**Les gens ne sont pas trop négatifs sur eux-mêmes quand ils se débriefent ?**

Non, il y a de tout. je suis assez surpris il y a des gens avec les caméras qui s'évaluent assez bien. Si ils font l'autoévaluation sans s'être vu ils s'évaluent mal mais en ayant vu la vidéo, ils tombent assez juste.

**Et lors des séances, vous faites souvent des exercices vidéos, ou juste une fois au début et une fois à la fin ?**

Juste une fois au début, même pas forcément à la fin. Généralement, la personne sent l'évolution, elle ne le demande pas. Les gens n'ont pas la nécessité de la vidéo, les gens sentent d'eux même qu'ils rentrent plus facilement dans la parole.

**Pendant les séances, vous faites aussi les exercices de relaxation, de respiration, etc. comme dans l'atelier ?**

Oui oui, c'est hyper important. Le but, c'est que je le fais une fois et ensuite l'idée c'est qu'ils apprennent à se connaître et qu'ils puissent ensuite retourner à cet état le plus vite possible. Il y en a qui n'y arrivent pas, qui n'y arrivent jamais.

**Et quand ils n'y arrivent pas ?**

Il y en a chez qui c'est très long... du coup j'avance aussi sur d'autres choses mais il faut y revenir.

**Et quand ils viennent avec une présentation précise à faire, vous leur faites répéter ou vous ne travaillez qu'avec des exercices détournés ?**

Au bout d'un moment on travaille la présentation mais ça dépend. Exceptionnellement avec une qui avait un objectif avec un grand discours qu'elle devait prononcer, on a travaillé son discours. Du coup on a réfléchi à deux comment elle pouvait articuler son truc. Certainement parce que je dis toujours, faut penser à l'auditoire, l'impliquer émotionnellement,... les gens pensent généralement à des discours très froids alors j'interroge, j'explore des pistes mais ça j'ai l'impression de dépasser mon cadre de compétences... parce que moi, mes compétences c'est la manière dont j'ai été formé à présenter les choses et voilà, c'est tout. Parce que j'ai aussi vu de grands présentateurs comme Kevin Roberts. Ce type c'est hallucinant de voir ses présentations devant, il te fait rêver. C'est un gars qui représente une agence de communication mais voilà, je peux juste donner quelques clés : quel est l'intérêt de l'auditoire, quelle est la difficulté, ou est-ce que tu dois l'entraîner... ? Parce que je comprends vite l'enjeu organisationnel des choses ayant bossé dans les organisations. Finalement je ne dépasse pas complètement mon cadre de compétences puisque je comprends dans quel cadre se fait le discours. Finalement on peut travailler sur la manière dont c'est fait. Ou alors comment enrichir le contenu d'anecdote ou de contenu, ou de phrase pertinente ou de métaphore... La dernière, son discours me faisait penser à une équipe de basket... donc on a utilisé l'équipe de basket.

**Vous leur faites aussi travailler les grands discours d'auteurs, comme en atelier ?**

Oui, les lectures c'est bien parce que ça les pousse à amener un engagement physique sur les phrases. Parce que c'est des longues phrases, faut du souffle de la consomme, chercher à appuyer des mots. Faire une bonne lecture d'un grand discours, tu apprends petit à petit à peser les choses quoi...

**Pendant l'atelier, les participants devaient présenter un sujet qui leur tient à cœur, quelle était la consigne de base et le but de l'exercice ?**

C'était défendre une cause qui vous tient à cœur, pas juste quelque chose qu'ils aiment bien. C'est toujours ça que je demande parce que j'ai besoin d'un sujet avec de l'énergie, où on sente la personne engagée. Je fais toujours cela dans les séances de coaching ou alors de me raconter un gag, un souvenir, quelque chose qu'ils n'ont pas aimé du tout, etc.

**Est-ce que vous faites parfois des exercices liés à leurs professions quand ils viennent pour un objectif professionnel ?**

Oui, parfois. Au début ils font un exercice comme si c'était la présentation. Par exemples, j'en ai une qui voulait tester la vente d'un service de massage aux entreprises. Elle avait plus de mal de trouver ses mots, ça lui tenait moins à cœur et on voyait qu'elle avait moins préparé le discours en amont. Donc tu commences à lui poser des questions : qu'est-ce que tu aimes dans ton métier, qu'est-ce que ça amène vraiment aux gens, pourquoi les gens en auraient besoin, etc.

**À l'atelier, il n'y avait presque que des juristes, vous voyez la différence avec des personnes qui viennent d'autres domaines ?**

Oui, les juristes c'est clair qu'ils ont un enjeu... Une fois j'ai eu un informaticien qui cherchait en fait à prendre confiance et comment trouver sa place, du coup ça n'a pas du tout marché... Je suis pas psy... ceux qui ont vraiment besoin de la parole pour convaincre, c'est clair que c'est différent : un vendeur, un journaliste, un entrepreneur, etc.

**Avez-vous autre chose à dire ?**

Non... après les problèmes qu'on rencontre chez les gens c'est toujours très différents, en même temps c'est tous pour s'améliorer... après ils n'ont que très peu conscience de ce qui ne va pas. C'est pour ça que le premier travail c'est éveiller la conscience sur ce qui ne va pas. Après le problème ce sont les gens persuadés qu'ils sont bons... il y avait une fille comme ça à l'atelier, elle avait un tel filtre entre elle et le public, elle faisait un peu un show qui avait l'air bien mais elle disait parfois des absurdités, il n'était pas fin... mais j'avais beaucoup de difficulté à lui dire... J'ai déjà eu quelqu'un ou je ne savais rien faire : il ne respirait pas, pas possible d'être là à 100%... j'ai lutté comme un fou pour le faire progresser pendant 2 jours mais... il y avait

## Annexes

quelque chose voilé par un intellect... il est brillant mais il faut lui donner sa place parce qu'il ne peut pas prendre plus de place que ce qu'on lui donne...

**Entretien n°12**

**Date :** 14/04/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Agence de communication

**Si vous pouviez commencer par m'expliquer votre parcours et votre formation ?**

Quand je suis rentré à l'université, j'étais parti pour faire de l'économie et le hasard des rencontres a fait que je me suis intéressé à la communication et au journalisme. Pour finir je me suis orienté vers la communication, en gardant un maximum de cours en management. J'ai toujours été entre la communication et l'économie car ce sont deux choses qui m'intéressent. Ce qui fait que j'ai commencé comme journaliste économique. Là je me suis rendu compte que la plus part des journalistes préféraient écrire et moi c'était ce qui m'intéressait le moins. Ce qui m'intéressait, c'était de comprendre les choses. Par hasard j'ai rencontré quelqu'un qui était patron d'une agence pour travailler sur une fusion acquisition cotée en bourse et lui ne connaissait pas cette partie financière économique et je n'ai plus quitté le métier depuis. Ça fait pas mal d'année que je suis dans la communication, ma spécialité c'est la communication de crise, la communication sensible, tout ce qui est audit d'image et réputation et tout ce qui est communication économique et financière. J'ai été patron d'une agence pendant 11 ans puis on a fondé cette agence-ci et qui est une entreprise de 25 consultants. On est dans le créneau communication de crise, sensible, avec un volet « affaires ». Contrairement à notre concurrence, on ne distingue pas la communication du lobby car la communication et le lobby forment un tout. Il y a des actions de lobby qui passent par les médias, les hommes politiques sont dans les médias... il y a juste l'objectif qui change, parfois c'est un objectif de visibilité, d'atteindre un changement de loi, de valoriser un point de vue... et toutes les techniques sont intéressantes... et je suis maître de conférence à l'UCL en communication.

**Donc vous voyez bien la communication et le lobbying comme un tout ?**

Oui, l'essence même du métier de communication dans une organisation, c'est de servir un intérêt particulier. Même si ce n'est que de la visibilité, c'est dessiné pour atteindre un objectif : de la reconnaissance, des ventes, être mieux considéré quand on fait du BtoB, etc. Le principe est qu'il faut atteindre un objectif, ce n'est pas si simple que dans d'autres disciplines... le lobby c'est un objectif à atteindre et il y a une partie parfois un peu plus juridique mais le reste c'est

de la communication. À nos yeux, il y a peu de différence entre le lobby et la communication car le public affairs c'est de la communication.

**Au sein de votre agence, quel est votre rôle ou votre spécialité plus exactement ?**

L'agence est structurée, on est 4 associés : 2 hommes, 2 femmes, 2 francophones, 2 néerlandophones et on a une 20<sup>e</sup> de collaborateurs. En gros, on n'est pas interchangeable mais l'ensemble des activités sont couvertes par les associés. On a deux associés un peu plus dans le public affairs mais on y est tous. Mais on fait des économies mais quand un partenaire, une équipe sont dans une relation de travail, on laisse le dossier dans l'équipe. C'est le meilleur profil selon la demande du client. Même si tout le monde est tri-lingue chez nous, on travaille aussi par langue.

**Concernant le coaching de la prise de parole en public, quel est sa place dans votre agence ?**

Le médiatraining est très important. La prise de parole en public de manière générale l'est moins. Beaucoup en gestion de la communication de crise et sensible. On recommande à nos clients, après avoir assimilé la matière et l'argumentaire de venir s'entraîner chez nous. On a toujours une caméra disponible pour faire un médiatraining. On en a presque un par jour chez nous. On a deux types de demandes : une familiarisation avec la prise de parole devant une caméra, en partant du principe que si on est capable de donner une interview devant caméra on peut gérer le contenu, le son et l'image et donc on est capable de faire de la radio et de l'écrit. Le télévisuel est le plus difficile des trois. Nous, on essaye surtout de dire « il y a un objectif qui doit être atteint par le journaliste qu'il ne faut pas combattre mais aider au profit des deux et surtout de celui qui parle ». Donc on n'est pas du tout dans une manière de rendre le médiatraining comme quelque chose d'agressif. Ça peut l'être mais on a des techniques qui permettent de s'en sortir un peu mieux dans des interviews plus compliqué. Ce sont des gens dont les métiers ou la fonction font qu'ils vont devenir porte-parole principal ou secondaire, des gens membres du comité de direction qui n'ont pas demandé à intervenir mais qui pourraient l'être un jour, ou alors des gens qui sont experts, spécialistes ou ingénieurs. Nous on part du principe qu'il y a trois types de portes paroles dans une entreprise : il y a le porte-parole principal, celui mandaté pour le faire ; le porte-parole CIO, patron, qui intervient à des moments différents et sur tout ; et les portes paroles secondaires ou techniques qui sont en support des autres et qui sont un vrai technicien d'une matière. Ce sont ces trois types de profils qui viennent chez nous en prévention ou en prévision à parler un jour à la presse. Pour eux, c'est une sorte de pique de rappel sur le fonctionnement entre une organisation et les médias et il y a une meilleure compréhension des médias, l'objectif des journalistes... qui pour nous est assez

simple, c'est rendre intelligible une information ou un message pour son audience. Alors il y a quelques journalistes ou émissions qui sont atypique : principalement question à la une sur la RTBF, où là les interviews et la manière de travailler est devenu beaucoup plus complexe à gérer. Ils sont toujours sur le fil de la déontologie en matière de question ou d'approche. C'est tout ce qui est la préparation. Puis dans le quotidien de l'entreprise, ils demandent une interview programmée dans 3 jours, sur un sujet précis, comment l'aborder. Nous, la forme et le contenu sont indissociés, mais évidemment une belle forme avec un contenu faible, ça ne fonctionne pas et un contenu fort avec une mauvaise prise de parole ne fonctionne pas non plus. Donc on commence toujours par le contenu : ça va d'une conférence de presse à une annonce de licenciement collectif, à une annonce de rapprochement avec une autre entreprise, de fusion,... au fond il faudra porté cette information de manière la plus claire possible. Et là ce sont des messages très spécifiques liés à l'actualité. Donc on fait le contenu pour commencer. On a un peu de personne ou on dit comment ça fonctionne et on fait des choses gentilles pour montrer la dynamique d'une interview. C'est surtout pour la forme, qu'ils n'aient pas peur devant la caméra... on essaye de les décomplexer par rapport à la notion d'interview. Ce qu'on fait le plus souvent c'est qu'on dit qu'on va travailler sur un sujet. Ils sont souvent des Q&A et des argumentaires. Le but n'est pas de les préparer à un objectif précis mais de comprendre au fond sur une thématique particulière, on peut poser des questions dans différents sens : positifs, négatifs, critique, etc. et puis la troisième partie, c'est l'annonce, elle est préparée, connue. On va annoncer ceci, on a des textes pour le personnel, des communiqués de presse qui existent, un Q&A qui a été défini... donc on demande aux personnes de s'en accaparer au moins le fond. Le Q&A est fait pour qu'on ait une sorte de consensus général sur les mots, les idées qu'on va utiliser mais par définition personne n'est capable de répéter au mot à mot. Il faut donc se le réapproprier. Le fond peut être dit de manières différentes par contre il y a des mots qui sont interdits juridiquement ou stratégiquement. Un cas classique ce sont les annonces de licenciements collectifs qui fonctionnent sous la loi Renault. Donc toute personne qui va dire « on a pris cette décision », ça ne va pas car la loi indique que cela doit être une « intention » et pas une « décision » ! C'est compliqué parce qu'on peut trébucher sur un mot...

**Quand vous préparez aux conférences de presse, vous passez par le média training ?**

Oui.

**Et pour tout ce qui est annonce de licenciement, etc. vous leur faites toujours répéter face caméra ?**

Oui, on le fait toujours face caméra car ça permet surtout aux gens de se revoir et s'entendre. On le fait rarement mais on pourrait filmer une conversation pour ensuite voir le body langage

quand on pose telle ou telle question : vous avez clignez de l'œil, etc. Mais les journalistes détestent les personnes médiatraining puisque cela façonne les messages. L'idée pour moi n'est pas de jouer une comédie mais de la manière la plus naturelle possible, développer le point de vue qui a été adopté par l'entreprise. Quand on a une fonction de porte-parole ou de dirigeant, il ne faut pas qu'on soit en désaccord avec ce qu'on dit... Ce que les journalistes ont parfois du mal à comprendre c'est que leur position sont déjà des positions qui reposent sur des compromis en interne. Ils donnent parfois cette notion de langue de bois parce qu'il y a des contraintes juridique, parfois des contraintes juridiques liées à la bourse, donner une interview : les employés entendent aussi, donc c'est aussi un acte interne. Puis quand on a des organisations internationales on a des freins à l'étranger aussi. Le top du top c'est d'avoir un groupe américain coté en bourse parce que les américains sont très juridiques dans leur communication. Donc on peut avoir des messages presque pas prononçables en Belgique...

**J'ai vu sur votre site que vous entraîniez aussi à la négociation et aux réunions. Comment ça se passe ?**

En plus du médiatraining, on fait des « dry run ». C'est juste avant une prise de parole, le faire à froid. Donc par exemple, une annonce qu'on doit faire à un conseil d'entreprise, quand elle veut communiquer à ses employés et que l'entreprise a une taille de plus de 100 personnes, on a un comité d'entreprise qui représente le personnel et toute communication doit passer d'abord par ce comité d'entreprise. C'est une salle avec entre 10 et 20 personnes autour de la table. En fonction de la sensibilité de l'annonce, les gens qui gère ces réunions, des DRH, patrons et CIO. En général, on les installe ici et ils font leur présentation toujours sur base de préparation en amont, de fil rouge, de story telling, voir comment il le fait, parfois on joue aussi le jeu de questions réponses, on joue les membres du personnel avec quelqu'un qui représente quelqu'un de consensuel et d'autres beaucoup moins consensuel pour animer le débat.

**Vous avez parlé du body langage tout à l'heure, est ce qu'il y a d'autres éléments auxquels vous faites attention que ce soir en mediatraining ou prise de parole en public ?**

Oui, beaucoup... je pense qu'il faut un certain degré de naturel. Je pense qu'une bonne communication est une communication avec le plus grand niveau de sincérité et de transparence parce que le 100% n'existe pas. La vie est comme ça... Quand on a un diner d'amis, on a des choses qu'on va cacher pour ne pas blesser... donc on ne doit pas reprocher à une organisation de ne pas dire un certain nombre de messages. Il y a des tas de raisons qui font que ça ne sert à rien d'aller plus loin parce que ça ne sert pas la cause. Mais ce n'est pas toujours évident... Donc le coté sincère. Et alors, surtout des propos qui sont bien organisés, structurés. Pas comme en math, mais j'ai une conviction que la communication est quelque chose de train simple mais

la complexité est d'arriver à la simplicité. Mais dans la culture belge, l'énorme travail va être d'énormes affaire techniques, de pouvoir l'exprimer de manière extrêmement compréhensible et rationnelle ou à un moment donné, même pour ceux qui ne sont pas d'accord, ils ont compris le fonctionnement. Il n'y a rien de pire que de dire « je ne vois pas où voulez en venir ». Même si on n'est pas d'accord avec nous, qu'on comprenne notre raisonnement. Et ça c'est un énorme travail parce qu'en fait dans les organisations on est pollué par tellement d'éléments qu'on a le nez dans le guidon mais qu'en plus, mais aussi un manque de discernement entre les informations accessoires et essentielle et tout est un peu mélangé.

Hier j'ai eu une réunion sur un sujet complexe et je ne comprenais pas la personne donc pour bien comprendre, je lui ai demandé de m'expliquer en deux minutes. Et à ce moment-là, c'est intéressant parce qu'on se rend compte que ça ne fonctionne pas. Ou alors il y a un vrai décalage entre une pseudo argumentation et quelque chose d'émotionnel... Si quelqu'un veut réduire sa masse salariale et le nombre de collaborateur, il faut comprendre le fond du problème pour ensuite expliquer et que les gens comprennent.

**Est-ce qu'on fait parfois appel à vous pour la présentation d'un lancement de produit ou une présentation plus marketing ?**

Oui, si c'est sensible. Nous, notre métier, on a des groupes très spécifiques qui sont la presse, les groupes politiques, l'interne, le monde associatif... et très peu le grand public. On est donc dans des milieux assez restreint et au pire c'est un auditoire de 250 personnes.

**Et dans les éléments primordiaux dans la prise de parole, en plus du naturel et de la structure, il y a d'autres choses ?**

C'est de gommer tout élément qui pourrait interrompre la communication au niveau du phrasé, du physique, des choses comme ça. En tv on a plein de codes : si vous donnez une interview avec les cheveux au vent, si on a une cravate mal nouée, puis le body language... Dans un des volets qu'on offre c'est tout ce qui est conduite de réunion, négociation, avec des parties prenantes particulières : comité d'entreprise, table ronde avec des experts en diététique et environnement donc on leur explique comment organiser la table ronde, comment on la modère, comment faire en sorte que la réunion se tienne dans la meilleure situation possible avec un sentiment valorisant pour les gens présents. C'est la conduite sur place puis l'après réunion. Et pour revenir sur le point, c'est la partie la plus sensible de notre métier, quand on rentre dans le phrasé et dans le physique des gens. Parce que souvent, dans un domaine extrêmement intime, on sort d'une dimension professionnelle où on accepte plus facilement les critiques. Les débits en général ça fonctionne, les accents, c'est très compliqué.

**Et vous les travaillez comment ?**

Non, on ne les travaille pas... Après ça dépend. Parfois on a des accents qui nuisent à la communication et ce n'est pas simple. Tout dépend... en tout cas notre objectif est de faire en sorte que la personne ne le fasse pas.

**À ce moment-là, c'est plutôt trouver quelqu'un d'autre plutôt que de travailler sur le problème ?**

Oui, je pense que les gens qui sont bons naturellement et puis il y a des gens qui ne sont pas bons et qui pourraient s'améliorer et finalement les gens qui ne sont pas fait pour cela. Je parle ici surtout des gens qui vont en interview : ça va des crises d'angoisse... on pourrait aller plus loin mais on quitte alors, c'est plutôt du coaching RH... un jour on a fait un média training et une femme avait un décolleté et dès qu'on lui posait une question elle avait des plaques rouges... alors je ne sais pas si on doit faire appel à une maquilleuse ou quoi mais c'était assez délicat de lui dire « mettez un col rouler » ! Après, nous, on n'est pas mandaté pour dire « vous pourriez-être un meilleur porte-parole si vous alliez voir un coach qui va vous déstresser par rapport à la chose ». Nous on peut la déstresser par rapport au média training mais si on n'y arrive pas, c'est qu'il y a un stress beaucoup plus large qui est lié à la personnalité, à sa position dans l'entreprise... nous on est dans l'urgence et je ne pense pas que les entreprises vont vouloir payer 1 000 euros pour reconditionner quelqu'un... mais je ne sais pas si on sait reconditionner quelqu'un non plus ! Mais par contre, apprendre très vite à corriger des choses quand quelqu'un a la capacité de prise de parole... je connais beaucoup de CIO pour qui ne sont pas très très bon... ils pourront avec du coaching rendre les choses passables mais ils ne seront jamais Steve Jobs sur une scène devant 2000 personnes! On a aussi les vêtements et l'attitude générale qui va du body language, les traits du visage, le jeu de mains, au « jeu de pieds »...

**Et vous travaillez cela ou vous leur dite simplement que ça ne va pas ?**

En général on leur dit simplement.

**Et est-ce que le fait de leur faire remarquer leur permet de corriger le problème ou est-ce que vous leur faites travailler ?**

Très souvent, la première fois qu'on fait une réflexion, les gens le comprennent. Ils ne le corrigent pas mais ils voient quand ils le font. Il y a quelques semaines, j'ai vu quelqu'un qui parlait très bien mais il avait un défaut, il était incapable de tenir sur ses pieds pour les interviews debout. Il sautait d'un pied à l'autre... et même avec une caméra professionnelle, l'image n'est pas utilisable et exploitable ! Ça c'est la réalité pour le son et l'image aussi ! Nous ça nous amuse dans le sens où notre métier est avant tout la stratégie et le contenu. Donc quand on voit quelqu'un bouger sur ses pieds, on est des professionnels du médiatraining mais pas de la position... donc on essaye de voir avec eux dans quelle position ils se sentent le mieux... de

temps en temps on leur donne des images en disant « imaginez que vous êtes dans des bottines de ski ». Après, ce que je dis toujours en média training, c'est qu'une chose horrible c'est qu'une fois qu'on s'est ancré au sol, on a des mains ! Et qu'est-ce qu'on fait de ses mains ?? Alors on essaye que ce soit naturel. S'il y a un petit mouvement de main c'est bien ! Mais on ne va jamais dire à quelqu'un d'introverti « faites-le nous à l'italienne ». En fait, il ne faut pas que cela soit joué...

**Et pour ce qui est respiration, articulation, etc. vous le travaillez ?**

Non, on le précise : le débit, bien articuler... Mais faut reconnaître que les gens qui viennent chez nous : ou bien ils ont été éduqués dans la communication et donc ce sont des gens qui ont déjà une certaine aisance et quand on a des dirigeants d'entreprise aussi ! Tout leur parcours universitaire et professionnel font qu'on a déjà un matériau assez sophistiqué. Les trois cas de figures complexe, c'est des portes-paroles qui ne s'expriment pas dans leur langue maternelle, des gens qui ne sont pas du tout fait pour la communication mais qui sont arrivés à un niveau de CIO avec plein d'autres capacités. On a ça avec les métiers d'ingénieurs ou la notion de simplicité et de vulgarisation sont très complexes. Ne pas aller au bout des choses pour eux, c'est faux et ils refusent de mentir... mais ce n'est pas mentir, c'est dire les choses simplement ! Les freins, ça freine ! et ce n'est pas une action mécanique du pédalier qui arrive à l'arrêt... c'est un peu ça ! Et les porte-paroles secondaires ou experts, ils ont l'expertise mais pas toujours la capacité de rendre intelligible. Souvent, il nous arrive de dire... quand la personne est consciente, elle le dit et le décideur est d'accord et le volet est tourné. Ou alors nous on fait un rapport de média training en disant « ce n'est pas quelqu'un qu'on peut utiliser régulièrement, on peut le garder si on est dans une obligation d'avoir quelqu'un qui a des capacités plus techniques » mais en sachant que ce n'est pas toujours la meilleure communication.

**Quelle est la périodicité et le temps que vous consacrez en moyenne à un client pour un médiatraining ou un coaching en prise de parole ?**

La méthodologie chez nous c'est qu'on évite d'avoir plus de deux personnes média trainée en même temps. Sinon on n'a pas le temps de passer et repasser, etc. J'ai de temps en temps des clients qui le demandent pour des raisons budgétaires et je trouve que ce n'est pas une bonne idée d'avoir trop de monde car c'est un exercice avec une mise à nu quand même. La semaine dernière on a fait un média training d'une dame et son CIO était en face et je voyais qu'elle était beaucoup moins bien que d'habitude. On rajoute du stress... c'est un peu dommage d'arriver à un médiatraining moyen alors que la personne peut gérer ça à l'aise. On essaye donc de ne pas avoir trop de rapport hiérarchique. Et là la CIO l'a fait devant ses deux collaborateurs, elle a eu cette humilité qu'elle apprenait mais ça peut être parfois un peu compliqué. Mais

généralement, quand on fait la totale : c'est-à-dire comprendre les relations entre la presse et les organisations, qu'est-ce qu'un média attend de vous, qu'est-ce que vous pouvez attendre d'un média, etc. il faut compter 4 heures. Et quand les gens sont déjà bien préparés et qu'ils ne viennent que pour un média training, il faut compter 2-3 heures. C'est quelqu'un qui a déjà fait des média trainings et qui vient surtout pour la restitution de la matière qui a été apprise. Les média trainings chez nous sont donnés par les consultants pour toutes les matières confidentielles et sinon, quand c'est plutôt une préparation à l'environnement des médias, c'est fait par des journalistes professionnels en plus. Et donc là on fait venir les journalistes de l'extérieur mais toujours avec un conseiller. Mais ce sont toujours des journalistes professionnels, actifs... après on les choisit pour qu'il n'y ait jamais de conflit d'intérêt. On va éviter d'avoir un journaliste qui pourrait potentiellement un jour inviter l'entreprise en interview ou à une émission... pour éviter le conflit d'intérêt. Nous en amont on se dit, on va travailler telle ou telle thématique. On dit la position du groupe est de dire ceci et le journaliste va dire moi j'achète ou j'achète pas et lui prend la casquette du journaliste mais ce n'est pas le training majoritaire chez nous. On a une 10<sup>e</sup> de collaborateurs qui peuvent faire ça chez nous.

### **Est-ce que vous pensez que le théâtre peut aider à la prise de parole ?**

Pour le média training non, mais pour la prise de parole oui, bien sûr ! Oui, parce qu'on a une audience qui est en direct. Les interviews sont très formatées dans le temps. La prise de parole, c'est tout autre chose. Moi je voyage beaucoup et je vais souvent aux États-Unis et je suis toujours subjugué par la capacité oratoire des Américains. Il y a un côté stand up quand un patron fait un exposé. Ils arrivent sur une scène, ils doivent capter l'attention, donc il y a un petit gimmick, une blague... Systématiquement ils captent l'attention avec un truc qui fait que les gens rient, et après faut les emmener... en général, quand on a un très mauvais discours, on a ceci (une courbe de Gauss) et si on se laisse aller, on va naturellement perdre l'attention de l'auditeur et puis à un moment, l'avant dernier point et « pour conclure » et là l'attention revient un peu et applaudissent... donc on perd au milieu. Donc ce qu'on estime c'est que, même si on perd de l'attention, faire des U. après 4-7 minutes, on doit remettre quelque chose qui fait rebondir. Même si l'idéal est d'avoir une attention continue, il faut essayer de faire remonter cette courbe. Et le stand up, le one man show, c'est à chaque fois repousser l'audience.

**Entretien n°13**

**Date :** 18/04/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Thuin, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / coache de prise de parole en public

**Pour commencer, si vous pouviez me donner votre parcours ?**

Alors moi, je suis comédienne de formation, c'est mon métier. Alors c'est un long chemin. J'ai eu un accident, j'étais comédienne et professeur de théâtre et j'ai eu un accident qui a nécessité un an d'hospitalisation, j'ai dû arrêter mon métier de comédienne parce que si on en peut pas montrer... alors j'ai gardé les cours de théâtre enfant, ado amateurs. J'ai appris les cours du soir en langue des signes, puis j'ai repris une troupe de théâtre sourd, on a écrit un spectacle. Ensuite j'ai fait une interprétation au théâtre des martyrs pour la RTB. Puis j'ai fait une deuxième... puis j'ai été engagée par la COCOF pour faire des projets pour adolescents et enfants sourds liés au théâtre. Puis je suis venue vivre à la campagne et là je me voyais mal retourner à Bruxelles le matin... donc j'ai cherché quoi faire ici. J'ai travaillé 2 ans dans l'administration wallonne, donc ça m'a appris les bureaux, l'administration, comment ça fonctionne, etc. c'était un contrat de deux ans puis je suis partie car ce n'est pas pour moi la vie de bureau ! Mais je continuais toujours les cours de théâtre. Puis c'est une dame qui allait être députée et qui avait besoin d'aide en prise de parole en public. Et dans l'administration tout raconte tout et j'avais déjà fait ça sur Bruxelles comme ça une fois de temps en temps... donc je me suis dit pourquoi pas me lancer là-dedans. Donc j'ai suivi des formations court-terme en marketing, technique de vente, réseaux sociaux, EFT, BTI,... un peu tout ça puis je me suis lancée. Je suis entrée en couveuse d'entreprise.

**Donc maintenant ça fait combien de temps que vous faites du coaching de manière régulière ?**

Ça fait 5 ou 6 ans... mais j'ai 20 ans d'enseignement de théâtre derrière, ça aide. Et la langue des signes aussi car ça m'a aidé à voir les micros expressions. Donc je n'ai jamais dû suivre des formations en langage non verbal, un de par mon métier de comédienne, deux par l'enseignement du théâtre et trois avec un sourd on est face à lui et on le dévisage pour voir si il a compris... là j'ai fait ça 5 ans donc ça m'a bien aidé.

**Donc en général les profils que vous coachez c'est plutôt politique ou il y a de tout ?**

Non, j'ai de tout. J'ai du demandeur d'emploi en réinsertion sociale, j'ai le demandeur d'emploi dans tout ce qui est prise de confiance en soi et présentation à l'employeur (je travaille avec les sociétés en partenariat avec le Forem), en couveuse d'entreprise, avec les indépendants (capable de *pitcher* leur activité), les pme, les politiques... et je suis chargée de cours à l'université de Namur en technique du pitch et prise de parole en public. Plus les avocats, les professions libérales, les chefs d'entreprises...

**Quand vous travaillez les coachings, vous travaillez le contenu avec eux ou ils viennent directement avec leur contenu ?**

Ça dépend, je fais aussi des examens oraux, TFE, mémoires, présentation de conférences, etc. en coaching individuel. Alors là ils viennent avec leur matière mais même si je ne comprends pas ce dont ils parlent, je retraduis à l'oral, ils viennent avec des présentations power point généralement trop chargées qu'on retravaille... je travaille le contenu aussi mais pas par le contenu mais la manière de dire le contenu, oraliser le contenu. Donc parfois je change complètement ce qu'ils doivent dire. Par exemple sur la structure aussi, les structures d'un discours, par quoi je commence, qu'est-ce que je dois dire. Par exemple, j'ai eu un client qui devait faire une présentation de 20 minutes. Il m'a fait toute sa présentation, il était à 46 minutes ! J'ai coupé de ce qu'il m'a dit, de ce que j'ai retenu : c'est trop long, ça faut supprimer, ce slide là est de trop... Ce n'est pas essentiel... Je retaille dans les slides... J'ai un regard extérieur aussi.

**Quand les gens viennent avec un projet concret, vous les faites « répéter » en fait ?**

Ils viennent me faire leur présentation, je les filme et je note ce qui va et ce qui ne va pas. Et c'est dans la forme et le contenu. Je ne filme par automatiquement tout mais leur présentation et ils repartent avec leur vidéo.

**Et quand vous faites les coachings avec les demandeurs d'emplois, ça se passe comment ?**

La première journée, c'est vraiment la prise de confiance en soi en parlant devant les autres. En général, on a peut du regard des autres, de dire une bêtise,... à base d'exercices de théâtre uniquement. À la fin, ils vont se rendre compte que les gens vont rire de ce qu'ils ont fait mais pas rire d'eux, ce n'est pas pareil. En général ils acceptent le regard. C'est une journée évolutive pour apprivoiser. C'est dans des groupes entre 8 et 12 personnes. Et la 2<sup>e</sup> journée, c'est la présentation à l'employeur. C'est l'entretien d'embauche mais surtout où je regarde, comment je me tiens, comment j'entre dans la pièce, comment je sors, etc. Là ce sont donc des jeux de rôles.

**Ça vous arrive d'avoir des personnes qui viennent vous voir sans un projet précis mais pour parler en public de manière générale ?**

Oui, bien sûr. Mais ça peut aller vite. Il y a beaucoup de psychologie là-dedans. Je ne suis pas psychologue mais il y a beaucoup de psychologie... il y a beaucoup de raisons : il y en a qui ont besoin de porter la voix, etc. mais il y a beaucoup de psychologie.

**Et vous avez suivi des formations en psychologie ?**

Non mais c'est-à-dire que moi j'ai suivi beaucoup de formations de visualisation positive, qui s'appelle maintenant autohypnose, j'ai fait ça pour moi donc après c'est pas bien compliqué : il faut être à l'écoute. Moi, j'ai quand même 50 ans donc j'ai un bagage derrière moi, j'ai suivi plein de formations et c'est ça que je fais un peu ma popote. Je lis beaucoup... d'ailleurs, je dis aux gens, je suis pas psychologue, j'ai pas une méthode, j'ai plusieurs méthodes : il y en a qui fonctionne bien avec certains, d'autres avec d'autres. J'offre des palettes et chacun prend ce qui lui convient. J'ai suivi des formations IFTA, ComColors, EFT, visualisation positive... mais je n'affiche pas cela. Les gens viennent et voilà, c'est le hasard qui fait ça... j'ai un jour une dame qui est venue qui était violoncelliste et qui ne savait plus remonter sur scène. Je lui ai dit que je ne pouvais pas l'aider mais elle m'a dit que c'était moi qu'elle voulait... mais je ne savais pas du tout comment j'allais m'y prendre... et puis voilà...

**Au début, je suppose que vous parlez beaucoup des problèmes rencontrés et objectifs ?**

Oui, un débriefing. Mais par exemple, j'ai accompagné un avocat pendant 6 mois. C'était deux heures tous les samedis pendant presque deux heures il ne faisait que parler de lui et on travaillait une demi-heure. Mais le fait de parler, le mécanisme de la pensée, la parole...

**Et les séances en groupes, ça se passe tout le temps comme la séance à laquelle j'ai assisté à l'ULB ?**

Ça change à chaque fois. Là c'était une journée avec une demande bien spécifique d'analyse. En fait, j'ai mes formations mais elles sont toutes sur mesure : ce dont ils ont besoin, qui va être là, combien on va être, j'envoie un questionnaire, et en fonction je vois ce que je vais faire. Mais ça change tout le temps. J'ai la moitié qui est la même et l'autre totalement différente.

**Vous faites toujours une partie plutôt théorique sur la communication et une partie pratique ?**

Oui, c'est obligé parce qu'il faut comprendre le mécanisme de la parole, de la pensée. Pour moi, c'est obligé. Moi, je ne peux apprendre qu'aux autres que ce que moi je fais, par ce qui est passé par moi. Par exemple, ça c'est très universitaire. On apprend les choses mais on n'a pas forcément digéré.

**D'ailleurs, en parlant d'université, que faites-vous à l'université ?**

Je donne le pitch et la prise de parole en public mais c'est un programme transversal ouvert à toutes les universités uniquement aux doctorants ou aux professeurs d'université.

**Quand vous faites du coaching, de la formation en groupe, quel est l'idéal ?**

En journée complète, par groupe, l'idéal c'est trois jours. Pour les individuels, je ne peux jamais dire combien de temps ça va prendre mais ça va vite... ce n'est pas sur du long terme.

**Quels sont les éléments primordiaux pour la prise de parole en public pour vous ?**

Le charisme mais trouvez la définition du charisme... pour moi, ça doit être quelque chose d'interactif, avec de l'humour... en fait c'est un truc pas chiant. Il y a moyen de mettre de l'humour dans tout. Il ne faut pas que les gens s'enforment. C'est l'interactivité et l'humour.

**Selon vous, est ce qu'on peut prendre la parole en public comme si on jouait un rôle au théâtre ?**

Pour moi, on doit rester soi-même mais pour ceux qui ont vraiment un trac, je dis : « imaginez que ce n'est pas vous, que c'est quelqu'un d'autre ». J'ai une ancienne élève qui présentait son doctorat et elle était morte de trouille. Donc pour présenter son doctorat, elle a mis son costume et elle a fait comme au théâtre. Et elle a joué elle qui présentait son mémoire. Maintenant, ça dépend de chacun... j'ai quelqu'un qui est venu 11 séances et je n'ai jamais fait de prise de parole en public mais de la psychologie. On n'a jamais fait que parler, je lui ai appris comment faire, structurer... mais elle ne m'a parlé que de ses peurs, ses tracas... mais j'ai pas besoin de faire des études de psycho pour ça. En fait, le coaching, il y a deux choses : ou ça s'appelle répétiteur, vous venez avec une présentation et on travaille sur ça : ou une fois trois heures ou dans l'idéal deux fois : une première fois, je dis ce qu'il faut retravailler, changer et puis ils reviennent une deuxième fois. Ou alors il y a l'accompagnement, c'est de la formation à plus long terme, une formation de 10 séances de 2heures mais c'est plus dans l'absolu : j'ai le trac, j'ai peur, je veux apprendre à gérer mon stress, j'ai une présentation devant des actionnaires.

**Et a chaque fois vous filmer ?**

Non, pas du tout. Je ne filme que quand je suis dans la préparation d'un événement bien précis. Ou dans les formations de deux jours...comme vous avez vu. Sauf quand on ne me le demande pas... mais quand je donne mes formations, je commence par cela, parce que c'est rapide.

**Et quand vous filmez, après avoir débriefé et travaillé, vous refaites un exercice filmé pour voir la différence ?**

Oui mais pas sur la même chose, je demande un autre exercice. Et donc ils voient d'office que c'est mieux. Je filme 3-4 fois, dans 3-4 exercices différents. Parfois je leur demande de préparer des petits *pitches*...

**Et vous donnez aussi des préparations pour les coachings individuels ?**

Oui, je donne toujours des choses à préparer, des petits devoirs d'une fois à l'autre. Ce sont des petits trucs, ce sont des gens qui travaillent... et en général ils n'ont pas eu le temps, ce n'est pas très grave mais voilà...

**En quoi la séance à laquelle j'ai assisté était particulière ?**

C'était plus pour une analyse globale de comment eux s'en sortaient. Ils étaient trop pour faire une formation. J'ai une étudiante qui m'a dit « maintenant j'ai vu mes points faibles, comment je fais pour les travailler ? » Je lui ai dit que maintenant fallait trouver quelqu'un qui va les lui faire travailler. Avec les livres ça ne fonctionne pas. J'en ai plein qui disent « j'ai lu plein de livres sur la prise de parole en public, ça ne fonctionne pas ». Une fois qu'on a suivi une formation de deux jours, je pense qu'on peut avoir le décodeur... ce n'est pas bête ce qu'ils disent dedans, il y a des choses avec lesquelles je ne suis pas d'accord du tout... mais il y a des choses qui ne sont pas mauvaises... c'est comme si vous voulez apprendre à jouer du piano, est ce que vous allez prendre un prof ou lire un livre ? C'est la même chose. Maintenant, il y a des trucs... mais il y a des choses à l'encontre du bon sens.

**Quelles sont les choses avec lesquelles vous n'êtes pas du tout d'accord ?**

Se filmer, s'enregistrer et se regarder dans le miroir. Parce qu'on est son pire ennemi, on va se trouver tous les pires défauts. On n'a pas les moyens de se corriger... c'est pareil que les enfants à qui on fait faire une dictée. Si on leur demande de se corriger, ils ne trouveront pas de fautes ! Après, il y a plein d'autres choses... regardez au milieu des yeux, moi je pense qu'il faut apprendre aux gens à regarder dans les yeux...

**Pour revenir au charisme, est ce que vous pensez que le regard, etc. contribuent au charisme ?**

Oui, bien sûr : le regard, le visuel... je pense qu'en travaillant ces choses-là on peut avoir du charisme. Mais c'est un grand débat ! Ça se travaille, bien sûr ! Je suis persuadée que oui : c'est la confiance en soi, le relooking, la façon de se tenir... il y a peut-être des « cas irrécupérable » mais...

**Vous avez déjà eu des gens qui n'étaient pas fait pour prendre la parole en public ? Dans ces cas-là, que faites-vous ?**

Oui... mais je pense qu'il y a quand même moyen... mais il faut qu'ils viennent assez longtemps... c'est comme tout. À moins d'être vraiment idiot, quelqu'un qui ne va pas pouvoir comprendre l'information mais sinon je suis certaine ! Un extraverti aura plus de facilité mais c'est pas pour cela qu'il sera meilleur qu'un autre. Tout se travaille, j'en suis certaine ! Après il faut que les gens en ait envie... j'ai eu des cas terribles et j'en suis sortie ! J'ai des gens qui viennent ici désespérés... ils se mettent à pleurer, la feuille tremble... j'ai une dame qui est

venue, cadre supérieur dans une boîte, elle devait faire des conférences : la première année, elle s'est cassée la jambe, la deuxième année elle a eu un accident de voiture... et elle était certaine que ça avait un lien avec cela. Elle m'a dit que cette fois, elle voulait y aller. Elle a suivi une formation de deux jours, puis elle a suivi un coaching individuel. Là c'était plutôt répétiteur. Et finalement, ça s'est très bien passé.

### **Et quand vous allez en entreprise, ça se passe comment ?**

Je ne fais pas systématiquement une partie théorie pour commencer mais je viens avec ce dont ils ont besoin. La théorie vient en support, répond à la pratique. Au tout début je ne faisais pas le contenu, mais au final je me rends compte que je le fais un peu... on utilise le *mind mapping* aussi... Je mets tous ces outils-là à disposition... donc on a forcément un peu le contenu.

### **Y-a-t-il quelque chose que vous souhaitez ajouter ?**

Non...

**Entretien n°14**

**Date :** 26/04/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Liège, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Agence de communication

**Si vous pouviez commencer par m'expliquer votre parcours et comment vous en êtes arrivée jusqu'ici ?**

À la base, je n'ai rien à voir avec le métier de formatrice ou de coach. Je suis licenciée en histoire et licenciée en communication. J'ai travaillé à l'université de Liège en histoire économique et sociale et ses retombées dans les organisations actuelles. Par hasard des rencontres, j'ai retrouvé des amis qui avaient montés leur boîte de formation. J'ai intégré leur duo et on donnait des formations en management, communication et prise de parole en public. Puis l'entreprise s'est développée et on est plus d'une 20<sup>e</sup> avec des profils polyvalents et des spécialités. Certains ont plus que d'autres ont l'opportunité ou la compétence de la prise de parole en public. Je suis depuis plus de 15 ans ici, je n'ai pas suivi de formation de coach contrairement à mes deux collègues. Je me suis plutôt orientée plus vers des activités de groupe : intervision, co-développement... Mon activité dans la prise de parole en public est donc plus de formateur et pas de coach. Ce qui n'empêche pas qu'il y ait dans les formations de cette thématique des moments de coaching. Mais quand j'interviens, le participant vient en formation, pas en coaching. Mes collègues sont parfois amenés à coacher sur la prise de parole en public mais c'est pas le biais d'autres choses. Ils vont être amenés à coacher un directeur d'entreprise par exemple et ils vont se rendre compte qu'il a des difficultés à prendre la parole devant ses équipes, etc. alors là il va y avoir quelques séances de coaching qui vont être dédiées à la prise de parole en public... mais on a rarement des clients qui nous demande d'intervenir en coaching pour la prise de parole en public. Dans la même perspective, ma spécialité c'est « *trend the trainer* », donc je forme des formateurs internes d'entreprises. Il y a évidemment un très lourd programme de prise de parole en public puisque le formateur est en train de prendre la parole face à un public tout le temps. Donc on a un travail de fond au-delà du travail pédagogique : sur la manière d'être devant un public, s'adresser à lui, être convainquant, attrayant, etc. Mais sur une formation de formateur de trois jours, on aura un équivalent d'une journée et demi de prise de parole en public. Là intervient aussi d'autres choses. Donc, pour

synthétiser ma pensée, je dirais que chez nous, on nous demande pas de coaching en prise de parole en public mais de la formation dans lesquelles nous allons utiliser des techniques de coaching et la prise de parole est essaimée comme ça dans différentes formations de communication. de manière très pragmatique, on nous demande beaucoup la prise de parole en public dans le cadre de, par exemple, passage devant un jury. Des personnes qui dans la fonction publique fédérale par exemple, ont à passer un examen d'accès à un niveau supérieur. On a un jury composé de 5-6 personnes et je dois prendre la parole. Ça peut être des personnes qui doivent prendre un rôle de chef ou manager et qui ont du mal à s'imposer dans des réunions ou des grands-messes. Des directeurs qui doivent faire un discours devant l'ensemble de l'entreprise, par exemple.

**Dans ce cas-là par exemple, il vient avec son discours et vous lui faites travailler ou vous le créez avec lui ?**

Ça dépend des demandes. Il se peut qu'on travaille aussi sur la préparation : la manière dont je vais structurer mon propos, la manière dont je vais appâter le public, on passe beaucoup de temps sur l'appât, la manière dont on va étonner, attirer le regard, dont on va être à l'écoute, capter l'attention... donc parfois on aide les gens à refaire leur discours ou leur exposé. Après, on n'est pas des nègres, on n'écrit pas pour eux mais on marque l'attention sur ce qui va et ne va pas. On a des gens qui viennent sans encore l'avoir préparé, alors on attire l'attention sur ce que les gens vont devoir mettre avant, après, pendant, pour que ce soit porteur et adéquat. À eux de tenir compte de ce qu'on a dit et de construire leur exposé en fonction de ce qu'on leur a dit. Après ça nous arrive d'avoir des contacts par mail ou par téléphone et pour qui on donne un feedback. Évidemment, notre spécialité c'est plus, de un, la préparation par rapport à la structure et à l'intention, la captation de l'attention et, deux, ce qui est dedans : ce qui est verbal et non verbal : le ton, le volume, le phrasé, la voix, la manière dont on peut convaincre avec le rythme,... C'est plutôt notre spécialité : la préparation rationnelle et structurée, le verbal et non verbal. Autre chose aussi qu'on fait, c'est des gens qui doivent défendre des produits, des idées, des concepts devant un public de pairs par exemple. Des gens qui vont à des colloques ou des commerciaux qui doivent présenter devant un certain nombre de personne un produit, un service ou une idée. Pour les colloques, ce sont plutôt des experts. On travaille avec des services publics fédéraux, régionaux et là on a un certain nombre d'experts qui ont des difficultés avec la transmission de ce qu'ils ont trouvé par exemple. Ils ont un profil « chercheur » parfois un peu introverti mais en tout cas qui ont du mal à passer un message de façon attrayante. Autrement qu'en parcourant les 150 slides qu'ils auront mis en place sur deux heures trente en levant d'aucune manière leurs yeux de leurs écrans. On travaille donc aussi les supports. Quelqu'un

qui vient avec 60 slides pour une heure d'intervention, il y a un souci. C'est un peu de cet ordre-là. Donc la demande peut être assez variée, les niveaux de public et les métiers sont tout aussi variés. Un exemple, on travaille beaucoup dans l'industrie : les chefs de services doivent mener des réunions et parfois pour certains c'est une vraie pénitence et pour certain, on essaye donc de donner confiance et d'avoir un langage simple et efficace. Là on est moins dans le show mais comment être efficace pour faire passer des idées devant trois ou quatre personnes pendant peut être une demi-heure en ayant clairement l'idée qu'ils m'écoutent. Ça vient souvent en lien avec d'autres formations et à pour le coup, c'est plus en management ou les gens doivent à un moment prendre en main leur équipe et poser un leadership.

**En général, dans ces cas-là, ce sont les entreprises qui les envoient ou ils viennent d'eux-mêmes ?**

Nous on fait surtout du service à l'entreprise. Donc nos contacts sont les DRH, les gestionnaires de compétences et de formation. C'est rarement un particulier qui vient vers nous, c'est plus ponctuel et ça se fait depuis ces 5 dernières années. Nous ne sommes pas des life coach, certains le sont aussi et ont leur propre cabinet. L'enjeu et les techniques ne sont pas pareils. J'ai déjà coaché des gens dans des situations à cheval entre leur vie professionnelle et privée... je n'ai bien entendu pas axé de la même manière. Tout dépend des objectifs en fait.

**On peut dire qu'en général il y a des objectifs de communication et vous venez avec la prise de parole en public comme un outil ?**

Oui, on a des gens qui sont des orateurs mais souvent dans leur vie d'expert ils ont besoin d'outils pour être performant dans telle ou telle situation. C'est aussi intéressant pour le formateur. On ne se rend pas compte à quel point de grandes équipes fonctionnent parfois mal parce que la communication ne se fait pas bien, n'est pas claire... L'enjeu est donc encore plus important que de faire un super show qui montre de manière sympathique, ludique et attrayante tout ce qu'on a trouvé de super dans sa matière. Ça reste important mais permettre à un individu au quotidien d'être performant dans sa prise de parole en public et donc permettre à son groupe de travail de travailler correctement, ça a une incidence à long terme.

**Ça se passe comment pour les personnes qui viennent pour un show ?**

On fait de la répétition. On va d'abord le lancer à « faire comme si ». Puis on filme et on décortique ensemble. Là on est avec une personne. Puis on retravaille chaque élément : la voix, la gestuelle, le regard, le langage, on va peut-être recommencer depuis la préparation : est-ce qu'on a bien toutes les choses en main, est ce que vous avez en tête votre public, l'endroit où vous serez, ce que vous avez comme matériel, est ce que vous êtes sur ce vouloir faire votre exposé dans ce sens-là, vous paraît-il assez structuré,... on décortique le tout et on refait des

exercices. On peut très bien faire un exercice à haute voix pour aider la personne à mettre du sentiment et de l'émotion dans ce qu'elle lit et puis juste après redemander un exercice de prise de parole, etc. Donc on est plus sur du drill. En formation, on va fonctionner de manière un peu identique, mais évidemment, comme ils vont être 7 – 8 – 9 , les passages vont être moins fréquents et moins intensifs : ça sera l'un pour un exercice, puis l'autre et ainsi de suite... mais le système est toujours le même. Le but du jeu c'est de un, que les personnes se rendent compte de la réalité des choses. On a parfois des gens qui nous disent « j'ai des tics de langage, parle trop fort, pas assez fort... ». Et une fois qu'ils se voient face à la caméra (c'est difficile), ils se rendent compte de la réalité qui est parfois tout autre. Ils ont aussi le regard bienveillant de personnes qui vivent la même chose qu'eux et les réconfortent. Puis le but du jeu est de faire en sorte que ça s'améliore. Et il faut faire des exercices successifs pour cela. Le fait d'en faire plusieurs va aussi permettre d'avoir une plus grande assurance aussi et de se rendre compte au fur et à mesure que ce n'est pas si catastrophique que ça.

### **Vous filmez systématiquement ?**

On filme la plus part du temps. Encore, tout dépend du public encore une fois. Si je suis dans un moment de prise de parole en public dans une formation plus globale, je ne vais peut-être pas filmer. La personne n'est peut-être pas assez préparée à cela. En fait, je lui apporte juste un outil supplémentaire. Et ce n'est qu'un outil parmi d'autres. Ça va lui être utile mais on n'est pas sur un travail de drill avec des résultats attendus absolument par rapport à la prise de parole en public. Là il m'arrive de ne pas filmer. Pour « trends a trainer » par exemple, là je me suis rendue compte que certains formateurs étaient tellement stressés par la caméra que je proposais simplement. Il m'est arrivé aussi de dire « je filme si vous voulez mais je filme avec ma tablette » et je leur donne la tablette à la fin du débriefe global et il n'y a qu'eux qui se voient. Ça dépend un peu du niveau de stress et de l'enjeu. Si j'ai une personne qui me demande pour venir trois jours parce qu'il doit être hyper performant dans 10 jours à un colloque ou il y a 350 personnes, là il faudra absolument filmer. À moins que je me rende compte que la personne est très bonne et n'a pas besoin de moi... ça, ça peut arriver aussi mais c'est très rare... mais ça arrive.

### **Quand vous filmez, vous débriefez vous-même ou vous les laissez débriefer entre eux ?**

On débriefe toujours en plénière : la première chose c'est qu'est-ce que la personne qui vient de passer en pense, puis c'est les autres, puis moi j'apporte un élément supplémentaire. Mais ça c'est plus du à notre méthodologie. Dans toutes nos formations on a une méthodologie très interactive. On est sur du 70% exercices, 30% théories. Et on a toujours un exercice de découverte avant la théorie. Ce qui veut dire que le formateur vient toujours après. Dans le

débriefing, c'est un peu la même manière : on a l'exercice, le débriefing du ressenti de la personne, puis du groupe, puis l'apport du formateur qui vient en dernier lieu. Ce qui est important pour nous, c'est qu'il n'y ait jamais de routine. Pour éviter la routine, on varie les méthodes. Donc on va souvent commencer par un exercice. Puis on va faire de la théorie, puis un exercice d'intégration. Mais là où on brise la routine, c'est que tous les exercices sont différents. On fait un jeu, ou un jeu de rôle, ou une mise en situation, une étude de cas... ça doit varier et à un moment dans la formation on va varier le principe : on s'arrête et là on va varier la méthode en commençant par de la théorie. Sur toute une journée, ça ne va arriver qu'une fois. Donc la séquence est la suivante : exercice-théorie-exercice-théorie-exercice puis on va faire théorie puis exercice. Puis une pause et après midi on fait : exercice-théorie-exercice... Donc on va essayer d'être très pratiques et les points de théories sont restreints. Ça c'est le topo quand on a une formation lambda. Quand on a une formation de prise de parole en public les exercices vont être : prise de parole, parler de quelque chose ; puis un premier point théorique puis on demande à quelqu'un d'autre de venir prendre la parole ; puis on va faire un petit exercice, par exemple une modulation de la voix, puis on va faire un élément de théorie... ils ne font pas tous les exercices mais ils sont quand même actifs : puisque quand on est dans une séquence, je demande d'être observateur actif, d'observer chacun une chose précise, de faire une synthèse de ce qui ont compris, etc. ce qui fait qu'ils font quand même quelque chose. Ce qui est amusant c'est qu'à la fin de la journée, je fais un exercice de prise de parole encore plus ludique et je demande aux participants qui observent de prendre des rôles. Une formation de prise de parole en public lambda c'est deux jours. À la fin de la deuxième journée, on va travailler la gestion des objections et des questions difficiles. La gestion aussi des situations difficiles : si quelqu'un se lève et m'attaque en posant une question, s'il y en a un qui dors... et donc je vais des petites cartes avec des rôles puis je fais tirer au sort et on s'amuse comme des fous : on fait celui qu'on ne voudrait pas avoir dans sa salle de réunion, etc. on se lâche. Là c'est sympathique parce qu'on voit à quel point ils se soutiennent les uns les autres, ils jouent le jeu et à un moment donné, ils tendent une perche pour que la personne y arrive. C'est sympathique.

### **Et les exercices et jeux de rôles sont toujours en lien avec le milieu professionnel ou leur métier ?**

Oui, sinon ça n'a pas de sens pour eux. C'est une règle fondamentale de la formation d'adulte, c'est que la formation doit toujours sembler utile à l'apprenant d'entrée de jeu. S'il ne voit pas l'utilité d'entrée de jeu, on va le perdre à tout jamais. Donc si j'ai un public hétérogène, la première chose que je fais c'est voir quelles sont les situations de prise de parole qui les amènent à être devant moi puis on travaille sur ces situations. L'expert qui veut être bon à un colloque,

on travaille son colloque, sinon ça n'a pas de sens. Celui qui veut être bon en transmettant de l'info en réunion, il y a un moment où on va travailler sur un sujet précis qu'il pourrait avoir à traiter en réunion. Dans la prise de parole en public on essaye de trouver des solutions aussi finalement... il y a des choses qui n'ont rien à voir, les exercices de prise de parole sont centrés sur leur métier mais quand je vais leur demander de lire un texte en mettant du sentiment, ça n'aura rien à voir avec leur métier. Je peux leur demander des exercices d'articulation, c'est des petits exercices qu'on fait dans les cours de théâtre début de base, ça n'a rien à voir avec leur métier. Si je leur demande d'improviser, je vais leur donner une thématique plus privée : vous avez un discours à faire au baptême de votre petit dernier. Mais on revient toujours à pourquoi ils sont ici devant moi à cette formation. Encore une fois, ce sont des formations dans lesquelles on va venir poser des techniques de coaching. On reste donc quand même avec des principes de base de toutes nos formations : elles sont interactives, 70% sont des exercices, on y marque l'utilité de la formation, on répond aux besoins fondamentaux de l'adulte en formation qui a besoin de s'exercer, qui n'est pas un étudiant ou enfant, on doit tenir compte de leur expérience et puis on a toujours des débriefings bienveillants : on a des points à améliorer et on va les améliorer ensemble.

**Est-ce que vous avez déjà eu des gens avec qui « vous n'arriviez à rien », contrairement aux gens qui viennent et qui n'ont pas besoin de vous comme vous le disiez tout à l'heure ?**

En général, ceux qui viennent vers nous et qui n'ont pas vraiment besoin de nous sont des gens qui ont besoin d'être rassurés sur quelque chose. Non pas sur leur communication verbale mais sur la prise de position qu'ils entament : je prends une position et j'ai besoin d'être rassuré par rapport à cela. Pour ceux qui sont vraiment très mauvais, ça ne m'est quand même jamais arrivé d'avoir un statut quo. Donc on arrive quand même toujours à avoir un plus, un petit déclic sur quelque chose. Que ce soit sur le langage, son non verbal, sa confiance... le plus important, c'est de pouvoir détecter ce qui peut bouger et ce qui est un peu moteur de tout le reste. En général, c'est la confiance ou l'estime de soi. À partir du moment où j'ai un regard bienveillant, sur moi et d'autres personnes qui m'encouragent, ça ira déjà un peu mieux dans la prise de parole en public. Maintenant, on a parfois des personnes avec qui le travail de deux jours a juste amené un petit changement de rien du tout mais c'est bien normal. Deux jours de formation avec 10 personnes dans la salle, on ne sait améliorer que globalement les choses. Donc à ce moment-là, la formation à jouer son rôle et il faut passer à l'accompagnement individuel. Maintenant, la difficulté c'est que l'entreprise n'a pas toujours envie d'investir sur une personne pour toutes sortes de raisons, mettre de l'argent pour un accompagnement... C'est de

la stratégie et des choses qui nous dépassent... Mais nous on peut avoir une discussion avec la personne et proposer à son chef, à son DRH de l'amener plus loin mais pas par la formation.

**Donc vous êtes quand même dans l'optique qu'une personne « mauvaise » peut toujours évoluer ?**

Oui, je pense. Il y a tellement de critères d'action sur un individu... l'individu est un ice berg ! La masse qu'on ne voit pas est tellement importante par rapport à ses comportements extérieurs... on peut, en tant que formateur, jouer sur le visible mais aussi de temps en temps essayer de passer sous la mer et mettre en place des choses en dessous et qui auront des répercussions. Moi en tant que formateur, je ne me risque pas à cela mais les coaches peuvent le faire et même certains coaches spécialisés en psychologie. Chez les individus on a des scripts personnels « fais plaisir », « soi parfait », toutes sortes de croyances inscrites par l'éducation d'un individu et qui donnent des comportements parfois particulièrement non porteurs. « Soi parfait », c'est « quoi que tu fasses soi dans la perfection » et donc quand je prends la parole en public je me mets une pression incroyable qui fait que je ne serai jamais parfaite et donc je n'ai pas une prise de parole telle que je ne pourrai jamais l'avoir. On peut donc arriver à le briser ou déconstruire ceci si on est au courant que ça existe... ça va ouvrir la personne au reste du monde et donc à être plus performant. En dehors des personnes qui ne sont pas « dans notre réalité », aucun individu n'est perdu à tout jamais ! Il m'arrive de dire à des DRH « pour cette personne-là, je ne peux plus rien ». Mais c'est moi, parce que je suis au bout de mes compétences, parce qu'elle était en formation et pas en coaching individuel, parce qu'elle a encore un cheminement personnel à faire avec d'autres outils... mais pourquoi dire de quelqu'un qu'il est perdu, non ! Mais parfois le travail est extrêmement lourd. Mais encore une fois on vit dans une société de la performance et de la rentabilité. Pour une entreprise, se dire « je vais encore dépenser 3-4000 euros pour une personne qui fait une réunion en équipe une fois toutes les lunes », c'est dans sa zone d'influence, pas la mienne... et je peux entendre qu'ils me disent non.

**Vous travaillez aussi sur le choix des mots et le *storytelling* ?**

Oui mais moi moins, en ce qui me concerne. C'est moins mon truc...

**Et est-ce que vous avez déjà été amené à travailler avec une entreprise dans la construction de sa communication ?**

Non, pour l'instant, même si nous avons des formateurs spécialisé dans les rapports aux médias. Nous n'avons pas encore eu de mission dans ce cadre-là. Même si j'ai déjà eu l'occasion d'aider la communication interne d'une SPF Finances il y a très longtemps. Mais on était plus dans la manière de communiquer le changement. C'est moins notre *scope*. Gérer par exemple des portes-paroles d'entreprises, ça n'est jamais arrivé non plus. On pourrait car on est 20

formateurs-coach-consultants qui travaillent uniquement pour nous et autour on a toute une série de formateurs spécialisés dans certaines matières : rapport aux médias, à l'audiovisuel...

**Quand vous travaillez pour le verbal et non-verbal, vous utilisez donc clairement des exercices de théâtre ?**

Pour le non verbal, on va travailler beaucoup sur la prise de conscience. Je ne sais pas si ce sont des exercices de théâtre mais on travaille la prise de conscience par notre position initiale, qu'est-ce que c'est qu'avoir une position neutre, comment utiliser l'espace, comment je bouge, la prise de conscience par le décodage de la position de l'autre par des films, des photos, etc. On reste quand même extrêmement basique. Il nous arrive de travailler avec des comédiens. C'est arrivé à une ou deux reprises. Quand on voulait en plus introduire des comportements particuliers face à un public particulier. C'était plus dans la communication en général avec l'autre, que la prise de parole en public. On trouvait plus riche de faire intervenir un comédien qui jouerait le rôle de quelqu'un qui dysfonctionne, pette un câble, etc. ça n'empêche que lui donnait aussi un feedback sur le comportement du participant, un feedback en lien avec son métier d'acteur. Sur la respiration parfois aussi, des exercices de relaxation par la respiration pour ceux qui étaient à court de souffle tellement ils étaient anxieux... ça nous est donc déjà arrivé de travailler en étroite collaboration et alors c'est extrêmement riche évidemment.

**Vous parliez de la position neutre, qu'entendez-vous par là ?**

La position neutre, c'est la position d'encrage dans le sol. On invite tous les individus qui suivent la formation à commencer leur prise de parole en public face au public mais aussi encrés dans le sol, les pieds parallèles mais pas trop, je suis ici et maintenant là face à toi et je suis détendu au niveau du torse, des épaules, du buste... et puis je vais commencer à bouger. Donc tous les moments clés je tente de me repositionner dans une position neutre. C'est aussi une technique de yoga ça... C'est une position relax, d'encrage mais aussi « j'accepte d'être face à toi », l'inverse d'une position de défense ou on est de côté. Des choses comme ça, relativement simple et qui donnent une tout autre stature aux participants.

**Quels sont selon vous les éléments primordiaux d'une bonne prise de parole en public ?**

Pour moi, d'abord c'est la préparation, la structure du propos, la recherche de l'appât. Puis la synchronisation entre la communication verbale et non verbale. Un langage simple et vulgarisé, une communication non verbale porteuse (regarder son public, être ouvert), une variation dans l'utilisation de sa voix. Je leur fait prendre conscience que rien qu'avec le timbre, le volume, on peut faire en sorte que les gens écoutent. Donc en formation ils s'écoutent beaucoup parler les uns les autres, au court de lecture, je leur demande de parler d'un objet auquel ils tiennent. Mais il faut que je sente qu'ils y tiennent. Donc on a un panel d'émotion qui se met en place et

j'aime voir dans le regard des autres qu'il y a eu une captation. Et je leur demande d'ailleurs après ce qu'ils ont perçu comme émotion. Ce sentiment de « j'y tiens » doit passer par la voix et la communication non verbale, et tout ce qui est possible. Parfois ils se surinvestissent là-dedans, ils en font trop mais après on peut faire moins. On a des gens introverti qui toute une journée n'ont rien dit du tout, qui ont fait tout leur possible pour ne pas passer devant la caméra et au deuxième jour, je vais leur demander de parler de quelque chose qui leur importe vraiment et alors c'est la révélation parce qu'on est passé par une autre voie moins rationnelle, on touche l'individu.

### **Vous diriez qu'impliquer ses émotions permet d'être plus juste ou communicatif ?**

Oui, mais la voix est un outil qui peut être en lien avec les émotions. Je peux exprimer des choses en utilisant ma voix. Elle ne va pas déclencher les émotions mais sera un vecteur. Mais le travail se fait en amont. Je dois pouvoir faire passer à un moment des émotions ou sentiments. Je jugule aussi cela, il ne s'agit pas de larmoyer aux réunions, ni de commencer dans un colloque vos sentiments profonds ou tristes ! Mais je vais tout le cheminement pour voir à quel point tous les éléments sont liés.

### **Vos lieux de formation, ce sont donc des grands espaces ?**

On va toujours dans les entreprises donc ça dépend... on a des salles plus ou moins adaptés à la situation, on fait avec... on s'adapte, c'est quelque chose d'important en tant que formateur mais qu'on essaye aussi de transmettre aux personnes qui viennent en formation. Il faut pouvoir s'adapter. On arrive à un colloque et il n'y a pas le nombre de chaises prévues, il n'y a pas la même configuration du pupitre : on fait avec... c'est ce qui fait aussi la force d'un bon orateur...

**Entretien n°15**

**Date :** 26/04/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Bruxelles, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Agence de communication

**Si vous pouviez commencer par m'expliquer votre parcours et votre formation pour en arriver jusqu'ici ?**

J'ai étudié les relations publiques à l'HIEC à Bruxelles, je suis de la promotion 2011. Je suis sorti il y a 5 ans et demi, j'ai travaillé dans une agence de relations publiques internationale à Bruxelles et là j'ai fait un peu de tout dans plein de secteurs différents et aussi des clients en crise. Ça fait maintenant 2-3 mois que je suis chez LVT avec une spécialisation à la fois en BtoB, communication de crise... j'ai des clients pour lesquels je suis amené à faire du média training. C'était déjà le cas avant et c'est encore le cas ici. À côté de cela, je fais aussi de la radio. J'ai commencé la radio locale quand j'avais 14 ans et donc voilà, après je suis arrivé chez fun radio 5 ans, puis après j'ai été 2 ans chez contact et maintenant ça fait presque 3 ans que je suis énergie. Ce qui aide aussi dans le cadre de la prise de parole.

**Quelle est la spécialisation ou le champ d'action de votre agence ?**

C'est une agence qui fait partie d'un groupe, l'agence a été créée vers 2000 en Belgique. C'est une agence de relations publiques, c'est notre *core business*. Alors que certaines agences font relations publiques. On a une branche BtoB et une branche consumer. Nous, autour de notre agence, on a des agences sœurs pour gérer les concurrences, on a un content bureau où on gère les communiqués de presse, dossier de presse, etc. Ensuite on a un bureau design. Au niveau du groupe on a des experts en médias sociaux et une agence qui s'occupe de tout ce qui est gestion d'événement. Ça nous permet d'être l'interlocuteur privilégié du client puisque tout se recroise, ensuite on « *dispatch* » selon ce dont on a besoin.

**La prise de parole intervient à quel niveau et fréquence dans vos dossiers ?**

Généralement, il est conseillé de faire une formation aux médias ou *refresh* tous les 12 ou 18 mois. Quand un client se présente chez nous, on demande quelle est la personne ressource. Puis on se rend compte qu'on a des clients qui ne sont pas formés donc on va les conseiller et on leur propose un média training. Ensuite, on voit où ils en sont et s'ils sont aptes à parler à la presse. Si oui, il n'y a pas de soucis, sinon on fait un petit *refresh*. Mais ça dépend aussi de la

sensibilité. Beaucoup de choses entrent en ligne de compte. Certains clients vont être sur un secteur avec des parties prenantes exigeantes et d'autres qui sont dans des niches où le média training n'est pas très important. Sinon pour la communication de crise, c'est important. C'est pas juste vendre un produit, c'est avoir de l'empathie, s'adapter à la gravité de la situation, délivrer un message clé adapté, etc.

**Dans ces cas-là, en général les clients viennent vous voir pour une stratégie globale et puis vous voyez ce qui est nécessaire de mettre en place ?**

Oui, de manière générale, tous les clients qui viennent chez nous, on leur demande s'ils ont déjà une personne de contact formée pour répondre aux questions des médias. L'autre cas de figure, ce sont les clients qui viennent nous voir uniquement pour la communication de crise et qui là, viennent nous voir uniquement pour qu'on puisse les former directement. Là c'est une demande directe de leur part. Nous, on regarde toujours d'un œil critique : quels sont les enjeux et les besoins.

**J'ai vu également sur votre site que vous faisiez de la formation de présentation ?**

Ça fait partie de la communication, relations publiques mais je ne pense pas qu'on ait quelque chose de particulier. On ne fait pas de distinction avec le *médiatraining*. L'important, c'est que le message clé soit bien abordé, il y a des choses à ne pas aborder, pas dénigrer la concurrence, utiliser certains mots de vocabulaire et pas d'autres, et quand on sait qu'il y a des caméras, souvent on doit être là pour recadrer. Mais un truc spécifique à la présentation, ça je n'ai pas l'impression. Je peux me renseigner mais comme ça je ne vois pas...

**Entretien n°16**

**Date :** 25/04/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Louvain-la-Neuve, Belgique

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Agence de communication

**Si vous pouviez commencer par m'expliquer votre parcours et votre formation pour en arriver jusqu'ici ?**

J'ai fait un baccalauréat en droit et puis un master en communication et journaliste à l'ULB. Pendant mes études j'ai commencé à travailler comme journaliste pour la presse périodique puis après je suis passée en entreprise dans un service de communication. Et j'ai fait ça pendant 15 ans dans différentes entreprises à chaque fois dans des départements de communication, soit interne, soit externe, soit les deux. Puis je me suis mise en indépendante depuis 5 ans. Donc je suis conseillère et formatrice en communication d'entreprises et d'organisations. D'abord j'ai fait ça comme indépendante titre complémentaire puis j'ai fait ça à temps plein. Et j'ai aussi sorti un livre mais plutôt sur la communication interne, en 2011, Bonnes pratiques en communication. Donc l'agence c'est tout ce qui est conseil d'entreprise et formation en communication, que ce soit interne ou externe et audit. Je fais aussi tout ce qui est rédactionnel, c'est ma deuxième spécialité. Et j'interviens aussi en relation presse et médias. Ça ce sont mes trois domaines en consultance. À côté de cela, je donne différentes formations à l'HIECS, à l'UCM, etc. Et c'est toujours dans ces domaines : stratégie, rédaction, relation presse et médias. Et dans ce domaine-là, j'ai deux formations qui sont plus liées à la prise de parole, il y a une formation en *mediatraining* et une formation qui s'appelle « Captiver avec power point », où là il y a toute la partie power point et généralement après il y a un volet « comment présenter cela ».

**Donc vous avez une partie établir la partie stratégique pour les entreprises et il vous arrive d'inclure la prise de parole dans la stratégie ?**

Oui, ça dépend vraiment de la vision mais par exemple là j'ai un client pour qui j'ai du faire toute une série de choses pour les aider dans leur communication comme leur créer un site web, etc. et je vais bientôt leur donner une formation *mediatraining* car ils ont un volet médias. Donc c'est vraiment au cas par cas selon les projets.

**Et quand vous faites une formation « captiver avec un powerpoint », en général cela se passe comment ?**

En général, je leur demande à l'avance de réfléchir à un sujet, on travaille ensemble le support et puis après ils doivent le présenter devant tout le monde. En général, je le fais sans caméra mais pour les média training je le fais toujours avec caméra. En général, lors des formations ils sont minimum 6 personnes, en externe ils sont parfois plus nombreux. Pour tout ce qui est prise de parole, j'essaye de ne pas avoir trop de monde. Mais donc après la présentation on fait un débriefing sur ce qui a été et n'a pas été. À la fois, je donne mon avis mais je demande un peu l'avis des autres participants pour voir comment ça a été perçu. Alors il y a aussi la possibilité de faire un coaching de suivi, ça dépend : parfois il y a de l'intérêt, parfois pas.

**Quand vous débriefez, vous faites attention à quoi ?**

À tout ! D'abord à ce qu'ils disent, à la façon dont ils essayent de captiver leur auditoire, à la durée de la présentation, à la clarté des messages qu'ils veulent faire passer. Puis il y a toute la partie *body language* : comment ils se tiennent, est ce qu'ils sont souriants, au niveau de la position : est ce qu'ils bougent beaucoup... la voix aussi, est ce que c'est audible, est ce qu'ils ne parlent pas trop vite, est ce qu'ils articulent bien... Tout est décortiqué on va dire.

**Et dans ces cas là pour leur faire travailler, est ce que vous faites ça par des exercices ou bien qu'au travers de la préparation power point ?**

Le fait qu'il fasse leur présentation c'est déjà un exercice. Mais en général on en reste là. C'est plutôt sur place on rectifie le tir. Pour les média training par contre, on fait plusieurs fois les exercices face caméra, donc là ils ont la possibilité de s'améliorer pour rectifier le tir.

**Quand vous faites un suivi, ça se passe comment ?**

Ça dépend un peu la demande. On voit sur quoi ils voudraient un peu plus travailler. C'est arrivé avec une dame qui ne se sentait pas à l'aise après la formation donc elle m'a montré une présentation qu'on allait devoir faire et puis on a regardé ce qui allait et n'allait pas pour améliorer les choses pour qu'elle se sente plus à l'aise.

**Et quel est le type de personnes qui suivent vos formations ?**

C'est très variable. Ou j'ai des gens d'une même société, ou alors dans des organismes de formation spécialisée, alors c'est varié.

**En général, vous faites une partie théorique ou vous les plongez directement dedans ?**

Pour le média training en général je fais toujours une petite intro pour expliquer comment fonctionnent les journalistes, un panorama des médias belges, ce qu'il faut faire et pas faire, pour un débat, une interview tv ou radio, par téléphone, etc. Pour toutes mes formations, c'est un mélange de théorie et de pratique. On fait un peu de théorie puis un peu de pratique. La

difficulté avec la prise de parole en public et le *médiatraining* c'est que les gens ne sont pas en situation réelle et sont donc généralement moins stressés. Bien qu'on ait parfois des gens aussi stressés qu'en situation réelle. On donne tous les bons conseils qu'on peut mais après il y a la pratique, c'est à force d'expérience.

**Quand vous faites la formation power point, vous avez aussi une partie théorique ?**

Oui, quand je fais PowerPoint, il y a toute une série de conseil pour une présentation attractive et pas ennuyante. Et pour la prise de parole aussi il y a des conseils qui sont données : la voix, comment s'exprimer, attirer l'attention avec une accroche, le discours, la conclusion, la durée...

**Vous faites aussi du *storytelling* ?**

Oui, ça c'est plutôt quand on crée la structure de la présentation, on fait en sorte qu'il y ait un fil rouge et faire en sorte que ça ne soit pas monocorde. Mais ça c'est au niveau du contenu. Donc d'abord on voit si le contenu tient la route, le fil rouge, une histoire si possible puis après ils présentent ce qu'ils ont préparés, dans la continuité. En général, je demande une présentation en rapport avec leur métier pour qu'ils puissent réutiliser une partie de la formation dans leur travail. Idéalement je leur demande une présentation qu'ils vont devoir faire prochainement mais ce n'est pas toujours possible... parfois ils n'ont rien de prévu pour les semaines à venir mais alors ils préparent des choses qu'ils savent qu'ils pourront reprendre. Mais je crois que c'est arrivé une fois que quelqu'un fasse totalement sur un autre sujet... il était dans une ASBL et il devait trouver les fonds et donc il a fait là-dessus comme si il devait aller voir des sponsors. Mais quand je suis payée par l'employeur je fais sur leur travail, qu'il ne pense pas que je fais sur leurs dernières vacances ou des choses comme cela !

**Vous leur faites faire des exercices s'ils ont des problèmes de voix, par exemple ?**

Il m'est déjà arrivé de leur faire faire des exercices, c'est le test du crayon et parfois de dire « bonjour ». Pour démarrer, quand on commence à parler, c'est le premier mot qui est important et qui nous permet de détecter si la personne est zen, si elle est plus ou moins à l'aise... et je leur fait répéter le « bonjour » jusqu'à ce qu'ils soient convainquant, une voix distincte, détendue... mais globalement niveau voix, généralement ça va.

**Et concernant les tics de langage ?**

Généralement je prends note de tout ce que je remarque et je leur signale. Mais ce n'est pas évident du premier coup. Parfois les gens ne s'en rendent pas compte donc c'est déjà un premier pas de s'en rendre compte. Les tics de langage, c'est aussi lié à un problème de préparation. Je pense que plus on prépare quelque chose, moins il y aura de « heu » ou de « alors ». Généralement c'est quand on est en train de réfléchir alors on meuble. Je dis toujours, il faut mieux se taire et réfléchir 5 secondes à ce qu'on veut dire.

**Vous utilisez d'autres exercices de théâtre ?**

Non, pas particulièrement.

**Quand les personnes font leur présentation, qu'est-ce que vous préconisez concernant les déplacements ?**

Moi, je conseille d'être debout avec les jambes un peu écartées, bien ancré dans le sol, d'être face au public, de pas trop se balader, plutôt rester à une position fixe. Arriver à l'avance pour voir quel est le meilleur endroit où se mettre, ou on se sent le plus à l'aise. De temps en temps aller vers le public, quitte à se balader dans les rangées si on est vraiment à l'aise. Les pupitres, ça je déconseille fortement, sauf si la personne est vraiment très stressée et qu'elle a besoin de se tenir à quelque chose ou d'avoir un petit texte devant elle, ce que je déconseille. Donc essayer de se tenir au bon endroit et ne pas trop bouger. Sauf si on est très à l'aise et qu'on a un certain charisme.

**Et pour le texte, qu'est-ce que vous conseillez alors ?**

Oui, sans texte ou alors quand on a le document devant soi, avoir des petits cartons avec les mots clés mais pas lire tout un speech. Je conseille de répéter plusieurs fois ce qu'on doit dire, les grands messages à faire passer, mais pas du par cœur.

**Et au niveau du regard ?**

Il faut regarder le public, éviter de rester trop longtemps focalisé sur une personne, surtout sur celles qui ont l'air de faire la grimace ou pas très passionné par ce que vous dites parce que c'est à ce moment-là qu'on est déstabilisé. Puis il faut de l'interaction. Idéalement, il faut pouvoir poser des questions aux gens, les faire réagir, leur faire lever la main... les réactiver comme on dit en formation car toutes les 10 minutes on perd l'attention des gens, dans l'optique que ce soit intéressant.

**Ça rejoint un peu l'aspect créativité dont vous parliez tout à l'heure non ?**

Oui, le speech doit être intéressant dès qu'on commence, faut que les gens se disent « ah ça a l'air intéressant », sinon vous avez perdu une partie du public...

**Et est-ce que vous avez déjà fait de la formation ou du coaching pour préparer à la présentation de produit, donc plutôt orienté marketing ?**

Non, ça ne me dit rien.

**Et en général, vous estimer qu'il faut combien de temps pour qu'une personne devienne à l'aise en public ?**

Mes formations sont d'une journée ou une demi-journée. Ça dépend de la demande, du budget qu'ils ont. Je vois une amélioration dans la journée mais plus les gens pratiquent, plus ils évoluent. Je ne pense pas qu'on doive allonger la formation mais ce qui serait bien, c'est faire

des piques de rappel X mois après pour voir où en sont les gens et rappeler les choses importantes... parce qu'on sait qu'une partie des choses importantes est oubliée un certain temps après la formation. Surtout s'ils ne pratiquent pas tout de suite après.

**Y-a-t-il d'autres éléments importants à travailler qui vous viennent à l'esprit ? la gestuelle peut être ?**

Oui, il y a des personnes qui bougent beaucoup les bras pendant qu'ils parlent. Parfois ça ne dérange pas. Quand on met les mains vers les personnes ça veut dire qu'on veut partager des choses, c'est positif. Maintenant, il ne faut pas que ce soit trop des gestes parasites sinon les gens sont perturbés par les gestes et ils n'écoutent plus bien ce qu'on leur explique. Donc il faut voir comment ils mettent leurs mains et si c'est perturbant ou pas. Je leur conseille aussi de voir un peu à l'avance comment ils vont s'organiser s'il y a un micro pour prendre un micro-cravate. Surtout si on doit rester avec un micro longtemps en main. J'ai eu le cas une fois, je devais faire une présentation et j'avais le micro dans une main, la télécommande pour les slides dans l'autre et ça m'a gêné pendant toute la présentation en fait. Donc là, de nouveau il faut tester ce qui va ou ne va pas, surtout si vous ne parlez pas très fort ou que la salle est grande, c'est aussi une chose à voir... Pour revenir à la gestuelle, il faut aussi voir si ils sont convainquant par eux même, ou alors la gestuelle doit appuyer ce qu'ils disent.

**Est-ce que vous avez déjà eu des personnes qui vous disent « je ne sais pas quoi faire de mes mains » ? Que faites-vous dans ces cas-là ?**

Oui, souvent. Pour tout ce qui est média training, c'est pas grave, je leur dit qu'en général on ne verra pas leurs mains. Je leur dis aussi de voir dans quelle situation ils sont le plus à l'aise et ne pas hésiter à le dire aux journalistes. Pour la prise de parole, on essaye de voir quelle sera la position qui conviendra le mieux au cas par cas. Ne pas les croiser, ça de toute façon. Puis, ensuite, ça dépend des personnes.

**Autre chose qui vous semble important ?**

On a déjà parlé de pas mal de chose... le contenu, le regard, la gestuelle... Les vêtements, c'est aussi une chose à laquelle je leur dis de faire attention, surtout si ils ne sont pas très à l'aise... Pour les dames, je dis toujours d'avoir une trousse de maquillage sur soi au cas où il y aurait une interview à l'improviste parce que parfois on a l'air très très pale... et avoir toujours un petit veston ou blazer dans son bureau... même chose dans la présentation en public, c'est mettre des vêtements dans lesquels vous vous sentez bien : ne pas être serré dans les vêtements, ne pas être mal à l'aise parce qu'on a mis une jupe trop courte ou que sais-je !

**Et est-ce que vous travaillez les objections ou questions de fin de présentation ?**

Oui, tout à fait. Je leur donne des conseils sur ce qu'il faut faire et ne pas faire et je leur pose des questions. Ce sont des choses de base : rester calme... deux trois petits conseils et puis on voit comment ils réagissent. Tout en sachant parfois que ce n'est pas évident à faire car l'année passée, j'ai eu une formation dans une mutualité et parfois il faut s'accrocher car c'est très technique. Parfois ce n'est pas évident de trouver des questions.

**Vous faites des sortes de jeux de rôles pour mettre la personne en situation parfois ?**

Pour la formation power point non, pour le média training, c'est de la mise en situation oui.

**Et j'ai vu sur votre site que vous mettiez les alternatives au power point. Quels sont-ils selon vous ?**

Il faut d'abord voir si ça sert à quelque chose d'avoir un power point. En entreprise, on a tendance à prendre un power point dès qu'on a une présentation à faire et ça peut vite être barbant... ça peut être une vidéo à montrer, ça peut être un schéma, ça peut être un *mind mapping* au tableau, ça peut être du *scribbling*, c'est du *mind mapping* mais en live. On a une personne qui parle et pendant ce temps-là une autre note les messages principaux à retenir. Après il y a le Prezzi, tout en sachant que c'est plutôt pour une présentation courte parce que ça bouge dans tous les sens. Ça peut être un speech sans support. Tout en sachant que 80% de la population mondiale a une mémoire visuelle et que donc, un support qui résume est quand même bien. Des photos pour illustrer ce qu'on veut parler, un graphique, un document qu'on va tous regarder ensemble... il y a quelques temps, j'ai été jury à l'HIECS et on leur avait dit qu'ils pouvaient amener tout ce qu'ils voulaient mais pas de power point. Il y a une équipe qui avait amené un rouleau orange et ils le déroulaient au fur et à mesure. Dessus ils avaient mis toutes les informations qu'ils voulaient, les étapes par lesquelles ils étaient passés, etc.

**Donc les gens viennent aux formations de présentation avec power point avec leur contenu ?**

Non, ils le créent sur place.

**Et quand vous créez la stratégie de communication d'une entreprise, vous ne préparez pas de prise de parole en lien avec la stratégie établie pour l'entreprise ?**

Non. Ce sont deux choses différentes. Je pose les choses, je leur propose puis on voit ce qui se fera ou pas mais ce sont deux choses distinctes.

**La chose la plus importante à retenir pour vous dans une prise de parole en public qu'est-ce que ce serait ?**

Ceux qui ont du mal avec ça, ce serait de ne pas se décourager car c'est vraiment améliorable. Je connais des personnes qui étaient tétanisées et 10 ans après, ce sont des gens qui font

## Annexes

régulièrement des conférences. C'est vraiment une question de pratique et se mettre des objectifs atteignables et y aller à petits pas.

**Avez-vous quelque chose à ajouter ?**

Non, je ne pense pas.

**Entretien n°17**

**Date** : 13/09/2016

**Langue** : Français

**Lieu** : Ottawa, Canada

**Modalité** : Vidéo conférence

**Profil** : Formateur / Coache de prise de parole en public

**Si vous pouviez commencer par me parler de votre parcours et de votre formation pour en arriver jusqu'ici ?**

Mon parcours est peut-être un peu insolite parce que j'ai commencé en tant que chanteuse professionnelle. Je suis formée en chant classique et après plusieurs années de spectacles et enseignement, j'ai décidé de changer d'orientation un peu tout en gardant es sens de la communication ou de la transmission d'un message avec l'auditoire. Je suis donc allée à la bibliothèque, je me suis procurée un livre sur la prise de parole et à partir de se livre j'ai créé ma formation en fait. Le livre s'appelait « *Working the Room* » de Nick Morgan. C'est un gourou de tout ce qui a trait à la communication et au discours public. Je suis aussi diplômée de UBC (ndlr. University of British Columbia) en relations internationales mais finalement, ce n'est pas ça que j'ai fait. Donc voilà mon histoire grosso-modo.

**Et donc, cela fait combien de temps que vous faites du coaching de la prise de parole en public ?**

Ça fait environ 12 ans.

Vous avez différents profils ou ce sont les mêmes types de personnes qui viennent ?

J'ai de tout, on est à Ottawa j'ai donc des cadres d'entreprise, des gestionnaires, de la fonction publique, des avocats... de tout.

**Quand ces personnes vous contactent, comment cela se passe t il ?**

En général, je leur demande ce qu'ils recherchent, c'est-à-dire quels sont leurs enjeux et défis. A partir de là, je leur fait une proposition. Je leur offre un plan de formation ainsi qu'un forfait. C'est sur mesure. Quand par exemple, quelqu'un des ressources humaines du gouvernement me contacte par exemple, c'est pareil, c'est toujours sur mesure. Quel que soit le niveau.

**En moyenne, combien de temps cela prend, même si c'est sur mesure ? Est-ce que vous avez une « périodicité » ?**

Pour les sessions individuelles, c'est un minimum de 3 à 4 sessions. Chaque session durant 1H30 chacune avec peut être un suivit si il y a lieu. Mais normalement les gens n'ont pas besoin

de revenir. Pour les groupes, c'est un minimum de 5 à 7 personnes par groupe et ce sont des formations qui durent une journée complète. Avant, ça s'étirait sur deux journées mais maintenant, les gens sont tellement pressés qu'on doit tout condenser en une journée.

En formation en groupe, vous faites une partie pratique et une partie théorique ?

Non, j'essaie de limiter la partie théorique parce que c'est surtout en faisant les présentations que les gens apprennent. Je dirais que c'est 60% pratique et 40% théorique.

**Dans les exercices pratiques, vous utilisez ce que vous utilisez en tant que chanteuse ?**

Oui, c'est ce que j'allais dire tout à l'heure, ce qui me distingue peut être des autres coaches, c'est que je dédie une portion de la formation à tout ce qui a attrait à la voix. La pose de la voix, la respiration, la détente, l'articulation, la projection de la voix... ce que ne font pas la plus part des coaches. C'est superficiel mais je leur donne des techniques vraiment très pratiques pour mettre en œuvre les techniques.

**Quand les personnes viennent de manière individuelle, elles viennent parce qu'elles ont un contenu et une présentation spécifique ou est-ce que c'est pour une question plus globale ?**

Ça dépend. Je dirais que 10% viennent, ou 10-20%, pour préparer un événement important, pour des « *keynotes* » où ils sont pressés justement. Mais la plus part je dirais, viennent parce qu'ils ont des défis à relever par rapport à la communication depuis des années et qu'ils veulent prendre le taureau par les cornes et travailler là-dedans.

**Est-ce que vous travaillez que la présence et la voix ou est-ce que vous travaillez aussi le contenu ?**

Je travaille effectivement aussi le contenu. En fait, je commence toujours par le contenu parce que si le contenu n'est pas clair, si le parcours de ce qu'essaie de transmettre la personne n'est pas clair, ça ne sert à rien de travailler l'instrument. Il faut que l'esprit soit clair pour que la parole soit l'instrument de l'esprit.

**Quels sont les types d'exercices que vous leur faite faire ?**

Je commence toujours par la respiration, le souffle. Puis je passe à la pause de la voix, le masque, les résonateurs, la projection, la cadence, la respiration, la confiance en soi... Et ce n'est pas que dans la prise de parole comme telle, c'est aussi dans le cadre de réunions par exemple. J'ai récemment eu le privilège de travailler avec une sous-ministre, ici à Ottawa, et elle cherchait à dégager un peu plus d'aplomb ou de confiance durant ses interventions durant des meetings, des briefings, etc. Donc ce n'est pas juste le discours, ça se retrouve un peu partout.

**Et la confiance en soi, vous leur faite répéter de quelle manière ?**

Je leur fais répéter des affirmations et souvent ce qui marche très bien, ce sont des trucs comme « j'ai de l'expérience dans mon domaine », « ce que j'ai à dire est valable et peut servir à mon auditoire », « je suis digne de l'écoute de mon public », (liste de phrases en anglais, envoyé par courriel). Ça marche parce qu'à ce moment-là, on travaille et la voix, le souffle et l'esprit. Ça fait un alliage et des fois les affirmations sont des phrases que le client même va rédiger, c'est encore plus personnalisé.

**Est-ce que ça vous arrive de travailler le support visuel ?**

Oui, mais moins je dirais. Parce que je trouve que si j'en donne trop, ça devient trop compliqué. Si je porte déjà l'attention au souffle, au résonateur, à la projection... Je ne veux pas en mettre trop... à moins que je voie que la personne a déjà eu des formations dans ce domaine.

**Donc vous avez aussi bien des personnes expérimentées qui veulent se perfectionner que des personnes débutantes ?**

Oui, les deux. J'ai deux types de clients : les clients qui viennent uniquement pour la voix et les autres qui viennent pour le contenu. Par rapport à la voix, je dirais que la plus part sont des débutants. Ils parlent trop doucement ou trop vite, ils n'articulent pas ou ils ont un fort accent.

**Quand les clients viennent vous voir pour le contenu, c'est plutôt pour le contenu de la forme ?**

Ça dépend... normalement, ça va de pair je dirais. Tout est en lien avec la communication : transmettre son message de manière efficace. Et en ce qui concerne le contenu, il y a des petites formules dont je me sers aussi pour construire le contenu. Les formules peuvent être très utiles aussi pour le client.

**C'est quoi par exemple comme formule ?**

Je vous la donne en anglais, la formule s'appelle P.A.U.S.E. : le P. représente le *Purpose*, le A. *Audience*, le u *understanding*, le S. *succinct*, et le E. *Effective*. Et le but, l'objectif de cette acrostiche, c'est de se conscientiser sur l'objectif de la présentation, quel est mon auditoire, quel est leur niveau de compréhension et comment le rendre aussi efficace que possible. Dès qu'on réfléchit, on s'interroge là-dessus. Déjà la perspective du présentateur ou de la présentatrice change. Au lieu de penser « *c'est moi qui doit présenter* », « *c'est moi qui doit livrer le message* », on se pose la question « *qu'est-ce que l'auditoire voudrait recevoir de moi* », tout d'un coup, c'est comme si la perspective changeait. On se met au service du public, on se met au service de l'auditoire. Souvent, je trouve que c'est révélateur pour beaucoup de client.

**Donc vous travaillez toujours le contenu puis vous passez à la mise en parole ?**

Oui

**Et à ce moment-là, vous leur faites répéter ou vous leur donnez des petits exercices qui ne sont pas en lien avec la présentation finale ?**

Je passe d'abord par des petits exercices et ensuite lorsqu'ils ont bien saisi ou compris comment se servir de leurs instruments, à ce moment-là, étant donné qu'ils doivent moins réfléchir à ce qu'ils doivent faire ils peuvent passer à la livraison ou mise en parole de leur message.

**Selon vous, quels sont les éléments primordiaux de la prise de parole en public ?**

C'est de ralentir, de prendre ses pauses, le contact visuel, poser des questions de temps en temps pour garder l'attention. Comme poser des questions rhétoriques, ça les fait réfléchir, ralentir un peu... des acétates qui ne sont pas chargées ou lourdes, des images intéressantes ou amusantes, qui servent à bien transmettre ou à souligner le message qu'on essaye de faire passer. Et une voix bien entendu qui module, qui n'est pas monocorde.

**Tout ce qui est de poser des questions, utiliser des images, est ce qu'on pourrait dire que ce sont des histoires qui permettent d'intéresser le lecteur, est ce qu'on pourrait rapprocher ces outils du *storytelling* ?**

Oui, j'encourage mes clients à utiliser le *storytelling* et j'en parle beaucoup dans mes ateliers. Il y a plein de recherches qui sont sorties récemment sur les hormones qui sont produites dans le cerveau quand on raconte une histoire. Donc c'est important pour créer ce lien émotif entre le présentateur et son public. En tant que présentateur, on démontre un peu plus de vulnérabilité et d'empathie.

**Et est-ce que vous vous occupez de la gestuelle et des expressions ?**

Oui

**Et vous leur faites travailler ?**

Oui, définitivement. Mais ce qui arrive souvent, c'est que les gens sont un peu rigides. Ils ne se servent pas de leur main parce qu'ils sont trop nerveux. Il faut donc leur rappeler que finalement, c'est juste une conversation, de ne pas parler à son auditoire comme si on parlait avec un ami.

Je donne aussi des exercices de méditation, de *progressive muscle relaxation*, ou de *mindfulness*, mais ce sont surtout des exercices de respiration, on ferme les yeux on compte, on décompte, on relâche les muscles, on retient le souffle... des choses comme cela...

**Quand vous faites les séances en groupe, vous faites à chaque fois une partie théorique puis une partie en groupe ?**

Oui, c'est ça.

**Et vous les filmez ?**

Ça dépend des groupes. Souvent, on n'a pas le temps. Si on les filmait il faudrait tout de suite faire une évaluation et une sorte de rétroaction. Mais souvent on n'a pas le temps. Souvent les gens veulent mettre plus de 5 ou 6 personnes par groupe et là ça devient complété. Donc dans l'idéal je le ferais. Je l'ai déjà fait quelques fois mais en général on n'a pas le temps.

**Et idéalement si vous aviez la possibilité de le faire, comment l'organiseriez-vous ?**

On regarderait ça ensemble et la conclusion serait qu'on a l'ai beaucoup plus compétent qu'on ne le ressent quand on fait l'allocution. Mais ce serait la même chose : qu'est-ce que vous remarquerez par rapport à la voix, à la gestuelle, par rapport à la connexion avec notre auditoire, à la cadence, etc.

Mais ce que je fais souvent dans mes sessions individuelles, c'est que j'enregistre la voix. Je le fais presque tout le temps, et surtout quand les gens viennent pour travailler la voix. Parce que quand on leur donne des techniques pour travailler la pose de leur voix, elle est directement plus claire, la voie se transforme, c'est donc important d'enregistrer pour que les clients puissent déterminer si ils aiment le résultat. Parce que si ils n'aiment pas ce qu'ils entendent, ils ne vont pas faire les exercices. Mais je n'ai jamais eu de cas où le client ou la cliente n'avait pas de résultats mais ils étaient surpris par la transformation. Donc c'est important dans ces sessions-là d'enregistrer la voix. Et j'enregistre sur leur téléphone et je rejoue l'enregistrement, ou je leur envoie pour qu'ils puissent s'évaluer. Et ils ont un enregistrement avant et un après.

**Et est-ce que vous vous basez sur le premier enregistrement pour pointer le problème ?**

Oui, mais souvent ils le savent déjà. Ils savent qu'ils parlent trop fort, que la voix ne projette pas... donc dès la conclusion, la fin des exercices, ils entendent la différence tout de suite, c'est presque immédiat. Il suffit de rejouer l'enregistrement et là ils entendent ce que l'auditoire entend.

**Est-ce que vous faites parfois un même exercice au début et à la fin pour un peu comparer et voir l'évolution ?**

Oui, effectivement. Ce sont des exercices comme « hummmm.. » « MMM » « Mammaaaan » et puis je demande de répéter des phrases comme « bonjour, mon nom est tel et tel, merci d'être venu... » à la fin de la session on enregistre et on voit la différence.

**Est-ce que vous faites attention à l'habillement ?**

C'est difficile, en général quand ils viennent chez moi ils ne sont pas habillés, ils sont en tenue dépendamment de quand ils viennent. Et vous savez qu'à Ottawa, généralement, les gens ne s'habillent pas très bien... même en tant qu'étudiante, vous être mieux habillé que le gestionnaire moyen... donc ça, c'est délicat. Quand je sais que la personne se prépare à un événement important, je dirais oui... mais sinon, je dois leur faire confiance qu'ils savent

comment s'habiller dans leur milieu de travail. À moins que bien sûr, on doive faire des remarques à certains chercheurs d'emplois qu'ils doivent mettre du déodorant, pas porter un décolleté... mais en général ce sont des choses un peu moins urgentes.

**Et est-ce que vous travaillez les questions qu'il pourrait y avoir en fin de présentation ?**

Oui, surtout si on sait que les questions pourraient être épineuses...

**Avez-vous autre chose à ajouter ?**

La seule chose que je dirais et que je répète toujours, c'est de se mettre à la place de son auditeur, de son interlocuteur et de voir quels seraient les enjeux ou réponses qui les intéresseraient le plus. Vraiment se mettre à leur place pour rendre le message aussi pertinent que possible. Là déjà, on plante, déjà dès cette pensée-là, on enseme la communication. La communication ne commence pas au début de la présentation mais bien avant le geste vocal.

**Entretien n°18**

**Date :** 15/09/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coache de prise de parole en public

**Pourriez-vous me parler de votre parcours et comment vous en êtes arrivé à la prise de parole en public ?**

Au point de départ, je suis né dans une famille où le verbe était parfaitement absent. Et je m'en suis rendu compte quand j'ai commencé à l'université. J'ai étudié en lettres et j'ai bercé au théâtre. La première année, j'avais des cours essentiellement de lettres et un cours de théâtre. Et je me suis rendu compte que je carburais bien au théâtre. Et donc je me suis inscrit à un double baccalauréat en théâtre. Le théâtre répondait à ce verbe manquant. Je débute les cours usuels d'histoire, de technique, et je me suis intéressé surtout à l'histoire au début. Et au bout de la première année, je me suis dit « c'est gentil » mais la deuxième année, je prends un cours de jeu et j'ai eu envie de prendre de l'expérience ailleurs. Je me suis rendu dans ce qu'on appelle un théâtre communautaire, et je m'inscris à une première production théâtrale où je pouvais être sur les planches pendant 4 semaines, ce que je ne pouvais pas faire à l'université. Puis, j'ai voulu faire une autre production de théâtre communautaire, mais cette fois-ci, je visais le premier rôle et j'obtiens le premier rôle. Puis, on m'approche pour devenir professionnel. J'étais donc acteur le soir et étudiant le jour. Puis, j'ai été voir mon patron qui me dirigeait au théâtre et je lui dis : « *vous savez quoi patron, je suis devenu une vedette au théâtre et là je m'ennuie* ». Alors il me dit qu'il croit que je dois viser les études supérieures mais avant il voulait que je fasse mon certificat en pédagogie pour pouvoir être enseignant. Ensuite je suis allé à Montréal pour la maîtrise puis je suis revenu à Ottawa où j'ai été engagé comme enseignant et je rédige. J'en ai pour 8 mois de rédactions puis je suis reçu à la maîtrise. Je continue la pratique théâtrale mais je me concentre sur l'enseignement car c'est une chose qui m'importe beaucoup : au primaire, au secondaire... et je reçois un appel du bureau du commissaire à la magistrature fédérale. Ils veulent m'engager, ils aimeraient que je dirige un atelier chez eux et j'ai toute la formation requise : cours de prise de parole destiné à tous les juges canadiens. Avec plaisir ! Le programme était déjà en place, ils voulaient simplement que je dirige les leçons. La seconde année, ils m'ont demandé que je refasse le programme au complet. C'est ce que j'ai fait pendant

8 ans en formant les juges canadiens francophones à la prise de parole. Ils sont souvent appelés à défendre une décision auprès des médias, ils doivent savoir faire cela. Puis, je suis approché par un collègue privé, un collègue pré-universitaire. On m'approche car ils voulaient que je mette en place un programme de théâtre chez eux et je deviens professeur chez eux et je fonde le programme, destiné aux jeunes gens de poursuivre leurs études dans le domaine des arts et de la communication. Certains se sont inscrits dans des écoles de formation d'acteur, ça va dans l'ordre des choses. Je fais ça pendant 8 ans puis je me dis que ce serait bien que je complète une maîtrise. Je me suis intéressé aux manuscrits de François Delsarte, homme français du 19<sup>e</sup> siècle. Il s'est intéressé au jeu de l'acteur mais surtout à la prise de parole et au corps en scène. Tous les gens du théâtre connaissent ce monsieur avec son corps scénique. Je me suis rendu en Louisiane où étaient les documents. Ensuite, au cours des 5 prochaines années, j'ai travaillé sur l'analyse critique de ces manuscrits. Puis j'ai donné cours à l'université et en 2012, c'était les grèves étudiantes et les élèves se sont très mal comportés. J'ai donc mis un « ola » à ma carrière d'enseignant et j'ai fondé mon entreprise. J'ai développé cette entreprise mais ici personne ne sait ce que sont des actes de langage. Cette entreprise a deux volets : celle d'aider les gens sous forme de perfectionnement à s'améliorer lorsqu'ils sont appelés à s'exprimer devant 5 ou 550 personnes, c'est la même chose en réalité. C'est le premier volet où on s'occupe de ce qui relève du langage, de la bouche et du corps parce que le corps, c'est ma spécialité suite au doctorat. Le deuxième volet, j'ai continué à m'intéresser à l'aspect théâtral, c'est d'offrir un atelier aux enfants et aux primaires de 5<sup>e</sup> année, où j'ai dirigé un atelier des contes des frères Grims. Ça a été la première chose que j'ai fait avec l'entreprise, offrir des choses aux enfants. Cet été, j'ai offert une formation aux gestionnaires et élus d'une municipalité et à la fin de la formation, la personne qui s'occupe de la culture et me demande si ce serait possible de donner des cours d'art dramatique chez eux. Deux semaines prochaines, j'ai rappelé pour dire que j'étais prêt à donner des cours d'art dramatique mais surtout prêt à mettre en place une troupe d'art dramatique chez eux. J'ai été en contact avec le maire et différents élus et la chose est en place. L'entreprise, elle a deux volets et va continuer, j'y tiens. Les gens qui m'engagent savent que j'ai d'abord et avant tout une formation théâtrale. La chose leur plaît parce qu'ils sont en mesure de faire le lien entre l'expression et le théâtre. Souvent quand je les dirige, ils me disent souvent qu'ils ne veulent pas devenir acteur. Alors je leur dit de ne pas s'inquiéter, que c'est moi l'acteur. Mais c'est une technique qui peut être drôlement utile et les gens apprécient beaucoup. J'ai une formation pratique mais j'ai aussi reçu une formation de premier ordre intellectuelle, je suis quelqu'un de complet et ça vous ne trouvez pas, peu importe où vous vous trouvez. C'est une de mes forces et les gens peuvent en bénéficier, il y a des savoirs et ce qui relève d'une

pratique spécifique, ce qui fait ma force aussi c'est que je me suis beaucoup intéressé au 19<sup>e</sup> siècle français.

**Donc vous vous êtes beaucoup inspiré de la culture française pour construire votre technique d'apprentissage ?**

Mon mémoire de maîtrise porte d'abord sur Jacques Copeau et l'école qu'il a fondée, ensuite sur Michel Saint Denis qui a fondé plusieurs écoles en Europe et en Amérique. En Europe, vous le savez c'est la fameuse école de Strasbourg, l'école par excellence et ici, c'est Julliard à New York et l'école nationale de théâtre du Canada à Montréal. Moi j'ai été en contact avec son homologue, monsieur Lefèvre. Il m'a accordé mon entretien et vous pouvez consulter ça dans mon mémoire. Ma pratique s'inscrit chez Copeau et c'est évident qu'il déteint sur tout ce que je fais et Saint Denis aussi. Alors il y a toutes ces grandes filiations.

**Et les gens avec qui vous travaillez dans votre entreprise ?**

À l'heure actuelle, il n'y a personne parce que je n'ai trouvé personne. Pour le moment je suis solo mais je vais devoir engager quelqu'un bientôt... je cherche quelqu'un qui a fait des études de théâtre et qui a une formation supérieure avec une tête formée, qui sait diriger les gens... ça devient compliqué... Mes clients sont de hauts fonctionnaires, des élus, des gens d'affaires, des avocats provenant de grandes firmes. Ma clientèle est formée de gens hors pair, alors vous devez de pouvoir suivre.

**Ils viennent donc plutôt faire du perfectionnement ?**

Non, ils viennent pour les bases.

**Est-ce que vous pourriez m'expliquer comment se déroulent vos formations ?**

Il y a deux types de formations. Il y a les formations destinées à un groupe et il y a les formations individuelles. Les anglophones disent *tailord services*, sur mesure. Si on se concentre sur les formations de groupe, on me demande d'offrir une formation offrir une formation à tel ou tel type d'individu. Il y a toujours une rencontre à priori, gratuite, pour discuter des besoins. Une fois que c'est au clair, je me rends chez moi et je prépare la formation d'une durée de 6 ou 7 heures, ça dépend des gens. Quels sont les éléments clés de la formation ? Lorsque des gens avec lesquels je travaille n'ont pas reçu de formation a priori, ou alors si ils en ont eu une elle était très limitée, la formation porte sur l'importance en matière d'articulation, savoir être entendu ; ce qui relève de l'accentuation ; l'importance des pauses, parce que la plus part des gens quand ils prennent la parole ont l'impression qu'ils doivent continuellement parler. Je termine toujours par le corps. Les gens sont appelés à comprendre qu'ils peuvent décider ce que les gens vont voir ou remarquer et ils sont toujours épatés que ça. On peut manipuler le regard du spectateur, exactement ! Et ils sont toujours fascinés par ça. C'est de la cuisine pour un

acteur. On a toujours un exercice de synthèse avant d'en venir au corps. Parce que je veux qu'ils accordent la plus grande importance à tous ces facteurs qui interviennent en pris de parole. Le rythme aussi. Ça, les francophones ne sont jamais épatés par ça mais les anglophones adorent la rythmique. Ils ont des difficultés à saisir que lorsqu'on cause, on peut varier le rythme pour des raisons spécifiques. Il y a un exercice de synthèse, puis le corps, puis on finit par une prise de parole. Je leur demande de préparer un petit mot qu'ils vont être appelés à présenter à tous à la fin à partir de sur quoi on a travaillé. C'est significatif. C'est la formation de groupe. Je donne cette formation là depuis deux ans et les gens ensuite sont invités à rédiger un témoignage et les gens sont toujours charmés. Ça me fait tellement plaisir, et c'est la raison pour laquelle je fais ça. Pour le sur mesure, c'est d'abord une rencontre à priori où on me confie ce dont on a besoin. Les gens eux, décident de travailler en un à un. C'est d'abord écouter ce que la personne nous raconte et ensuite, de dire à la personne voici comment on pourrait procéder avec des étapes. Les gens adorent ça... je dis aussi combien de rencontre j'entrevois et ainsi de suite. Après débutent les ateliers. À Montréal, il y a des gens qui offrent de séminaires de prise de parole et qui font des ateliers d'une durée de 30 ou 60 minutes. Ce que je dis toujours à mes élèves c'est que je ne procède pas comme ça. Une personne a besoin d'environ 45 min pour se chauffer... alors après il ne reste plus beaucoup de tout... ils offrent une heure pour 50\$ et quand on voit le profil des gens, la plus part s'improvisent... Ils ont un baccalauréat dans un domaine puis deviennent coach, le terme est très à la mode. Ils ne savent pas ce qu'ils font... c'est une réalité pécuniaire à prendre en compte.

**Quand vous faites pour les personnes seules, vous construisez les étapes selon leur demande et où ils en sont ?**

Très peu de gens savent quelles sont leur force et leur lacune. La plus part ne savent même pas qu'ils ont besoin d'un service. Je vous dirais qu'on est toujours aux prises avec une méconnaissance de soi... les gens, au point de départ, se disent qu'ils ont besoin de mes services parce qu'ils se sentent d'une certaine manière, c'est le psychique qui compte. C'est après qu'ils se rendent compte « ah c'est ça... ». C'est ce que je vois, la méconnaissance. Je demande à la personne quels sont leurs besoins, la personne me donne certaines choses et l'élément psychique est toujours présent car c'est le déclencheur. Le reste, c'est plus ou moins de la bagatelle : je parle trop vite, je me répète toujours... c'est la psyché qui fait en sorte que les gens me contactent. Je pourrais aller plus loin : en fonction de la connaissance de la réalité en matière de prise de parole, je crois qu'au Canada, on accuse un sérieux retard. En fonction de la compréhension des choses. Je crois qu'en Europe, en grande Bretagne et en Allemagne les gens sont plus aux faits de leurs besoins en prise de parole. Je crois qu'il y a tout un marché à l'heure

actuelle... très peu de gens savent qu'ils ont besoin de ça, parce que personne ne parle de ça. Personne ne se préoccupe de savoir ce que c'est que de bien parler, de bien s'exprimer. Ça pose problème lorsqu'une entreprise pose problème. En ce qui me concerne, je suis convaincu qu'en prise de parole quel que soit le média : diriger une conférence, un discours, qu'on doit appeler à diriger une réunion, à répondre à des journalistes ou à un entretien télévisé, l'incontournable : ce sont les éléments de base de toutes prises de parole. Aux états unis on va vous dire qu'il faut être à l'aise pour prendre la parole en public. On a des gens qui offrent ce genre de chose « *être à l'aise, c'est ainsi qu'on est orateur* ». Pour quelqu'un qui a reçu une formation dans le domaine, on sait très bien que c'est un parfait non-sens. On a des incontournables en prise de parole : vous ne pouvez pas contourner cela : je reprends les principes romains et grecs en terme d'élocution : l'élocutio. Savoir exprimer quelque chose clairement, avec style, c'est ça l'élocutio et c'est ça que j'apprends à mes élèves.

**Et est-ce que vous travaillez le contenu ?**

Je suis un élève de Copeau, Copeau c'est d'abord un homme de lettre. Je suis d'abord un homme de lettre alors d'abord on travaille le texte. Ou alors je fournis un texte.

**Et quand vous fournissez un texte, vous fournissez quoi comme type de texte ?**

On débute toujours par du ludique. Puis une fois qu'on a fait du ludique, on en vient à du texte informatif. Là, c'est la personne dans le cadre de ses fonctions. Et on travaille le baratin de la personne. Le ludique, la personne va devoir mettre en place une technique beaucoup plus complexe qu'elle doit le faire dans son milieu de travail. Ces techniques vont ensuite lui permettre non seulement d'alimenter sa prise de parole mais la nourrir et la développer. C'est pour ça qu'on commence par le ludique, ça demande une plus grande technique, les gens adorent ça... Le ludique est associé à des techniques que les gens vont ensuite pouvoir réutiliser. Par exemple, les étudiants vont dire « *Monsieur, j'ai mon texte que je dois prononcer et je me rends compte que je peux utiliser la technique que j'ai apprise là* ». Et c'est exactement pour ça qu'on procède de la sorte. Leur offrir un éventail, c'est ça. Au point de départ, il faut que la personne ait cet éventail et il y a trop peu de personnes qui l'ont.

**Lorsqu'on vous fournit un texte qu'une personne doit travailler pour une occasion particulière, est ce que vous le retravaillez avec eux selon le contexte, le public ? Est-ce que vous travaillez le choix des mots qu'ils utilisent, la manière dont ils abordent les choses ?**

Oui, oui et oui. On doit toujours se préoccuper... ce que je leur dit souvent, quand ils disent quelque chose c'est « *savez-vous quelle est la personne la plus importante ?* ». Au début ils se trompent toujours mais à la fin ils trouvent toujours la bonne réponse. C'est là, vous accordez

votre attention à tout ce beau monde. Votre personne n'a aucune espèce d'importance. Et qu'est-ce que signifie accorder de l'importance ? C'est s'assurer que tout ce qu'on dit est bien entendu, est bien compris et faire en sorte que tous les gens qui vous écoutent aient l'impression d'être très intelligent, alors qu'ils ne le sont pas nécessairement. La question c'est « comment je fais ça ? » Et c'est ça l'art de l'éloquence, faire en sorte qu'ils se sentent intelligents.

**Vous utilisez le *storytelling* ?**

Non mais là je vais développer mon service auprès des avocats. Je veux intégrer le *storytelling* avec eux, parce qu'avec eux ce serait utile.

**Et l'utilisation de l'humour, d'anecdotes ? Est-ce que vous conseillez parfois aux orateurs d'utiliser des anecdotes ou autre ?**

Non, j'attends qu'ils le fassent. Je regarde si c'est intéressant et je vois si on garde ou si on supprime. Je ne recommande jamais cela. La plus part du temps, les gens ne sont pas drôles, ils se croient drôles mais ils ne le sont pas. Les anecdotes, faut savoir... non, je ne fais jamais cela parce que mon boulot, au point de départ, c'est de faire en sorte que les gens qui prennent la parole soient intéressants. Je leur donne tous les outils pour qu'ils réussissent cela. J'avais une personne, elle était très très très inquiète parce qu'elle devait offrir une formation. Pour une fois, la raison de sa présence, c'était sa psychique : elle était convaincue qu'elle ne savait pas. On a travaillé ensemble cinq séances et la semaine après la 5<sup>e</sup>, elle présentait. À la fin, elle a demandé si elle était prête. Et j'ai répondu que non seulement elle était prête mais qu'en plus, elle allait faire fureur. Et quand je l'ai revu, elle m'a dit qu'elle avait fait fureur... c'est faire en sorte que les gens soient intéressants, soient écoutés. Et là, vous vous dites : « comment faire en sorte d'être écouté ? ». C'est une bonne question...

**Est-ce que vous travaillez la respiration, la relaxation, etc. ?**

La respiration essentiellement et la relaxation ça va de soi avec la respiration. Au début, il y a toujours ça, on réapprend à respirer. Et pendant les exercices on continue à se préoccuper de la chose. Ça leur fait du bien, les gens adorent.

**Donc, si j'ai bien compris, vous avez certains exercices plus précis et d'autres plus globaux ?**

Non, jamais. Ça dépend où vous en êtes dans la formation et dans quel type de formation vous êtes. Mais en général on travaille de façon pointue à partir du texte. Et dépendamment d'où on en est : « ici, je voudrais que vous appliquiez le principe de la pause, ici : de la réplique, etc. » à un moment, je leur dis qu'on va faire quelque chose de compliqué : ils vont enchaîner. Lorsqu'ils regardent leur texte, il est tout annoté leur texte : l'articulation, les pauses, tout est annoté. Ils sont toujours impressionnés de ce qu'ils ont fait. Puis ils enchaînent.

**Pour vous, quels sont les éléments primordiaux pour une bonne prise de parole en public ?**

Je vais commencer par vous donner le contre-exemple, c'est toujours ce qu'il y a de plus intéressant. Vous regardez et vous écoutez quelqu'un. Si on regarde quelqu'un, c'est parce qu'il y a quelque chose qui cloche dans son attitude, comment la personne présente son corps, ou des tics de gestuel, ou des formes de déformation. Les contre-exemples : vous allez souvent dire « j'ai regardé quelqu'un », vous allez dire cela parce que votre œil a capté quelque chose, ça l'a dérangé. Parfois, plus rarement, on dit « j'ai entendu quelqu'un, voici ce que la personne rapportait... ». Maintenant, l'exemple : la première règle, c'est que vous voulez être entendu et compris. Si on vous entend, c'est qu'il y a un minimum de respect en fonction de ce qu'on voit de vous. Ça vaut la peine que j'écoute cette personne-là. Sinon on ne l'écoute pas, la personne. Où est ce qu'on voit est important, qu'est-ce que vous me montrer. C'est d'abord essayé d'être entendu la prise de parole. L'acte de langage relève d'abord de la parole, du verbe. La question que vous avez à dire et comment le dites-vous. Le comment est fondamental, c'est le deuxième élément. C'est le style, selon quel style allez-vous présenter votre information. Est-ce à moi que vous allez vous présenter ? Ce n'est pas des babioles. On ne doit pas s'adresser à moi comme si j'étais le dernier venu, c'est le style que vous choisirez.

**L'habillement et la façon de se présenter en public a donc de l'importance ?**

C'est fondamental ! Vous savez que vous allez vous exprimer en ma présence, n'arrivez pas en bermuda.

**Quand vous travaillez avec une seule personne, ce sont des séances de combien de temps en général ?**

1H30. Après, ça prend combien de temps de former quelqu'un en prise de parole... au corporatif, le gouvernement fédéral par exemple, est habitué de demander des journées ou demi-journées de formation. Il a l'impression qu'en 6 heures ils auront les bases mais c'est totalement faux ! Evidemment, les gens leur offre des formations... Moi, en fonction de mon niveau de compréhension, ils ont besoin de 15 sessions pour vraiment être en mesure de se défendre. Ma question, c'est toujours : qu'est-ce que vous en reprenez ? En une session, trois mois après, on n'en retient rien.

**Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non, je ne crois pas.

**Entretien n°19**

**Date :** 19/09/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Téléphone

**Profil :** Formateur / Coache de prise de parole en public

**Quel est votre parcours et quelle a été votre formation pour en arriver au coaching de prise de parole en public ?**

Ma formation en fait, c'est que j'ai moi-même suivi la formation avec celui qui était le fondateur de l'école. Par la suite, c'est beaucoup d'expérience de terrain : suivre la formation, la conduire, puis je suis devenu chroniqueur à la radio et à la télévision. Par la suite, j'ai racheté l'école et j'en suis devenu directeur avec du coaching uniquement.

**Depuis combien de temps êtes-vous formateur ?**

Depuis 7 ans, j'ai commencé à 2009.

**Quel type de personnes vous contacte pour du coaching ?**

Le corps de l'entreprise, c'est la formation sur l'art de « prendre la parole en public », c'est une formation de 24h, à raison d'une journée par semaine pendant 4 semaines. Chaque mois, j'ai dix groupes gens de tous âges et de tous milieux également. Ça c'est quand on est dans une formation, après il y a des coachings pour des besoins spécifiques. J'ai des conférenciers, des gens dans les médias, des gens d'affaires, des politiciens, des sportifs qui ont besoin de préparer des entrevues par exemple.

**Lorsque vous faites des coachings privés, ça se passe comment ?**

Ça dépend beaucoup. Par exemple, quelqu'un qui a besoin de faire un discours. Dans un premier temps, on voit ensemble : on détermine qu'est-ce qu'il va dire, qu'est-ce qu'il pourrait dire, on le verbalise d'abord puis après ça on l'écrit. Il arrive que les gens viennent avec un premier jet, on travaille là-dessus et après le départ c'est qu'on va les enregistrer en format audio dans un premier temps pour voir tout l'aspect articulation et aussi, pour qu'il réentende son discours et c'est à ce moment-là qu'on peut soit achever quelque chose ou en enlever : certaines tournure de phrase, certains mots, ce ne sont pas ce que la personne dit habituellement... c'est dans cette première étape qu'on va modifier le discours. Par la suite, une fois qu'on retravaillé le discours, on prend la caméra et là on va travailler la posture qu'il a au lutrin, par exemple, la capacité qu'il a a quitté le texte pour regarder l'auditoire,... On va répéter, répéter, répéter jusqu'à ce

qu'il ait bien maîtrisé le discours, qu'il se le soit approprié, en fait. Dans les coachings privés, ce sont des coachings d'une heure où on répète plusieurs fois avant le jour J.

**À chaque fois, c'est pour un événement spécifique et ils viennent déjà avec une partie chez vous ?**

Oui, assez souvent, c'est pour ça. Il est très rare que je fasse un coaching avec des gens qui n'ont pas suivi la formation parce que je veux... on ne peut pas faire de grands orateurs avec deux heures de coaching donc déjà il faut avoir une base. La base, c'est la formation sur la prise de parole en public. On m'appelle aussi parfois, par exemple pour un politicien, on va simuler une entrevue de 30 à 40 minutes pour les questions générales et les questions plus précises sur certains dossiers et on réécoute après. Puis on fait des pauses, je vais des commentaires au fur et à mesure, et après on peut commencer la préparation d'entrevues. C'est un autre coaching qu'on fait, le coaching d'entrevue sur, par exemple, un aspect de la carrière de la personne, on pratique cela. Ça peut être un auteur également, quelqu'un qui vient de sortir un livre. On va faire une simulation sur le livre : pratiquer à répondre, à parler de son ouvrage...

**Et lorsque vous travaillez avec eux, c'est toujours de la répétition ou est-ce que vous leur donnez parfois des exercices éloignés de ce qu'ils doivent faire mais qui permettent de travailler certains points ?**

Les exercices on les fait dans le cadre de la formation générale. C'est pour ça que dans 95% du temps, je préfère ne pas faire le coaching s'ils n'ont pas suivi la formation. Je ne peux pas faire rentrer 24h de formation en une heure, deux ou trois heures de coaching. Par contre, si quelqu'un m'appelle en urgence, par exemple sur une personne doit faire un discours dans peu de temps, on va faire des exercices de respiration, je vais lui transmettre certains outils qu'on va pratiquer au début de chaque séance de coaching. Quand ils arrivent : on va faire des exercices de respiration, on va travailler les vocalises, et puis après on va aborder le coaching. Mais dans 95% des cas, ce sont déjà des gens qui ont suivi la formation chez nous. Je n'ai pas besoin de leur répéter ça, ils connaissent la routine de préparation.

**Quelle est la différence entre les formations et les ateliers que vous proposez ?**

La formation d'abord, c'est se livrer à l'exploration. L'atelier, je peux m'occuper beaucoup de chacun d'entre eux. C'est ça la grande différence avec la formation, c'est qu'ils peuvent progresser de manière beaucoup plus marquée et rapide. L'atelier, c'est un espace d'éveil, c'est trois heures le soir. C'est un éveil à certains outils de communication : sur la respiration, sur l'articulation... On va parcourir de façon générale la prise de parole en public avec un groupe un peu plus nombreux. Je peux prendre, par exemple, jusqu'à 20 participants dans un atelier. Et tout le monde ne fera pas tous les exercices. Cinq passeront face à la caméra, après cinq

autres vont enregistrer pour travailler la couleur de la voix... Les gens vont être témoins de tous les exercices mais ils ne pourront pas être acteur de tous les exercices. C'est ça qui fait la différence entre les deux.

**Sur votre site, vous dites que vous faites 80% de pratique et 20% de théorie. En quoi consiste la théorie ?**

La théorie, c'est après chacun des exercices pratiques. Je leur parle de la théorie sur l'exercice en question. Par exemple, à un moment on va faire un exposé oral au micro et après je vais leur dire « *vous voyez, là vous avez fait des choses qui n'ont pas été faites correctement, je vais vous montrer comment vous devriez vous comporter* ». Avec le micro même chose, au lutrin, etc. Puis sur 24 heures, pendant 40 minutes on va réfléchir sur les éléments dont on devrait se rappeler en prise de parole en public ? Donc il y a plein de blocs théoriques mais qui suivent l'exercice pratique. Donc ce n'est pas moi qui parle de communication mais eux qui font et moi après qui commente leur performance. Le bloc théorique est fait à ce moment-là.

**Comment se déroulent les 24heures de formation ? Vous avez une structure de formation ?**

On ne réinvente pas la roue à chaque fois. Dans un premier temps, le jour un, on a un exposé face à la caméra, L'exposé brise-glace. Les étudiants sont amenés à se présenter devant le reste du groupe pendant deux minutes. Ça me permet de mesurer un peu le non verbal et faire un peu de théorie là-dessus mais surtout ça me donne une idée de ce que je dois travailler avec chacun d'entre eux. Certains c'est la couleur dans la voix, d'autres ne se projettent pas assez, certains ont à développer la gestuelle... Alors il y a quelque chose qui revient constamment, je suis en mesure de me faire une idée sur chaque participant et je sais pour chacun des participants les raisons pour lesquelles ils se sont inscrits. Je sais ce que je vais devoir travailler avec chacun d'entre eux. Par la suite, ce sont des exercices qui sont les mêmes d'une session à l'autre, beaucoup d'enregistrements de textes, d'exercices de diction... il y a un ordre, je sais aujourd'hui ce que je vais faire avec eux. Il y a toujours la voix que je vais travailler également. Alors le cours qui est monté est toujours dans le même ordre, par contre, si à un moment donné, je vois que j'ai un groupe d'étudiants ; par exemple, avec qui je vais travailler la couleur de la voix, je vais mettre l'accent sur l'enregistrement de textes. Alors on s'adapte mais dans un sens qui est pas mal défini quand même.

**Quand vous enregistrer, c'est toujours à la caméra ou parfois c'est juste du son ?**

C'est vraiment mixte. La caméra, on en fait au moins une fois par journée de formation. On fait beaucoup d'audio mais parfois ils font une performance orale, elle n'est pas enregistrée mais après je commente leur performance aussi. Alors c'est pas toujours à la caméra, il y a un mix

des deux. Il y a des exercices d'audio où je leur fais réciter des extraits de romans, des nouvelles, des spectacles de Paris également... comment rendre intéressant quelque chose qui ne l'est pas ? Alors ça, on fait beaucoup d'audio et la caméra au moins une fois par jour.

**Après, vous regardez les images avec eux, c'est vous qui débriefez ou alors vous essayez de les faire trouver par eux-mêmes ?**

Non, c'est moi qui fais un peu le débriefing. D'abord, eux sont plus sévères dans leurs commentaires que ce que je pourrais l'être. Je ne vais pas cracher sur certaines choses ou faire des réflexions sur des éléments qui n'ont pas attirés mon attention, qui ne sont pas majeurs. Dans une formation comme ça, d'initiation, l'étudiant n'a pas encore ce qu'il faut entre les mains pour s'autocritiquer. Au terme de la formation, ils auront les outils en main pour être capable de s'autocritiquer mais au début il est beaucoup trop sévère envers lui-même donc c'est moi qui fait le débriefing.

**À la fin de la formation, vous refaites un exercice global comme au début pour voir l'évolution ?**

Oui, en fait, au cours numéro un, je leur fais faire une réclame publicitaire que je conserve et au dernier cours, la dernière après-midi du jour 4, je réenregistre cette prestation et on réécoute après. Et je leur fais repasser à l'écran leur exposé oral fait en classe à tout du moins lorsqu'ils font leur dernier exposé face caméra, je leur dis ce que j'avais noté à améliorer au premier cours et voir ce qui a été amélioré. À l'audio, on fait un avant après, effectivement.

**Quels sont les éléments que vous travaillez systématiquement pendant vos formations ?**

Ce qui revient beaucoup, c'est la gestuelle, la structure du discours, la couleur de la voix, la respiration, le débit, ce sont des choses qu'on travaille. C'est beaucoup un cours sur la confiance. À force de faire des exposés oraux, au début la routine de préparation n'est pas vraiment là puis plus on avance plus on voit qu'ils s'apprennent à se préparer. Alors, comment on structure le propos, comment on travaille sur l'introduction ou la conclusion... pour les deux : quels sont les points qu'on va aborder, parfois, au début, c'est beaucoup trop décousu et on travaille beaucoup là-dessus. Le fait qu'ils apprennent à bien se préparer, maintenant ils ont plus de confiance pour prendre la parole devant un public. Ici, ce n'est pas un gros public mais c'est quand même un public pour les gens, ils font tomber cette barrière-là. Ça s'appelle l'art de prendre la parole en public, ceux qui viennent ont souvent un blocage pour prendre la parole face à plus de deux personnes à la fois. C'est beaucoup là-dessus qu'on travaille, comment on règle et comment on développe cela. C'est par la préparation.

**Est-ce que vous utilisez le *storytelling* : les histoires, les exemples, ou anecdotes pour raconter ?**

Oui, beaucoup. Sans leur donner des exemples précis parce que tout est confidentiel mais je vais leur donner des exemples, des gens qui ont dû travailler... ce sont des exemples pratiques qu'ils retiennent et des exemples qui s'appliquent à eux également. Voici cette personne qui a une voix beaucoup trop aigue, comment va-t-on corriger cela ? Quelqu'un avait un non verbal absolument nul : toujours les bras croisés, la tête baissée... Quand il va faire des conférences, comment il va faire pour travailler cela ? Donc ce sont des exemples concrets qu'on va travailler. On applique les exemples à la théorie sinon les gens vont retenir beaucoup moins.

### **Et dans le contenu que les gens doivent présenter, est ce que vous intégrez aussi des exemples ou histoires pour attirer l'attention du public ?**

Les trois premières secondes par exemple, je leur dit toujours que c'est la bande annonce de leur exposé oral. Si la bande annonce n'est pas bonne, les gens ne suivront pas pour la suite alors on travaille fortement là-dessus. Très souvent, les étudiants, lorsqu'ils débutent la formation, ils ne savent pas non plus comment sortir de leur exposé. On leur apprend directement cela et comment structurer leur propos. Puis on fait des exercices et c'est ce qui leur permet de progresser de manière vraiment marquée. Du début à la fin de la formation, ce ne sont plus les mêmes personnes. Ils ont appris à respirer, ils ont appris à bien articuler également, ils s'entendent et ils se voient changer, c'est ça qui fait la différence. On augmente leur niveau de confiance et après ils n'ont pas peur de prendre la parole en public.

### **Dans votre école, vous êtes seul ou vous travaillez avec des collaborateurs ?**

Essentiellement, la formation de base je la donne seul mais j'intègre des collaborateurs pour des formations que j'appelle « hors-série ». Des formations de trois heures sur : comment animer une réunion de manière efficace, comment se comporter avec les médias... Il y a des formations spécifiques : le cours d'abord, je le donne si je vois que c'est un cours très général. Si je vois, par exemple, que le groupe a une problématique, quelque chose en commun comme « comment faire une bonne présentation PowerPoint », là je vais inviter quelqu'un pour venir en parler, quelqu'un qui en dit plus et qui se consacre à ce sujet-là. Mais généralement c'est moi qui donne le cours tout seul.

### **Donc vous travaillez aussi le support visuel quand une personne vient pour travailler une présentation ?**

Je ne le travaille pas beaucoup dans le cadre du cours général parce que je trouve que c'est une béquille et je veux d'abord que le centre de l'attention ce soit les gens, la personne qui fait sa présentation, son discours, sa conférence, donc on va se concentrer beaucoup sur le contenu, la façon de délivrer mais l'aspect visuel je survole vraiment très très peu dans le discours général.

**Quels sont les éléments primordiaux pour vous dans la prise de parole en public ?**

Premièrement, c'est la préparation. On vient contre cette idée et ce qui fait que certaines personnes seraient à l'aise et d'autres non. Pour moi, c'est de la foutaise et c'est ce que je leur enseigne. Il y a des gens qui se préparent et des gens qui ne se préparent pas. Le cœur de la formation porte sur la préparation, l'importance de la préparation, et le reste c'est des outils de préparation : comment avoir une meilleure diction, comment faire est aussi important, ça dépend des mots et des phrases qui sortent de notre bouche, ils sont fait avec des exercices à la caméra et comme on passe quelques jours à répéter les exercices, ça permet un degré d'émancipation. Après, les réflexes sont encrés, ça permet d'augmenter leur niveau de confiance et surtout de se préparer peu importe le contexte. Avant de prendre la parole... ça va parfois demander un certain degré d'improvisation. Les gens vont nous demander de pied levé... souvent, on met du temps pour se préparer et on doit prendre du temps pour se préparer. Alors c'est ce qu'ils apprennent le plus.

**Par exemple, pour la gestuelle, vous leur faites remarquer ou vous avez des exercices pour leur faire travailler la gestuelle ?**

Non, on leur fait principalement remarquer. Généralement, ils n'ont pas de gestuelle, ils ne se permettent plus d'en avoir... ils ne se permettent pas de bouger alors je leur dit de prendre un pointeur ou un crayon et de dessiner ce qu'ils veulent raconter et voir les autres le faire... La gestuelle, ils sont capables d'en avoir une, leur propre gestuelle. Il est très rare que j'ai vu quelqu'un qui bouge trop, c'est le signe de quelqu'un d'ouvert. En général, je vois quelqu'un qui croise les bras, qui ne bouge pas assez... Le premier exercice brise-glace face à la caméra, il y a comme un choc, ce qui fait qu'ils se permettent par la suite de bouger. Il n'y a pas d'enseignement pour la gestuelle : chacun a sa propre gestuelle, sa propre couleur. Il faut juste apprendre à la développer.

**Est-ce que vous utilisez des techniques de théâtre pour la prise de parole en public ?**

À l'audio, entre autre, on enregistre pendant la formation on enregistre un extrait de théâtre, de Cyrano de Bergerac pour leur montrer comment passer d'une émotion à une autre. On travaille beaucoup là-dessus. Comment avoir de la couleur dans la voix, comment élever un texte de façon originale... on se ramène souvent à l'audio parce qu'on n'a pas l'image pour se déconcentrer. Eux ils se voient et je leur dit toujours que c'est une formation sur l'exagération : « n'hésitez pas à aller plus loin ». On ne va pas faire entrer le coté théâtral au quotidien mais le fait que je les pousse à l'expérience fait que vous allez revenir à votre style mais pas avec la crainte que vous aviez avant. Il y a une couleur qui va faire ressortir votre personnalité. On fait avec, oui : extraits de théâtre et de romans également.

**Est-ce que vous avez autre chose à ajouter ?**

Non, je n'ai rien de plus à ajouter pour vous dans le cadre de votre travail.

**Entretien n°20**

**Date :** 17/10/2016

**Langue :** Anglais

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Téléphone

**Profil :** Agence marketing – rédacteur de discours

**What is your training, your graduations?**

Yes, I have a Master from Carleton University and after that, I worked in marketing for about 5 years and then I worked to the Journalist in UK in London, for about one year and a half. End then, I started my own business after that and go back to Canada.

**What your agency is specialised in?**

Mainly, I would say “financial services writing” and also kind of “natural resources”, I do a lot of work for the industry sector. And I also work for some banks and investment funds.

**And you do a lot of training too?**

Yes, also. I did a lot of that for several years but... In fact unfortunately my website is not really up to date. It doesn't working and I don't get around... Yes, so I haven't done training for two years I think... I'm able to do but for a while I did a lot of training, web writing and things like that for the federal government but I haven't done that near a fur while.

**When you did training, it was about public speaking?**

No, it was more about writing for the web.

**And when you write for your consumers, is it more discourses, speeches, or more writing communication?**

I probably do more written communication like writing annual reports and website copy, things like that. I do presentations and speeches as well but I think probably now I say, 80% content for marketing and other kind of information, reports and things like that. And maybe 20% speeches and presentations.

**And when you have to write speeches or presentations, what is the process? The person comes with an idea and asks you to write everything or... how it works?**

Usually, I want to speak with the client, the person who's doing the presentation to catch all the information from them: what they want to say, of course what the event is, where they are speaking, what the theme is... Then I work with the person beginning on the main ideas and points he want to say. And then I go away and usually it is kind of a two-step work. I write the

main points, and they confirm: yes, it is what we want to say... and then, go back and script it. That point is depending on the client. Some client want more than actual script, like this he can read it in front of the audience, which is a weep thing. You can write a script that almost could be read word for word. That is one of the structure. And the other hand is to do more like just a board, the person can see points and make a point about this, then a point about that and make a board... Maybe not have much more than an actual scripting. They can have slides to show, a PowerPoint, things like that or things less traditional than scripted speech.

**When you write a speech, do you work on the content: the choice of words and things like that?**

Yes, and again: depending on the client and the topic. Sometimes, I work on and I actually do some researches because of the topic, talking about this subject, or data about this particular issue and to find that and support that. They already know the facts and what they want to say, they just need help to find a way to put words and write the speech.

**Do you work on the way to deliver the speech, to present it and so on?**

Not as much. A lot of people, they don't put the time into it. But I would do that... I think it would help them... well, I mean when I have the chance, it depends also of the client, some clients are experienced and they are good at public speaking and they just need help for some content... where some other people need to know how to present themselves physically, how to move around and things like that.

**What "type" of clients do you generally have?**

For the most part it is the private sector, I don't do much speeches for government. It's more private sector.

**And when a client ask you for a speech, is it included in a global plan of communication, or a global communication strategy, or is it just about the speech?**

It can be both. There are situations where I am asked to write something and I'm only one piece of a big global thing: other people are pointing themes and all the overall messaging that they want to convey, and I come and help for the speech. And other times, I'm more involved in the campaign and I'm helping for the construction of the campaign. It really depends... I would be less and probably more on the site of coming in a pre-established campaign or situation. I'm just there as an expert of the speech, of the presentation.

**Do you usually use storytelling to write speeches?**

If I can, I like it. I think it is always more interesting to humanize it, to tell a story or some kind... I think it is the problem of a lot a people: to get into... in particular experts good at their

slope and they can go in the details they need... well... I'm not an expert then I can help them to get the main stories, the big pictures they need to get across to bring the attention of people.

**Do you work on visual materials?**

I can definitely do that point but the situation I prefer is when I work with a graph professional, someone that really... someone that can help them with ideas, the resources and the time... and actually use a professional designer. I can help them but I respect the professional designer. Too many time, people go through presentations and put slides up with ... words and that's really helpful for them. You know, the audience cannot read more than listen to a presentation, it's the reason why I like to work with a professional. It's not really helpful for the audience.

**In general, how long is the time you have to write a speech for your client?**

It's a good question. In general, it's more a back and forward. It's a hard question because it's so variable. If someone give me some kinds of remarks saying things, I can do a quick step forward. Others, I help the client with talks and that takes weeks. But over several weeks of back forward, it's a lot of interactions so far. It can takes days, and days, and days. It depends on the person and the speech.

**When you have to write speeches, is it more marketing speeches or speeches during a crisis, or something else?**

No, for me it is more about marketing presentations.

**So, it is to present a new product or things like that?**

Yes, it's to present a new product of something like that.

**And what process do you usually use to write speeches? Is there some parts or a structure you always apply on speech?**

I don't have a very complicated process. For me the question is always: who we are speaking to? What do we want to do: convince someone, change their mind...? And three: how long do we have? It is very different if you get up for 3 minutes, 6 minutes or 20 minutes. It's kind of my mean process: 20 minutes times a hundred and fifty words and 3 minutes takes three thousand words... It's really kind to be well informed about how much time we have. And also I have a bias that is: Shorter is better. I'm helping a client now about something and she wanted to speak for an hour or 40 minutes. No, I told her that it is too long. Barack Obama can give a speech during hours and people listen but most people are not able to be interested in people during hours. And after I come back with the fact that we need to prepare a questions and answers session for people. So, do a 15-20 minutes talk and use the other 20 minutes at the end to answer to the audience. To be good at answering questions to the audience.

**When you write the speech, do you imagine how the person can deliver the speech?**

Yes definitely, and so go back to how the speech is going down and if it is a presentation, if we can use PowerPoint, when they ask question, if they are sitting on the stage, are there a podium, are they moving around on the stage, all those kinds of questions. And who will change your slides, if they will have a microphone... you know, those kinds of things.

**You are writing for different person, how do you know if the speech perfectly fits to the person and how do you do?**

There is time I don't know how to get it... the person is too busy, they don't want to talk, they just sent one of their marketing people... I prefer to speak with the person. What you were saying is a good point, you can have an idea of the sense they want to give to their presentation, what they like, even to know simply how they talk, if they speak fast... I like the more access I can get to the person that is actually giving the speech. It just works out that way.

**For marketing presentations, do you have a sort of presentation, or schedule, or plan that you use each time?**

Yes, for marketing presentations it involves in PowerPoint, it is gonna be something visual usually... That is what we see the earlier: you decide... okay... you find out how much time do we have, who's the audience, what do we want, do we want 5 slides, do we want 10... to get a rough idea in the map and after that, slides begin to be a framework... you want to know the time we speak on each slide, the background, to know what flow we are talking about to keep the presentation moving.. And also, if I can work with a professional designer on the project, I work with him from the beginning. We are on the same program... we discuss about the scheme usually, get ideas from there...

**When you write a speech, do you try to attract the attention of the audience by surprising the audience or do you prefer to deliver a more classic and linear way to deliver the information?**

I like to surprise... you always need to be careful and that is trickier to do but I like to think about "how to entertain people". I'm not famous about entertaining people but... People are so busy, they don't want to see something boring... They want to be distracted. The more you can kind of reach, surprise them, sure it is the way to... to be a little bit provocative... it is the way to keep their attention, to think in a different way, to show them things in a new way... they break through all the clutter and the static, people deal with it all the time. So, the more people will might be allow to entertain, try to be funny, to be tricky, get up with your path and making jokes... Your time is valuable, you have to respect the audience, I have information, I'm here to talk 10 minutes in whatever it is and I want to be sure that if the 15 minutes are interesting and can maybe be good at entertaining... it can also make the presentation more accessible. So

if then you have the opportunity to do a question and answer afterward, if the person can be funnier, or provocative, I think the person can generate reaction from the audience and get audience participation. If you are doing a drier presentation and you are turning over to your audience, they are sometimes no question... you need to help them to engage, to keep question and to let discussion going.

**Do you work with your client on the Q&A and all the questions the audience can ask?**

Yes. In fact it's another point of the process. If we know that there is a chance for a Q&A and we know there are some kinds of people in the audience, if we know that there is the staff, or people involved in the project, we come up with questions they can ask even to keep things moving.. The audience respond and it's kind of a break for people that can be shy or whatever. They don't want actually get up and ask a question. So you need to analyse your audience and let's stay the question and answer moving... and the presenter already knows that those questions can be coming and we can answer to keep the discussion going on... people can be interested in and ask other questions... so definitely, if we know that we can get question to the microphone from the audience.

**For you, there is differences between the writing of a speech and the writing of a marketing presentation?**

Yes, it is definitely. It is not the same at all. Just look the way people look to a video or read a newspaper... they're very different and we need to respect that because sometimes people write presentations like they write an essay but if I get up to read it, it is not like it is at the radio for example. It can be brilliant and works in a newspaper but the same joke in a radio script and just print it and read it, it would work...

**For you, what is the main important things for a great speech?**

It's to be sure that your message was deliver, that people heard your message.

**And do you work on other materials that can be used during the presentation or after the presentation?**

Yes, I have a lot of cases. There is a lot of clutter materials if you want to highlight a fact or speaking to this event. That can be all kinds of clutter materials. It can really depend, there is all kind of things... You can give a speech with a report, there is promotional speech... sometimes it is just the speech but usually there is other materials.

**Do you see with your client how they have to be dressed?**

No! I'll be happy to give advices but no.

**So you give advices for the speech in itself and the materials but that is all?**

Yes.

**And about how to say the speech?**

I do as much as I can. Some people need that, they are nervous... But some clients don't need that. They have a lot of experience and they are good at delivering speeches. That's great they don't need it. There, they just need help with the content and how they do it. The most part, they don't need it. I'm also involved in big time marketing of speeches, you are launching a big product but the kind of things like how people are dressed, I'm not really.

**When you have more nervous people or not experienced client, how do you do?**

I always tell them: practice, practice, practice the more you can and don't read it like a robot. The more you can go through, get comfortable with the speech. As you are giving a presentation and something doesn't go quite right, don't worry and just keep going! The audience doesn't know that. They will know if you suddenly suborn because you are nervous. Keep things going on and usually it will be fine. The other technique I focus on is when you are going on, through the speech, if you stumble change this thing. If they are stumbling because their mind are blocked because of something, they focus on that point: practice that transition between that slide and the next slide, or whatever it is. It is actually make it fit, or hard reader that will be perceived through the speech. So, practice it. You should go on by your time about how to give a great speech. And if you are nervous, give the speech to your dog. If you can keep your dog, your body language is speaking and your dog is looking at, you know you are probably doing your job. Even if your dog don't have any idea to what you say. It is actually an academic study. It speaks about how people prepare themselves. They use dogs to graduated student to defend their thesis. They try to engage the dog and it helps people to deliver a better presentation.

**To come back to your agency, you are focused on marketing. Do you do training for public speaking?**

Not at all. All trainings we do are more linked with content: how to write to the web, how to communicate data, editing as well.

**And do you do public relations?**

Not very much, no. sometimes I might be a part of a team of public relations and in the part of a campaign they are doing a presentation. I'll help but I'm not the brain under the campaign.

**And when people deliver their speech, is it in front of journalists or not?**

Less time in front of journalists. In most of the time, it is in conferences or a big meeting with a bunch of people... not especially in front of journalists.

**Do you have something to add about public speaking or the writing of speeches?**

No... in fact, you don't have to overflow people with information, tones of words and slides. I think you just need to be comfortable and make messages. People don't have to be scared.

**Entretien n°21**

**Date :** 20/10/2016

**Langue :** Anglais

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Vidéo conférence

**Profil :** Rédacteur de discours

**What is your carrier path, what did you do to be a speech writer?**

I went to journalism school and Carlton University. I got a journalism degree and worked briefly as a newspaper reporter and photographer. And then I joint the military as public affairs officer, like a communication officer basically. And then I got out of the military and I decided to start my own company and I did for about 5 years every kind of communication job you can imagine. I began to report for companies, I wrote an annual report for the national defence, I worked for an important arrestment and awareness program, I did all the communication for that. I wrote strategy communication plans and just many many other jobs. But someone offered me a speech writing assignment and I did it. It was a down hard work but I liked it. So I keep seeking all those event and I specialised in speech writing. And then, PowerPoint was still fairly new and came along from the mac fan from apple computer etc. so, I started doing those and then, I started to teach people. So I started doing workshops, speech writing and design workshops and that is what I do today. And for many years I wrote speeches. One thing I did recently that was a lot of fun last week, someone in Toronto hires me. We were talking and she read some of my speeches and I told her how she could improve her speeches and she was so happy with the session that she is asking the permission to her boss to have another session. So now I'm even coaching other speech writers on the internet. So, now I'm specialised in speech writing most of the time. So that is the kind of work and coaching people, speakers and writers to use speech writing and presentation media.

**Can you explain me what is the process to write a good, or great, speech?**

The process would be, if you get lucky, you meet the speaker you will write for. Sometime you get the assignment from their staff. And what you want to know is what will be the audience. Because that determine a lot of the speech. You want to know what is the topic, how long the speaker is asked to speak, and then you can start doing your research. What I do is that I try to do all my research, to get literature research, things from the web, things they gave me, sometimes there is subject expert that will speak too. I interview them and take notes from what

they told me. I gather on all those things together and according to the audience, I decide what should be the main point of the speech and what speakers want to achieve. Why the speaker is speaking and what he wants to achieve? Do they want the audience to think something, believe something, feel something or actually get up and do something, take some action? And that is what will help me to know how it will end. Good speechwriter reach the speech from the end to go back to the beginning. Don't start if you don't know how it will end. That's really keen. A good speechwriter thinks to the end like how I will conclude this? They know their conclusion and they go backward. It's all they need to go through their speech. How much persuasion, what example, where they should use imagery, metaphors, stories, humour... all those building blocks are determined by where you want to get the audience at the end. It is the reason why I'm a big fan about making an outline. So I build sort of a logic trip, so the speech as a very strong structure and at this point I'll show that to the client. What I want is that I want them to agree: yes this is the main ideas, this are the 5 supporting ideas. So, you are covering that I tend to use in the speech and you give it the right hierarchy of ideas.

**You speak about stories, do you usually use storytelling?**

Yes, whenever I can! A lot of speakers need encouragements to use storytelling. They think people will just listen to their facts and their statistics and reboot and take flags and storm the run part on some facts and statistics but it is not like this that it works. People need an emotional push and stories give them that. Stories are very effective at working on emotions into the situation. So I want that story. Some people are natural storytellers, others need a lot of encouragements. Also the speechwriter has to understand the story medium. I read everything I can on storytelling. And I'm always refunding that: so I can ask the speaker the right question, how they will reveal the story and also recognise when there is a story and be able to structure this story. That is the most important thing. Structure the story to flow naturally in the speech and reinforce an important point. Any story in the speech should reinforce a really important point the speaker wants to make. Once they told the story, they should reiterate that point. A sort of draw a lesson, the story connected to the main point. And then they can use the imagery. In fact, the women who I was helping, she was using imagery somethings like windows for part of a traditional organization. And there was imagery in the sting by windows and spoke to something very important. I said: "wonderful, it is not actually a story, it is more an anacto. An anacto is like a fragment of the story. A good story should have a beginning, a middle and an end. It should take you somewhere. And an anacto is just a sort of fragment. But I said, come back to this at the end of your speech, evoke that image back in the mind of your audience at the end of your speech. And it gives them something to take away. There is an old fashion idea

that all the jokery, tells funny story and start his speech. No, every element of the speech should be driving the agenda of the speech. Driving all the main ideas of the speech. People don't have time. In the 1960's, the average of a sound on tv was 43 seconds, today, the average is less than 8 seconds. People attention spend, we are just bombarded of some... we don't want to hear your very long speech and how funny it will be, get to the point that we need and let's get out of here. It's the attitude of people...

When you see your client, after you work again on the speech...?

Yes, now I have an outline of the speech. I have done a few different outline and I use things like mind mapping techniques. In fact, I could try... what it help you to see what is your outline... *[shared screen]* This is actually my speech writing workshop. This is an outline that I might be the outline I can show to the client. At the top, it is the main idea of the speech, and then there is an introduction and in this case there is three big topics or ideas in the middle of the speech and then the conclusion. This one, the conclusion is rather long but I show them something like this, in different forms... here is another idea, another one... Clients very much appreciate this, you don't give them an all bunch of material to read through. One page, in one page they see all the ideas that will be on the speech. So what you want to hear from them at that point is : do you agree with this content, this is the approach and this is the tone of what we are going to do and let them say yes or no at that stage. It's the first thing to do before the first draft. There people can say "it's not really what I want to talk about in that section and I rather prefer another topic..." And then, you can sit down and start writing your draft, a narrative draft. And it gives you a very good idea because you talk the speech through when you begin...

**When the speech is totally written, do you work with the client on how he or she has to speak and to deliver the speech?**

No, sometimes I do. Sometimes they ask me to do delivery coaching and I do it as well. One way I like to work with them is to videotape them as they are delivering the speech, as they are rehearsing. And I actually rewrite the speech, like that I see how it sounds, if they have difficulties with some words. Sometimes, we realize when we hear it things are in a slightly different order they should be. I sit there and rewrite the speech for them. And they are always super happy because the speech is customized to them. And we get a much better product.

**In general, what is more or less the percentage of people asking for a delivery coaching?**

It's a small percentage. I wrote a lot of speech for government people in Ottawa, they don't want to meet the speechwriter. They want someone to tell them something like tell him this, tell them that. They don't care about the delivery skills. Other times, you have a speaker who the delivery is very important to him, and he want someone to write it professionally. Last year, I

wrote a 45 minutes speech for two people to work together and I coached them a lot to give that speech. And they were so glad we did because they had some good ideas and at the end I thought it was a very strong speech.

**How to you work for the delivery coaching, in addition to the videotape and its analysis?**

Sometimes I do that. In the case of the speech I did last year, people said we feel so uncomfortable on video. So I said, let's go without the video. And so, whatever the client is comfortable with. I don't force anything or anybody. I try to make them as comfortable as possible.

**After, are you doing a sort of feedback of the video and rewrite it?**

Yes.

**When you write the speech, do you think about how they have to move to fit to the speech you are writing?**

Yes, I'm not really an expert in this area but I know enough, I can advise them on that. You know, I'm actually putting together a talk I'm giving on Saturday about how digital technologies and social media in particular have been changing the way people communicate. And one of the things I'm saying is people don't want the speaker anymore stands there like a statue behind the lecturer and they want the speaker to right out and walk among them, without any barriers. And when you do that, you need more gesture. So you have to move your hands, and you've got to move your body and you have to know when to move. There is a purpose to your movements.

**So you work this with them and do you use some exercises if they need: to breathe, for the gesture, etc.?**

Yes, I know a few things such as you have to make your gesture big. We have this tendency, and I have it as a speaker myself, to do like this with my hands, but if you have something important to say, you have to do like this with your hands. And the bigger the room is, the bigger the gesture has to be. And I take a workshop as delivery coach to talk about the delivered stand up. The power of your bodies, your gesture, should be moving in this area. It really makes difference when someone goes like thing and actually move to this power area of their body. Because I'm speaking Saturday I'll review my notes and practice this myself... but I'm more a content person, but I recognize that the delivery goes with this. It is two peas in a pod, as we say.

**Do you have a "sort of" or a "type of" client you have to write speeches for?**

I've written speeches for presidents of companies, executives in bigger associations, executives in government, ministers of the crown, for the government general one time... So I wrote for people in many many different spheres.

**And each time it is the same process?**

My process is very much the same, it's a different experience working with different people but yes, I have a work flow. And my work flow is plan, plan, plan and figure out as much as you can about knowing the audience, knowing the speaker, the style. That sometimes really helps. The aim is to write the speech to fit to all those things. I teach writing training, people often come to my workshop if they have been asked to write a speech but they never had any training. And I say: do you work on an outline? They often say "no", or "yes" but when I show them one of my outline, they say: I never do anything like that. And I say : your work would be so much easier if you would do it ! because every time you think at this speech and you organize an outline, and then the next time, when you move on your first draft, it is not really a first draft but a third draft at that point!

**In general, do you advice people to learn their speech by heart?**

No, I invite people... the best thing to do is to get up and to say the written speech as a rehearsal. Sometimes they look at it and sometimes they deliver it even if it is not exactly this word by word. But generally, you don't want to memorize it as such. Many I wrote for used the script that I gave them. But some people take that script after they rehears a while and just make bullet notes and speak from bullet notes. And for instance, Saturday, I'm speaking from slides. The thing is to memorize the first couple of minutes of the speech, I memorize it and then I'll use the slide as a memory aid to know what to say next. And I have to talk for about 35 minutes and so I'm going to give the class and exercises where groups of people will get short stories about the speech and to some point I'll go to tell them what elements of the story should be and to get them to actually reread this story and highlight where they see those elements are in the story.

**Do you do other exercises than this one?**

Yes, I like to do different exercises, I'm always thinking about new exercises. We do exercises, we do analyses of audience for three different speeches. And writing exercises I give them: writing terrible badly written passages and they have to rewrite the material, the way you would write for someone to speak. One module I do is "Write the way people talk". And I pointed out how many different language is in a speech or should be from what you write on a page. And the person from Toronto for whom I did the coaching with over skype, it was the same. I went through her speech and it was written as if someone was sit there and read this piece of paper.

Three formal, passive voice constructions, very formal English long long sentences with a lot of clauses and I said: no, no: you have to change your writing style. I gave her one tip, I told her this is the best writing advice you never get: never more than two ideas in a single sentence. Never. Some people say, never more than one. That is too restrictive. But you gonna write your sentences so really crisped because if someone is saying something, the audience can only absorb so much at one time. If the sentence is long and full of ideas, the audience cannot analyse that at all and keep up with the speaker.

**Do you have other differences between the text that will be said orally and the text that will be read?**

Yes, one of the most important difference is that is say: don't worry about grammar. When the choice is saying something correctly, and saying at the way people actually talk, say it the way they talk. So: split your infinitive, sleeve a part of your supposed gangling, you know just made every mistake that are written in a book we made once we are speaking because we know that people doesn't care. And what makes me laugh is in some government or organisation in particular, they take a speech and gave it to an editor to edit, and some editors come to my workshop, they don't know how to edit it on paper. And I say: "don't worry about complete sentences, who cares?" people talk in fragments of sentences. Don't worry about the grammar. I also get them to simplify the nouns they use. I get them to use verbs and the stronger verb they can, the better. And when I tell if you see a string of noun to the sentence, go back and rewrite it... So, I have a lot of little tips and I'm very happy to say people who come in my workshop say that when they leave the writing overall is better.

**Do you think there is a special plan for speeches: the introduction, first, second, third topic and the conclusion?**

Yes, there is a template. But there is different templates depending on whether it's an announcement speech, a key note speech, a ceremonial speech, a presentation with visuals... and the worst thing is, and it happened to me, if I was written a speech to someone else, they agree and take somebody else to make slides to go with it. And I said "wow, if you told me that there are gonna have slides: one, I can do that for you and two: the structure of this talk will be totally different".

**So you change the structure of the speech if there is visual materials with it?**

Yes! Think about you content first, think about what you want to say, what you want people to take away. And then, the visual support the content. If you want to integrate the visual with the talk, and so, the way you write it matters and you have to make connections. Usually, I go to presentation and people are just showing slides, after slide, after slide... it doesn't make sense.

When I do it, I introduce a big idea to a new slide and we talk about that and the reason why we have a new slide is because we come up with a new big idea. And I put bills on slides for a big idea and more information comes on the slide as we talk about it.

**Do you give workshops about the creation of slides too?**

Yes, on how to actually put together your presentation and what your slides should look like.

**For you, what's the process to create slides?**

Use the title of your slide to tell the main idea. People will often title their slide something like "our revenues today" or something like that. You might title better: "revenues rise up from the past ten years". So, the significant information in the title of slide. And after you have the chart to reinforce the idea of the title. Or you might have a structure. So give people a visual sensation that's interesting. People pay attention to something for exactly two reasons: one reason is because it is interesting, so you have to make it interesting. And the other reason is because it is relevant to them. If it is interesting but not relevant, people won't pay attention.

**So you don't write full sentences on slides?**

No.

**When you crate slides for your client, you try to work on the delivery with all materials?**

Yes. We rehears the all things.

**In which way do you change your speech if you have visual?**

In the speech ideas need to be breaded together but in a presentation, it's more "today I'll speak about this idea, this and this point, slide 1..." And we talk about all the ideas, it's like that: very linear and then you come to your conclusion. And then you could easily take ideas and put another idea in number 3 without to rewrite the all presentation. In the speech, you come back to an idea a second time, at some point in the speech, in the presentation is more like an old fashioned memo.

**I saw on your website that you have 5 step for persuasive communication, is it another workshop you give? What it regroup? 4347**

I called it "Simple steps to support speeches" it's like a half-day workshop on speechwriting. And 5 steps to whatever is a half day workshop to put everything together. Generally, we need an all-day to give people time to do little exercises, things like that.

**When you do one day, you have a more theoretical part and a more practical part?**

I mixed all up: discussing some aspects of speech writing, we talk about the analysis of the audience and then we do an audience analysis exercise. We talk about writing the way people talk, and after we practice it.

**In general, people come with their project and the reason why they want to talk?**

Yes.

**They never come just to improve their public speaking skills or their written skills?**

No they often come for those circumstances: they do jobs, speech writing is a part of their jobs and may never have written a speech before. Sometimes there is policy officer and all they do is to contribute to speeches but they want to understand what their role is, they want to understand a more about the medium of the speech. So people come for different reasons.

**When you write speeches, do you sometimes write marketing speeches, to launch a new product for example?**

Not very often.

**And for the declaration in crisis communication?**

No I never done this at all. I've written very persuasive speeches, there was elections one time and one of the part is running the election...

**Sometimes client ask you to deliver the speech you wrote?**

No.

**How long the process takes in general, from the demand and the deliverance?**

For every five minutes someone speaks, it will take me 8 hours of work. A minimum of 8 hours of work. It's the time for me to find the materials of researches, talking with people, coming up with the outline, coming up with the first draft... it's very time-consuming to write speeches. I can write faster for presentation for some reasons. And people often don't leave enough time. They call me sometimes two weeks before the speech is due to. The worst type of client is the one who want everything quickly but don't have the time to look at it. If you don't have the feedback, you cannot move forward. But unfortunately people call me 6 weeks before. It gives me enough time and to them too.

**Do you work on the choice of words and things like that?**

Yes.

**Do you sometimes advice about how they have to be dressed for their presentation?**

No, I'm not an image consultant at all. If they ask me, I would have some opinion. Like for a women, I'll wear a chunky piece of jewellery, because people will see you with a certain distance, your jewellery need to be a little bit bigger.

**For you, which are the main elements to write or to deliver a good speech?**

Really know what you want to achieve with this speech and really know why you give people some information. Information is a commodity. When you hear a speech, you want some insight, you want to know what the information means and really pay attention to beginning of your speech, make it interesting... People want to see you fascination on your face. And it needs

## Annexes

to be interesting and relevant. Every point in your speech production need to mean something for your audience, how it resonates to the audience, will they care about this? If they won't care, through this away from your speech. The speech is more about the audience than it is about the speaker.

**Do you have something else to add?**

No, I think you covered it very well.

**Entretien n°22**

**Date :** 16/11/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coache de prise de parole en public

**Quel est votre parcours et comment en êtes-vous arrivé à donner une formation sur la prise de parole en public ?**

J'ai un bac en communication, ici, à l'Université d'Ottawa : communication et sciences politiques. Après j'ai un peu travaillé avec les organismes communautaires. Puis je suis retournée aux études, j'ai postulé au poste de mentor et un des prérequis est d'avoir l'habitude de donner des ateliers. Un des ateliers était « prendre la parole en public » et j'ai eu un cours de communication où on a aussi vu cela. J'ai choisi cela parce que ça me rappelle les cours que j'ai pris en communication.

**Cela fait combien de temps alors maintenant que vous donnez ce cours-là ?**

Depuis septembre, c'était la première session. Je vais en redonner une cet hiver. Mais il y a aussi d'autres ateliers que je donne : le syndrome de l'imposteur, dans deux semaines.

**Quand vous êtes arrivée au poste de mentor, vous aviez déjà une base ou vous avez du construire l'atelier vous-même ?**

L'atelier existait déjà, j'ai repris certains concepts qu'ils avaient puis j'ai rajouté les mien par rapport à mes cours. C'était assez théorique donc j'ai essayé de reprendre quelques petits trucs pratiques pour mieux agencer.

**C'est toujours une heure de formation, vous ne pensez pas faire des ateliers plus long ou avec des exercices pratiques ?**

Oui, on pensait à faire cela mais aussi on fait le monitorat donc on a besoin de temps pour les étudiants. Mais on a pensé à cela parce que ça revient beaucoup, les étudiants voient des trucs pratiques donc on réfléchit à appeler un spécialiste. Parce qu'ici c'est juste une introduction, les choses basiques pour les étudiants.

**Donc c'est surtout pour les étudiants en Master et ceux en doctorat, c'est cela ?**

Oui parce que le centre de mentorat c'est pour les études supérieures. Il y en a pour le premier cycle mais je ne sais pas exactement ce qu'ils font.

**Avant, l'atelier avait autant de succès ?**

Celui en anglais avait beaucoup de succès. Même les autres années, il paraît que ça avait du succès. Les gens demandent souvent à apprendre à parler en public. Juillet-août, il y a moins d'étudiants.

**Comment avez-vous procédé pour créer le cours d'une heure ?**

Il y avait déjà le PowerPoint. J'ai écouté beaucoup de conférences puis je me suis posée la question « en tant qu'étudiante, qu'est-ce que je viendrais chercher là, dans ces ateliers ? » Puis, j'ai vu qu'il y avait une différence entre parler en public pour les commerciaux et au niveau universitaire. C'est ça que j'ai voulu apporter : en me basant sur ce que je cherche, ce que je voudrais apporter dans une conférence, essaye de mettre ça sur l'étudiant. Parce qu'en communication, c'est plus relations publiques, pour les étudiants : c'est plus pour eux qu'ils viennent chercher.

**Vous avez des exemples de choses différentes entre les étudiants et le milieu universitaire et le reste en prise de parole ?**

Quand tu as ta thèse et que tu dois la défendre devant le jury, il faut que la thèse soit valide alors qu'en marketing, tu dois vendre un produit, tu dois donner envie aux gens d'acheter. Alors qu'à l'université, tu dois démontrer ce que ta thèse apporte de nouveau. C'est un peu différent. Peut-être qu'ils peuvent ne pas être d'accord avec toi, ne pas être du même bord scientifique que toi mais quand même dire que ça a une pertinence dans le débat.

**Le but, c'est donc la reconnaissance ?**

Oui.

**Il y a d'autres choses différentes en marketing, publicité que la prise de parole pour les étudiants ?**

Oui, en général en marketing on va démontrer le travail de l'autre. Mais dans les conférences, il faut éviter de critiquer ton collègue. Si tu critiques ton collègue, tu as tout le monde académique contre toi, tu dois faire la différence.

**Par rapport au PowerPoint de base, tu te rappelles ce que tu as ajouté ou enlevé ?**

Oui, le langage non verbal, j'ai ajouté ça. La vidéo aussi, la période de questions-réponses en conférence, j'ai ajouté la définition du trac aussi, la tranquillité, l'inspiration, l'attitude positive et la concentration. Puis j'ai mis les choses qu'il ne faut pas faire comme boire et tout ça.

**Et il y a des choses que vous avez enlevées ?**

Non, j'ai juste complété.

**Et quand vous dites que vous avez regardé beaucoup de conférences, c'était des conférences sur la prise de parole en public ou est-ce que c'était des conférences en général et vous avez regardé comment ils prenaient la parole en public ?**

Sur le thème de la prise de parole en public sur YouTube, des coaches en communication.

**Et vous avez lu des livres aussi ?**

Non, plein de vidéos sur YouTube et je me suis souvenue de mes cours.

**Vous aviez des cours sur la prise de parole en public ?**

Oui, j'ai eu un cours de communication non-verbale, interpersonnelle, relations publiques et un autre cours de communication persuasive.

Quels sont les éléments primordiaux pour vous pour prendre la parole en public ?

Avoir confiance en soi, c'est important. Connaître son sujet aussi, c'est très important. Puis essayer de contrôler son langage non verbal. Ce sont les trois importants : confiance – connaissance et contrôle.

**Est-ce que parfois vous donnez des conseils sur comment écrire un discours ou écrire un texte pour présenter sa thèse ?**

Non.

**Et est-ce que vous pensez faire évoluer votre exposé pour l'hiver ?**

Oui, parce que dans tous les commentaires, ce qui revenait : c'est plus d'activité pratique. Essayer de moins parler, faire des mises en situation que les étudiants participent et ne se sentent pas comme dans un cours. Je pense faire des mises en situation : prendre un étudiant, qu'il vienne devant pour nous dire son sujet de recherche puis demander aux autres étudiants de poser des questions sévères pour voir comment il s'en est sorti... comme un jeu de rôle. Je vais essayer de faire ça en une heure.

**Vous allez continuer à donner ces formations alors ?**

Cette année oui, mais l'année prochaine je n'aurai pas le temps avec la maîtrise. Je serai en stage... Quelqu'un d'autre reprendra la formation car c'est la plus populaire.

**Il y a une personne différente pour chaque langue de formation ?**

Oui, une en français, un en anglais. Juste l'été il y a quelqu'un qui le fait dans les deux langues, bilingue. Elle ne fait qu'une formation en passant de l'anglais au français.

**Entretien n°23**

**Date :** 16/11/2016

**Langue :** Anglais

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Téléphone

**Profil :** Rédacteur de discours

**What is your career path and what did you do to write speeches?**

I was student in newspaper at the university when I was undergraduated and then I eventually went to work in politics, I was helping with communication roughly. I was already a volunteer to write a speech and I did for the politician I was working for. The speech I wrote was good, so I was asked to write another speech, and another speech and eventually that became my full job.

**For which occasion did you write speeches?**

I worked for the leader of the liberal party, so he had to deliver major speeches: to stand on the podium and to speech to a large room of people. I would help him and my full time job was for him. I also wrote for other people but at another time...

**What is your writing process? How do you write a speech for someone else?**

Sure. The first thing to do is to understand what the speech will be about and where it will take place. Understand the audience and the subject matter. When you work in a political environment, you have colleagues that help you to know what will be the audience and which subject matter. And sometimes if you work with the person that is giving the speech, he will tell you what will be the audience. When you have those pieces of information, the thing is to do some preliminary researches to understand briefly what the speech will speak about, to know what will be the policy, the policy area that is speaking about, if it will be less about policy but more about making the people in the audience feel a certain way, to know a little bit about that and you also need to know about the people in the room: what sort of expectation they have from the speech and what the speech is supposed to make them react. The main thing is actually to speak with the person that will give the speech, the politician or whatever. Just to talk about the object that matter with them. If the subject will be the economy, the same if the speech is about trade policy: the first step is to know about trade policy, if the speech about trade policy will be given at the chamber of commerce of Montreal. Okay... so the next step is to tell me few things about trade policy and the chamber of commerce in Montreal. Like this, I have an

idea about what the speech will talk about and in front of who it will be delivered. And then, I sit down with the person that will give the speech and I essentially ask him broad and large questions about the speech subject matter and also about the audience. So: what do you think about trade policy, what do you think we should do, etc. In fact, I interview them on the very same thing the speech will be about. And when they are talking, you take notes which word they use to describe the thing, what word are they choosing, what are their phrasing, how are they organizing their ideas, what and how are they precising, are they making jokes, are they very serious...? As much as you can, let them give the speech at the top of their head and just listen. That allowed you to understand how they would write the speech themselves. The real difficult step is, for the speech writer, is to write the speech he would give: all the language he can use, they would write themselves if they would have the time and the talent. If you give a speech to someone and it is not his words and his sentences, the level of the vocabulary, their formal sentence structure, the using of the expression... this is helpful for me. It is to figure out what they would do for themselves and put everything together for them, in a way that fell natural for them. And then, you go and you can begin to write the speech, and you work with the person and he gives you broad feedback and you give back another draft and you work with him... you go and revise, and revise, and revise...and get feedback, and get feedback... and when they are happy with the product, and you are happy with the product, it's finished. You just listen back from the room, look and hear how it sounds from his mouth and how the audience is responding to the speech in the way he gives it. Like this, you can know when he tries to make jokes, if it really works, says this word, if he has to move back and forward from French to English, etc. you watch and see if you can learn things more from the person that give the speech you will do a better job next time.

**When the speech is written, do you do a rehearsal before the real moment for the speech?**

Sometimes but it's really rare that you have the time to do a rehearsal. It's very important to have a rehearsal but in my experience, we don't have the time.

**And when you have the time to do a rehearsal, do you give advice about the tone, the nonverbal communication, etc.?**

Sure, yes. That's the most important thing in the rehearsal: to hear how it sound, if we need to change something...

**When you write the speech, do you think about the way the politician will deliver the speech or just about words and sentences?**

I think about everything.

**What are the key elements in a speech or in public speaking? To deliver a great speech, what is the most important?**

It really depends... some speeches, the most important is the content of the speech because the speech will be an historical document. You have to make sure that the document is broad and clear. Other speeches are less important on the content but more important on how the audience will respond and feel... I would say that the most important is that the person that read or hear the speech feel a certain way. And that is how you persuade them, you can persuade with logic, and you can persuade with reason, but reason can get you so far... Politic is not only convince but make them feeling something... you are the person to made changes, you need to speak more deeply than reason and logic... How the audience fell is the most important thing.

**Do you have something to add or something you want to precise?**

No, thank you.

**Entretien n°24**

**Date :** 17/11/2016

**Langue :** Anglais

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coach de prise de parole en public

**Can you tell me what you are studying, how you arrived here to give public speaking classes, your career path and so on?**

I study chemical engineering I'm in second year of master. I come from Iran and I did my bachelor degree in Iran. I came here in September 2015, in Canada. First, for my curriculum, my CV is full of technical stuff and linked with engineering. I would like to have a different experience. I was introduced to this centre, I was kind of looking for something different. I was doing engineering during all the time and I was something like bored. For choosing the public speaking, we have a chart, we pass around 6 workshop we have to cover each semester at least. Public speaking is one of those. With my previous experience, we had little defences for my undergrad thesis and I really enjoyed it. I've enjoyed, I've done it for big lectures, classes... here and at home. And I like to speak with people. Sometime I feel very nervous about it and I tell myself "why did you choose it?" but I like it. But teaching public speaking is something different. For example, if I want to defend my work or present some researches, that's my research, I'm comfortable. But when you teach public speaking, you will be judge at the same time. When you teach public speaking, you are judged on what you are teaching at the moment... if you don't feel good that day, it affects you.

**When did you begin to give this session about public speaking?**

Two month ago.

**You did two presentations?**

Yes.

**There is a session each month?**

Yes, kind of... for fall 2016, we have three public speaking sessions: one in French, two in English.

**When you arrived you had to create the session?**

They were two PowerPoint done before. But I cannot present another work. I did the part with Steve Jobs, I watched a lot of Ted Talk... for me, there was no video about a good talk...

English is not my mother thong, I'm ok with it but I thought maybe Canadian and English speaker... It would be easier for them to show them good speeches. They should not look at me as a good speaker. Some people tell me: speak and show me how great you are... I don't want to do this...

**It is always for graduated and post graduated students?**

I have master students, PhD students, and sometimes people from the academic and administrative staff...

**For you, what are the main elements for a great speech of a good public speaking session?**

**What is the most important for public speaking?**

First, you need to categorize the ideas and deliver the ideas. But it depends on the type of public speaking it is. If you are doing a meeting, or a marketing presentation or defend your thesis... those are different. Mostly, I'm looking for the defence of a thesis... Delivering the introduction of the researches, what you did, the benefit of your research, categorize it... we don't know what people are working on, they are not always in the same field... so, the introduction is important not to lose them but to keep the attention.

**You showed the video of Steve Jobs and its analysis. You did it yourself or you found it on internet?**

I found it on internet, with a TedTalk speaking about the TedTalk. There are many TedTalk...

**Do you have something to add?**

No... Thank you.

**Entretien n°25**

**Date :** 18/11/2016

**Langue :** Français

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Téléphone

**Profil :** Formateur / Coach de prise de parole en public

**Pour commencer, pourriez-vous m'expliquer votre formation et votre parcours pour en être arrivé au coaching de prise de parole en public ?**

Mon métier initial, c'est celui de chauffage et d'air climatisé. J'étais un technicien en chauffage et climatique pendant une dizaine d'années pour ensuite devenir inspecteur pour la province de l'Ontario. Dans ce rôle d'inspecteur, j'ai dû de plus en plus faire des présentations publiques pour parler de l'agence pour laquelle je travaillais. Avec le désir de toujours m'améliorer, j'ai décidé de prendre des cours de présentation publique. Et le groupe avec qui j'ai travaillé m'a ensuite demandé de devenir instructeur avec eux. Je suis devenu instructeur pour cette petite organisation puis je suis devenu régisseur.

**Maintenant vous êtes instructeur pour eux depuis combien de temps ?**

Environ trois ans maintenant.

**Sur leur site, j'ai vu qu'il y avait différents types de cours, vous donnez les trois types de cours ?**

Il y a un cours sur un week-end qu'on vient de développer que je n'ai pas encore donné. C'est un essai qu'on est en train de faire pour voir si il y a de l'intérêt de la part du public pour ce cours-là. Ce cours là, ce sont les deux autres cours condensé dans un week-end. C'est pour quelqu'un qui doit être un maître de cérémonie à un mariage par exemple. Ils vont être nerveux, c'est un cours de fin de semaine qui donne tous les éléments de base pour avoir la confiance. Je l'ai quand même donné dans le sens ou c'est le condensé des deux autres casses.

**Les deux autres classes, on a le 1 qui est la base et puis le deuxième cours qui est là pour approfondir ?**

Oui et non. Le 1, c'est développer des techniques : comment présenter des présentations publiques, ça sens toutes sortes d'éléments : comment présenter un prix, comment présenter à quelqu'un à un groupe, comment remercier quelqu'un qui vient de donner une présentation ou introduire quelqu'un. C'est aussi beaucoup basé sur le leadership chez les gens pour qu'ils soient moins gênés partout dans la vie, tandis que le cours « Advanced », c'est pour les présentations

publiques avec un ordinateur, un podium, un PowerPoint, des notes... On enseigne ces techniques-là aussi pour qu'une personne puisse donner une présentation d'une heure de long sans aucune note dans leurs mains. On leur donne des techniques de leadership.

**Comment se déroulent vos séances ? Vous leur donnez des exercices ?**

Beaucoup d'exercices, durant chaque classe, chaque étudiant va faire deux présentations. Ça commence avec des présentations comme se présenter et parler de qui ils sont et d'où ils viennent. À la fin, ils montent en avant et sont capable de faire n'importe quoi. On a des gens qui vont en avant et qui vont présenter un prix à quelqu'un, quelqu'un qui vient donner une présentation publique... à la fin, à la 11<sup>e</sup> classe, ils auront tous donné minimum 22 présentations. La plus part auront donné 25 même 30 présentations.

**Ce sont des classes de combien de temps ?**

11 semaines, trois heures par semaine. Parfois ça va un petit peu au-dessus : trois heures et quart.

**Les groupes sont de quelle taille ?**

Une vingtaine d'étudiants.

Quand ils font leurs exercices, vous les filmez ?

Non, on ne les filme pas du tout.

**Quand ils font leurs exercices, vous les débriefez ensemble, avec les autres étudiants ?**

Oui, alors on en met 4 en avant, c'est toujours une série de 4 présentations et à chaque fois, une personne fait sa présentation et se rassoit en avant du groupe. On est toujours 5 instructeurs par session. Un de nous va aller en avant et va donner des commentaires sur la présentation. On va donner un commentaire positif, un ou on peut avoir de l'amélioration puis on finit avec un commentaire positif. Chaque étudiant qui va en avant va avoir une dynamique dans ce sens-là. Chaque instructeur a son approche et ça donne un exemple des différents styles de présentation pour les autres étudiants.

Vous êtes donc 5 instructeurs pour 20 personnes, comment vous répartissez le travail entre instructeurs ?

Les soirées de classe sont très chargées avec beaucoup d'activités et de présentation. On se rencontre toujours une heure à l'avance et on se répartit les tâches entre les 5. On a un système, chaque instructeur, c'est quand qu'il montre, la leçon qu'il va donner... une présentation ou une instruction, une leçon... tout est partagé et à la fin de chaque classe, les instructeurs font un débrief pendant une heure sur ce qui a bien fonctionné, ce qui n'a pas bien fonctionné... on va aussi diviser les tâches pour la semaine d'après et se préparer.

Quand un instructeur donne une leçon ou explique, il donne à tous les étudiants ou chaque instructeur travaille avec un petit groupe ?

C'est tout le groupe ensemble, l'instructeur donne la nouvelle leçon puis on va demander aux étudiants si ils veulent voir une démonstration et on va appeler un autre instructeur pour la démonstration. Puis on demande s'ils ont des questions et puis on leur demande de se préparer pour faire une présentation semblable la semaine qui suit.

**Et les types exercices sont toujours des mises en situation ou est-ce que vous donnez des exercices juste pour travailler la voix, juste pour travailler le non verbal ou la voix... ?**

On leur fait faire des échauffements à chaque classe pour dégourdir tout le monde et les pousser hors de leur zone de confort. C'est toujours ce qu'on essaye de faire. On essaye d'agrandir leur zone de confort donc on fait un échauffement, on leur fait raconter un récit enfantin, on l'appelle le Duc of York. On leur fait conter le récit mais toute la classe en même temps. Ils vont se lever, s'asseoir, faire des bruits avec leur pieds. Tout le monde est un peu fou ensemble, ça dégèle la classe. Donc on a toujours ce truc là au début de la classe puis on présente à nouveau le récit, un deuxième qu'on pousse encore plus. On en a qui vont crier, faire des voix d'animaux, etc. ça agrandit leur zone de confort et ils sont vraiment à l'aise devant le groupe.

**Ces récits, chaque étudiant à leur tour ou ensemble ?**

C'est un récit qu'on fait au début de chaque classe. Les étudiants le font en même temps mais on a toujours 4 volontaires qui viennent en avant. La première fois, c'est vin dieu pour leur demander de venir puis avec le temps ils se lancent en avant pour venir le faire. Ils sont habitués, tout le monde rit de tout le monde... puis on va changer un peu comment on fait, on va changer pour rendre l'exercice un peu plus difficile et changer les choses un peu... tout le monde à du plaisir avec ça et puis on rit. Donc oui les étudiants le font tous en début de chaque classe.

**Ils le font tous en même temps ou l'un commence et l'autre continue l'histoire ?**

Non, c'est tout le monde en même temps.

**Puis, qu'est-ce que vous faites comme exercices ?**

On va toujours demander, pour garder une chimie positive, on va leur demander si quelqu'un à une bonne nouvelle à partager. Il y en a toujours deux qui vont lever la main et qui vont parler d'un nouvel emploi... ça crée une ambiance positive. par la suite, on aime enlever les devoirs... on va leur demander de venir à l'avant les étudiants et le dernier qui vient à l'avant des 4 est le premier à présenter. Chacun à leur tour ils se lèvent debout et ils donnent leur présentation basée sur la semaine d'avant. Avant chaque présentation, un instructeur va aller en avant et puis va donner ses commentaires. Ensuite on demande au second de faire sa présentation.

Il y a donc des devoirs à faire d'une semaine à l'autre... ?

Oui, toutes les semaines.

Et vous ne faites que des exercices ou parfois aussi de la théorie ?

C'est quand même toujours le même format : ils vont faire la présentation qu'on leur a demandé la semaine d'avant puis on va leur donner de la théorie mais elle n'est pas très longue, 5-6 minutes au plus. Ensuite, on va faire un exemple par un instructeur et faire une présentation selon la leçon qui vient d'être donnée. Par après on va leur présenter un nouvel échauffement. C'est toujours quelque chose d'un peu enfantin comme the thriller of tales. On ne se prend pas au sérieux mais la leçon dans ça, c'est agrandir notre zone de confort. Ce nouveau récit là, lorsqu'on le présente, il va avoir des éléments plus difficiles ou demandeurs au niveau d'agrandir la zone de confort : faire des sons d'animaux... on va expliquer les nouveaux échauffements pour la semaine, ensuite. On va ensuite envoyer des instructeurs en avant pour donner une démonstration. Puis, à la fin de la soirée, on a toujours une présentation d'un des instructeurs qui va parler pendant 10 minutes d'un des thèmes traité. Ensuite, la soirée se termine ainsi.

**Quels sont les profils des personnes qui viennent suivre vos formations ?**

Il n'y a pas vraiment de points en commun : on a des étudiants de secondaire, d'université, des mères « stay home mom » qui prennent le cours pour se dégourdir un peu, on a des gens plus âgés, des gens qui ont travaillé avant dans les ressources humaines, on a des nouveaux canadiens... on a un peu de tout qui vient à ces cours.

**Pour revenir aux exercices, est ce que ce sont des exercices de plus en plus difficiles toutes les semaines ou juste des exercices différents ?**

Ils sont des plus en plus difficiles chaque semaine, oui.

**Dans la partie de base, vous ne faites pas l'utilisation des PowerPoint ?**

Non, pas du tout, c'est strictement une présentation devant un public.

**Et dans l'avancé, vous utilisez les PowerPoint ?**

Oui, mais il y a beaucoup moins d'énergie, c'est plutôt un *workroom*, tout le monde est assis autour d'une table, on a moins d'énergie. Les échauffements, là c'est très banal, on pourrait dire qu'il n'y a pas d'échauffements. Le niveau d'énergie est plus bas, c'est plus sérieux. C'est comment présenter avec un microphone, un PowerPoint... Des débats aussi. Là, le dernier exercice c'est de présenter un point de vue avec lesquels ils ne sont pas d'accord. C'est un cas pas mal différent.

**Dans cette classe-là, est ce que vous expliquez comment créer un PowerPoint ?**

Très peu, avant on leur dit qu'ils doivent déjà avoir un certain confort avec PowerPoint et les ordinateurs. Le point du cours ce n'est pas tant comment créer un power point mais plus efficace et intéressant ...

**Vous leur dite si c'est plus efficace de mettre des images ou pas, de faire des phrases ou pas, etc. ?**

Oui, c'est ça.

**En général, est ce que les personnes viennent déjà avec une demande parce qu'ils ont une présentation précise à faire ou est ce qu'il viennent pour s'améliorer de manière globale, sans demande précise ?**

On a les deux. On en a qui veulent juste s'améliorer et d'autres ont des présentations à faire. C'est aussi de la confiance.

Vous donnez parfois des cours individuels ?

Non, c'est toujours en groupe. C'est comme ça que le cours a été formé, ça demande un certain nombre d'étudiants, on a beaucoup de psychologie dans la manière dont le cours se déroule.

**Les exercices que vous faites faire, ça ressemble à des exercices de théâtre ?**

Oui, les échauffements c'est un peu comme des exercices de théâtre. Le niveau d'énergie est très élevé. On a des gens qui ont vraiment peur, on ne peut pas pousser trop fort, trop vite. Ils ne reviennent plus. Certainement la troisième ou 4<sup>e</sup> classe, le niveau d'énergie est très élevé. C'est très positif. On a des échauffements avec un aspect théâtral, oui.

**Quels sont les éléments primordiaux pour vous ?**

Les bons éléments de prise de parole, il y en a tellement... Une des choses qu'on amène souvent, souvent, souvent, ce sont les « hum... » « Heu... ». il y a des techniques de base qu'on enseigne toujours. Par exemple, ils sont en avant de la classe et ils sont en train de donner leur présentation : ne pas mettre leur main en poche, ne pas les mettre ensemble : les mettre de chaque côté d'eux. On ne donne pas le message... c'est le *body language*. La personne est en train de bloquer, est nerveuse, ça donne un message différent... ça s'en est un qu'on donne beaucoup. Se tenir au milieu et assumer l'instance qu'on a quand on arrive en avant. Il faut assumer, dire que l'espace est à moi, encre les pieds comme il faut... une autre chose qu'on aime rappeler aux gens c'est de quand même avoir des pauses dans le parler quand on est à l'avant d'un groupe. Il n'y a rien de mal avec cela, même quand on oublie. Juste prendre cette pause-là, continuer à regarder les gens. Prendre cette pause là sans regarder à terre ou le plafond, continuer à regarder les gens. Voir où on en est dans notre présentation puis on continue. Souvent, quand on doit parler devant un groupe, aussitôt qu'il y a une petite pause, la personne qui présente ça semble deux minutes de long. Mais ça ne l'est pas. La personne en avant pense

qu'il faut remplir le vite constamment, ça semble plus long que ça ne l'est vraiment. Ou bien quand on a fini notre présentation, rester en avant, ne pas courir à notre place mais d'attendre que la prochaine personne qui doit présenter soit en avant. « Keep the spot one », toujours garder quelqu'un en avant pour ne pas donner les signaux qu'on a fini et qu'on court s'asseoir. Non, on reste là et on attend que le prochain arrive en avant. Il y a des petits points comme cela : parler avec la voix, ne pas chuchoter quand on parle ou changer notre ton, notre parler, très important aussi. On a plusieurs points comme ça qu'on présente, qu'on introduit en classe chaque semaine on en présente de plus en plus de cette technique-là. Les étudiants vont en avant pour parler, les instructeurs tranquillement vont commencer... c'est important quand on est en avant de ne pas se balancer de droite à gauche, vont changer de pieds droit au pied gauche... les instructeurs vont dire de rester sur place, de ne pas agir d'une façon nerveuse comme cela... ce sont ces techniques là qu'on soulève chaque fois.

**Vous faites des exercices de respiration ?**

Indirectement, les échauffements qu'on fait faire comme le Ducke of York, le but derrière cela, c'est aussi la respiration. Se concentrer... ça fait partie de ça indirectement, la respiration.

**Et quand vous demandez de préparer des présentations, vous leur donnez un sujet, des instructions ?**

On leur laisse choisir le sujet toujours. On ne commence jamais à demander le sujet. C'est toujours leur choix. Mais on leur demande chaque semaine d'incorporer la leçon de la semaine d'avant mais aussi toutes les autres choses qu'on leur a montrées. On leur demande des présentations en lien avec les séances, souvent on voit une amélioration continue jusqu'à la dernière semaine.

**C'est donc la même présentation qu'ils perfectionnent ?**

Non, ce sont toujours différents sujets. On vient à les connaître, les gens ont tendance à parler d'eux-mêmes. À la fin du cours, tout le monde se connaît tellement bien, il y en a qui font un *coming out*, d'autres sont gay, d'autres ont été battus par leurs parents et se mettent à pleurer devant tout le monde... c'est inconfortable parfois, comme instructeur on est un peu mal à l'aise quand on doit faire face à ça. C'est juste pour dire à quel point ils deviennent confortables dans la classe.

**Ce sont aussi bien des sujets personnels que professionnels ?**

Oui mais beaucoup de personnel.

**Quand ils font leur présentation, est ce que vous travaillez aussi le contenu et sa structure ou est-ce que vous ne travaillez que la respiration, la gestuelle, la voix... ?**

Tout, tout ce qu'on leur a enseigné jusqu'à ce point-là. C'est pour ça qu'on fait attention aussi, on a un étudiant qui est allé en avant puis quand il parlait, il avait toujours les mains dans les poches donc on a soulevé le sujet. La prochaine fois qu'on a un autre étudiant qui a les mains dans les poches, tout le monde le sait, tout le monde l'a vu... on va soulever d'autres choses que cette personne-là a fait pour s'améliorer. C'est toujours de choses... on va pas leur identifier des points d'amélioration. On va toujours le faire selon ce qu'on leur a montré avant.

**Il y a une leçon consacrée au contenu : à la structuration avec différentes parties, etc. ?**

Oui, absolument.

**Vous parlez aussi du *storytelling* ou des manières d'attirer l'attention ?**

Oui, absolument. En leur montre comment structurer une présentation de façon efficace, de tout ça... c'est pour capter l'attention et la garder. La structure qu'on leur montre, comment la construire, c'est baser sur ça. Sur projeter notre voix, de changer la tonalité, la vitesse et comment s'est présenté avec l'idée de capter et garder l'attention.

**Est-ce que vous travaillez les questions après un exposé ou des interactions avec le public à la fin d'une présentation ?**

Oui, on leur en parle dans un des cours, oui. Mais dans le cours « *advanced* » au niveau professionnel, avec les PowerPoints...

**Et il faut que la personne du cours avancé aie fait le cours de base avant ?**

Oui, tout à fait.

**Le cours de base est de 11 semaines, le cours avancé aussi ?**

Non, il n'est que de 5 semaines.

**C'est aussi 3h semaine ?**

Non, juste 2 heures lui.

**Et à la fin, vous leur faite un exercice global ?**

Au niveau du cours de base oui. Mais on ne le dit pas aux étudiants que le dernier cours c'est un banquet. C'est une célébration qu'ils ont pris le cours jusqu'au bout et de tout ce qu'ils ont appris. C'est un banquet où leur parents, frères, sœurs... sont tous invités à la présentation. C'est comme une cérémonie de graduation. On leur donne leur certificat. Eux par exemple, sont tous obligés de donner une présentation devant ces gens-là. C'est une façon aussi... c'est la psychologie du cours. C'est une façon de leur montrer qu'ils sont devenus confortable devant une petite partie du groupe. Ils étaient proches... vraiment pour leur montrer qu'ils sont capables de le faire devant un groupe d'inconnus. On a 60-75 personnes au banquet. Ça leur montre qu'ils sont capables de le faire devant un grand groupe qu'ils ne connaissent pas. C'est

pas plus difficile qu'en classe, les mêmes principes s'appliquent. Au début quand ils apprennent ce qu'il se passe, ils sont un peu sévères mais ils s'encouragent l'un l'autre...

**Ces présentations, ils ont un micro si c'est une grande salle ?**

Non, il n'y a pas de micro, ce n'est pas une si grande salle.

**Et ce sont eux qui choisissent le sujet ?**

Oui.

**La salle, c'est une soixantaine de personnes ?**

Oui, on a une 60aine de personnes avec tous les instructeurs, les épouses, les amis... mais aussi d'autres instructeurs de l'équipe... c'est toujours tellement de fun de voir les étudiants faire leur présentation... c'est vraiment plaisant pour nous.

**Ce sont des présentations de combien de temps ?**

Ils vont tous en faire deux, on leur demande de présenter quelque chose ou de présenter quelqu'un qui va venir présenter à l'avant... ce sont toutes des choses qu'ils ont fait pendant le cours, ça leur donne l'opportunité de le mettre en pratique de cette façon-là. Je dirais une ou deux d'environ 4-5 minutes.

**Quand ils présentent la prochaine personne qui présente, je suppose qu'ils ont travaillé ensemble pour introduire la personne qui passe après ?**

C'est ça oui. Souvent aussi, ils vont faire une présentation pour un des instructeurs en question. « La prochaine personne qui va venir parler en avant c'est un de ns instructeurs... ». Ils vont présenter cette personne là, ça peut être un instructeur, un de leur confrère de classe pour présenter ou pour remercier...

**Dans le déroulement des exercices, vous commencer la voix, la gestuelle, le contenu ou vous faites tout en même temps ?**

On fait généralement les trois en même temps. Mais petit à petit pour ne pas leur faire peur.

**Ce sont des exercices assez larges et vous leur dites ce qu'ils doivent améliorer au fur et à mesure ?**

Il y a un certain curriculum. C'est une progression. On en a certains qui demandent à la fin, qui sont gênés... souvent des étudiants viennent nous voir après la classe ou nous téléphoner, demandant des détails, des conseils sur des détails qu'ils peuvent améliorer...

**Avez-vous quelque chose à ajouter qu'il vous semble important ?**

Quelque chose qui m'impressionne et me surprend toujours c'est autour de la onzième classe, il y a une des soirées ou on demande aux étudiants ce qu'ils ont pensé du cours, si les classes leur ont permis de s'améliorer, est ce qu'elles ont répondu à leurs attentes... on leur demande ces questions-là la semaine d'avant, on s'assoit en cercle et on leur demande. Ça me surprend

à chaque fois que des gens commencent à pleurer tellement le cours a eu un impact positif dans leur vie. Des gens de tous les âges, pas d'un sexe ou de l'autre... ils vont pleurer tellement ça les a affecté d'une façon positive. Et voir qu'un mois, un an plus tard, parfois ils viennent nous voir nous dire quel impact ça a eu, que maintenant ça les a aidé... ce sont des nouvelles personnes, ça les a débloqué, ça me surprend toujours. On forme toujours une équipe de 5 instructeurs et on est tous toujours surpris de l'impact chez les gens. C'est quelque chose pour moi... c'est pour cela que je continue à le faire. On est des volontaires donc on fait vraiment cela pour le vécu. C'est ça que le cours n'est pas cher, c'est vraiment pour le cout de l'opération. Les instructeurs sont bénévoles.

**Les autres instructeurs viennent aussi de milieux différents que la formation et prise de parole ?**

Ce sont tous des gens qui ont différents travaux : un vient de l'high tech', l'autre est en retraite, un autre est comme moi, un autre travaille comme agent policière...les instructeurs sont choisis parce qu'ils ont vraiment excellé en classe. Les gens qui ont excellé deviennent instructeurs. On leur donne un peu plus de formation mais c'est comme ça que ça se passe là-bas.

**Qui vous a donné les autres formations pour devenir instructeur ?**

Ils ont estimés que j'étais assez bon pour devenir instructeur. Aussi après les années j'ai donné plusieurs présentations, avant j'ai juste été au cours pour m'améliorer. C'est pas comme si je n'avais jamais donné de présentation avant le cours. J'avais donné plusieurs, plusieurs présentations pendant plusieurs d'années. C'était juste une question d'affiner mes techniques. C'est comme ça qu'on devient instructeur là-bas. Ce n'est pas comme des gens qui ont pris des cours à l'université.

**Est-ce que vous avez autre chose à ajouter ?**

Non, je ne pense pas.

**Entretien n°26**

**Date** : 29/11/2017

**Langue** : Français

**Lieu** : Ottawa, Canada

**Modalité** : face à face

**Profil** : Formateur / Coach de prise de parole en public

**Quelle est votre formation et comment en êtes-vous arrivé à donner un atelier de prise de parole en public ?**

Je fais un doctorat en éducation, je suis en train de rédiger ma thèse. J'avais postulé à un emploi de mentor. J'ai eu l'emploi l'année passée, en septembre 2015 et en fait, ce qu'il se passe c'est que la tradition du centre de mentorat c'est de présenter différents ateliers dans divers domaines. L'année passée j'avais présenté plusieurs ateliers mais en gestion du temps, syndrome d'imposteur. Mais cet été j'ai dû présenter tous les ateliers puisque j'étais seule au centre. Toute l'année j'ai dû me préparer pour les ateliers. Ce n'est pas moi qui aie créé la première version de l'atelier mais chaque mentor adapte le contenu pour qu'il se sente à l'aise. J'ai ajusté la présentation que mes collègues avaient faite. On a commencé à le présenter l'année passée parce que les personnes en avaient besoin : ils sont timides, ils ne savent pas comment s'exprimer dans une langue étrangère – parce qu'on a beaucoup de personnes étrangères qui viennent donc on a aussi la question de la langue seconde. C'était un besoin donc ils ont créés une première version qui a été présentée et j'ai repris cette version-là. Mon autre collègue a repris les deux versions et l'a aussi adaptée.

**Et par rapport à la précédente version, qu'est-ce que vous avez modifié ?**

En fait, j'ai ajusté plusieurs choses. Ils donnaient beaucoup d'exemples pratiques... j'ai dû adapter sur les composantes théoriques, la communication n'est pas mon domaine mais c'est vraiment une introduction pour qu'ils aient vraiment une idée par exemple des bilais culturels et historiques quand on présente un message. C'est important d'avoir conscience de cela quand on présente quelque chose pour que tout le monde comprenne. Une autre chose que j'ai ajoutée, j'ai regardé dans les livres, j'avais fait un travail de recherche assez exhaustif. J'ai fait un travail de recherche ici à la bibliothèque, en français et en anglais. Ils y en a qui sont vraiment intéressant, certains se répètent un peu mais d'autres sont complémentaires. Je suis allée voir et j'ai préparé une stratégie pratique pour « comment préparer une présentation ». Ce n'était même pas sur la phase de « comment être un bon orateur » parce que pour parler en public il y a

vraiment plusieurs dimensions. On a la question de la préparation, comment s'exprimer, comment parler... comment faire des grilles pour organiser les présentations... pour aussi donner plusieurs ressources. Par exemple pour quelqu'un qui est en doctorat et qui cherche à préparer un atelier sans trop d'expérience, c'est un peu pour donner des idées. Après j'ai un peu réajusté les stratégies de la voix, les vêtements, être confortable, ne pas répéter, etc. la question de gestion du stress aussi, la question de l'anxiété...

**Par rapport aux vêtements d'ailleurs, certains m'ont dit qu'à Ottawa les gens ne se préoccupent pas de comment ils s'habillent...**

[Rires] Je pense que ça dépend des contextes... je suis étrangère, je viens du Portugal... en fait, ce n'est pas qu'ils s'en foutent mais les critères, ça dépend des domaines... je sais que dans certains domaines, les gens vont venir en short et en basket ça va être accepté. Dans certains domaines, les personnes sont un peu plus formelles. Ça dépend du contexte, du département... on en voit certains très cool, d'autres un peu plus... l'environnement est différent. Si on faisait une statistique générale, les gens sont un peu moins, s'inquiètent moins de cette question-là mais je ne généraliserai pas. Je sais qu'en Europe on a la question de « on va présenter, on se fait beau... », ici, si on va à Toronto, Montréal le style est différent mais à Ottawa, ça dépend du micro contexte. C'est l'amalgame de beaucoup de choses. Ce que j'ai mentionné pour l'habillement et qui était déjà enseigné dans l'atelier précédent, et c'est aussi quelque chose que j'ai lu, la chose qu'on recommande c'est de paraître professionnel et confortable. Si quelqu'un fait management ou NBA, il y a peut-être des traditions différentes. On voit qu'il y en a en costume.. On a une tradition académique mais je ne recommanderais pas qu'une femme mette de super hauts talons... on ne sait jamais... si on n'est pas confortable, on va s'inquiéter plus... paraître professionnel mais confortable, c'est ce que je mentionne.

**Vous avez fait une session cet été ?**

Non, j'en ai fait deux et c'était bilingue. C'est une autre question intéressante. On ne peut pas, le public est varié, on voulait être inclusif donc cet été les ateliers étaient tous bilingues. Ça mélange un peu, on essaye d'être inclusif mais on ne peut pas plaire à tout le monde.

**Ça se passe comment alors pour faire la présentation dans les deux langues ?**

Il y a plusieurs stratégies utilisées : ou les diapos sont dans une langue et la présentation dans l'autre, ou on a une diapo en français une en anglais, on alterne. Moi, ça me dépasse... mais ça dépend, on demande un peu au public qui est là. Ce n'est pas très organisé. Je ne planifie pas une façon mécanique de parler français ou anglais... si je vois qu'il y a la majorité des personnes qui parlent en anglais et d'autres en français, je fais une synthèse après en français ou une personne se présente en français et je résume aux autres en anglais... parce qu'il y a la question

du flow aussi. Même si je donne des exemples, si c'est plus en anglais, je présente aussi en français mais avec des exemples plus résumés ou vice-versa. Mais des fois, les gens disent que je peux parler qu'en anglais. Mais les diapos sont toujours bilingues. Ça dépend de l'audience, comment ils se sentent... Je sais que certains sont critiques avec la question minoritaire... c'est une question sensible également donc je suis ouverte, je demande toujours ce qu'ils préfèrent et je m'ajuste. La présentation est pour eux, pas pour moi.

### **Quel est le déroulement de la séance ?**

Généralement on fait un petit tour de table, c'est plus sympathique quand on est en groupe. Les personnes se présentent, elles peuvent dire pourquoi elles sont là. On laisse le choix aux gens, on ne peut pas forcer les gens. On en a qui sont un peu plus timides, on a des thèmes un peu plus sensibles... c'est la relation avec le superviseur, on va pas commencer à pleurer tous les drames... et on leur demande aussi pourquoi ils sont là parce qu'en fonction des besoins du public, on va aussi diriger les exemples. Si on a l'expérience à ce niveau. Ce que je fais pour tous les ateliers, mais je l'avais beaucoup fait pour l'atelier parler en public, c'est parce que c'est très général. Ça peut être prendre la parole face à un comité, quand on est en réunion, etc. c'est une façon de parler en public, en conférence c'est autre chose, un atelier encore autre chose... il y a toute une variété de faire les choses... même des petites réunions informelles, c'est quand même parler en public. J'avais trouvé des livres pour prendre la parole dans les réunions, dans les comités... c'est un atelier introductoire. Parfois les étudiants s'attendaient à être vraiment préparés. Mais ce n'est pas quelque chose qui se fait en une heure. Ce que je fais généralement, j'amène plusieurs livres et j'explique bien que c'est une introduction... Ce n'est pas mon métier de parler en public, même si j'ai de l'expérience dans plusieurs contextes. S'ils veulent approfondir, j'apporte les livres.

### **Selon vous, quels sont les éléments primordiaux pour la prise de parole en public ?**

Je réfléchis... de manière générale, la première c'est la question de préparation. Des fois on sous-estime un peu l'importance de se préparer. Ce n'est pas apprendre par cœur, moi je n'apprends pas par cœur... c'est se préparer et être ouvert à ce que les choses ne fonctionnent pas comme on a prévu normalement... moi je fais un peu de lecture extra, avec un article universitaire... on apprend beaucoup avec des pairs... je lis des idées d'exemples.. On vit d'expériences. C'est important de mettre les choses en lien. C'est une chose. Je dirais bien se reposer avant, le fait d'être capable de réagir vite quand les personnes posent des questions. Les préparations, je vois ça comme une formation continue aussi. C'est ça parler en public...

### **Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non, je ne crois pas...

**Entretien n°27**

**Date :** 9/12/2017

**Langue :** Français

**Lieu :** Ottawa, Canada

**Modalité :** Face à face

**Profil :** Formateur / Coach de prise de parole en public

**Pour commencer, pourriez-vous m'expliquer votre formation et parcours pour en arriver à la prise de parole en public ?**

J'ai fait mes études en France, pratiquement toutes mes études jusqu'au doctorat. Ensuite j'ai fait des études doctorales à l'université de Laval. Entre temps j'ai fait une formation en Belgique. Donc j'ai fait des études de lettre à la base, littérature française francophone. Et aussi communication d'une façon générale et je touche aussi au cinéma. Ce qui explique les cours que je donne : parole publique, communication, cinéma et aussi les questions des premières nations : inuites et amérindiens. J'ai fait longtemps de la radio et de la tv. J'ai fait des émissions culturelles, de littérature, ou j'invitais des écrivains, des universitaires... pendant des années. En 1999, j'ai participé à un concours international et mon émission a décroché le premier prix. C'est lié à la qualité de l'émission, à la plasticité radiophonique, la thématique et les enchainements de la parole. Ensuite j'ai fait la même émission à la tv, à Paris, bilingue et j'invitais aussi des universitaires, des hommes et femmes politiques français... Au Canada, j'ai collaboré avec un petit journal à l'université de Laval quand je faisais mes études universitaires. Depuis je n'ai pas touché au journalisme directement.

**Le cours de prise de parole en publique vous le donnez depuis combien de temps ?**

Depuis cette année. J'ai donné un séminaire à l'université de Carlton *Public speaking* mais avec une petite dose de la langue. Sinon j'ai suivi pas mal de cours sur la parole publique à l'Université de Laval et à Paris.

**Vous aviez une base de ce cours là ou vous l'avez créé ?**

Je l'ai créé pratiquement de A à Z. ce n'est pas le même système européen. Si vous avez un cours, vous devez le créer. Vous avez d'abord l'énoncé du cours, puis c'est à vous de le monter. Le plus dur, c'est la première fois... j'ai exploité toute mon expérience dans les médias, en tant que conférencier dans les colloques universitaires... J'ai participé à des groupes de discussions surtout à Paris, les questions de société, culturelles... j'ai alimenté le cours de cette façon. Et il y a une chose que je voulais retenir dans le cours : c'est enregistrer les étudiants. Je ne crois pas

que donner un cours Parole Publique du début à la fin alors que les étudiants ne sont pas évalués. La chance qu'on a, c'est d'avoir des studios à la pointe de la technologie et du matériel assez avancé. On a un échange de ce potentiel, matériel au service des étudiants.

**Avant, le cours existait mais vous n'avez pas eu d'échanges entre professeurs ?**

Si mais ici, on est dans une université bilingue. Chaque département doit proposer deux cours. Mais le cours a la liberté de concevoir le cours à sa manière, selon les objectifs à atteindre, la contenance du cours, les objectifs pédagogiques, la maîtrise de la parole publique, la connaissance des notions de base, appliquer un certain nombre de théories, améliorer la performance orale d'une façon générale. Vu le nombre d'étudiants, on peut donner la chance à chacun d'exprimer son potentiel et surtout d'appliquer ce que nous faisons dans le cours comme notion de base de la parole publique. L'idéal, ce sont des travaux individuels pour donner à chaque étudiant sa chance.

**Si vous avez le cours en charge l'année prochaine, vous comptez le modifier ?**

Oui, certainement : je vais garder des choses, je vais enlever des choses... après ce que j'ai pensé de faire pour l'année prochaine, je vais demander à des étudiants de filmer des situations ou une personne prend la parole en publique et faire une présentation des lacunes, des avantages et inconvénients d'une telle présentation. Quelles sont les solutions, les pièges, les lacunes de l'orateur, les situations de langage, est ce que la personne on peut déceler des indices du trac ou du stress ou assister à certaines séances de prises de parole public et rédiger un rapport sans filmer la situation. Combiner la parole et l'écrit. Et aussi faire des présentations sur quelque chose. Parce qu'évaluer quelqu'un d'autre, ça permet aussi parfois aux étudiants de se libérer, de ne pas se focaliser sur le fait d'être orateur et évaluer sur le prof.

**Pour vous, quels sont les éléments principaux, primordiaux, pour une prise de parole en public ?**

Il y en a beaucoup. Je pense que la première, c'est d'avoir une bonne préparation sur le sujet, un bon sujet de discussion, un bon plan, un bon plan d'attaque - en quelques sortes - de la présentation de quelque chose. La maîtrise du sujet est la base. Avoir certaines faciliter à communiquer et à transmettre ce que la personne doit dire, le sujet, le présenter correctement et surtout : être attentif au public. Ça ne veut pas forcément dire écouter les questions mais ça veut dire être ouvert à la situation, ça dépend du genre du public qu'on a devant nous et il faut s'adapter au public qu'on a devant nous aussi non on risque de rater la communication au public qui ne sera pas réceptif à tel ou tel sujet, à telle ou telle façon de communiquer.

**Est-ce que vous donnez des formations individuelles ?**

On a fait presque pareil à la cité collégiale mais oui... ils appellent ça école art et cinéma... et un autre cours que j'ai donné, c'est un cours de communication qui s'appelle rédaction et communication aux policiers, pompiers et anciens militaires, et pour des étudiants qui se préparent à devenir avocat adjoint, etc. C'est intéressant parce qu'on a des domaines sensibles avec des gens qui sont tout le temps en face d'un public qui n'est pas connu d'avance, des citoyens de toutes catégories, toutes couches, de scolarité et aussi au niveau de la langue. Il ne suffit pas de donner un cours magistral et de les diriger par sous-groupes. Il faut aussi les suivre individuellement. On faisait des enregistrements par sous-groupes et surtout, davantage dans ce genre de cours on devait créer des mises en situations, des problèmes. Par exemple un policier doit intervenir dans un endroit où il a devant lui différents citoyens de toutes tranches d'âges. Ça dépend aussi de la langue. Ce sont des situations complexes. C'est donc un suivi individuel puisqu'on a des policiers qui s'orientent vers des carrières de policier qu'on appelle des policiers de la municipalité, certains au niveau de la province, de la GRC, et vous avez des policiers communautaires. Ce qui est de plus en plus en vogue : vous envoyer des policiers qui sont issus de telle ou telle communauté pour transmettre facilement des consignes ou être plus facilement en communication avec telle ou telle catégorie ou communauté, de tel ou tel quartier. De plus en plus, est ce que c'est une adaptation du modèle anglais... je ne crois pas...

**À propos de différences, est ce que vous en observez entre le canada et la France ?**

Oui, il y en a beaucoup ! Par exemple, en France, dans la culture française, on a une sacralité, une adoration de la parole. Cette façon de jouer avec le verbe, les métaphores, les explications sur certains aspects du sujet... au canada, ce n'est pas ça. Ça doit être court et quand c'est vraiment long, nous avons affaire à une communication d'un programme donné. En France, ils peuvent faire un discours sur une petite chose et ça prendra entre trente minutes et deux heures. Au canada, non. Ça fonctionne pas. On a une certaine mentalité, une pensée canadienne qui s'appuie sur le discours pour toucher un certain nombre de citoyen parce qu'on doit répondre à un certain besoin immédiat ou à long terme mais connu d'avance. En France, si on fait ça, on va dire qu'il ne sait pas parler. Il n'est donc pas compétent. Il y a tellement d'arrière-pensée vu du canada mais de France c'est primordial ce genre de discours. Or, au canada non. Il y a lieu de cibler le public. Il y a lieu de placer un certain nombre de mots. Parce que la prise de parole a ses langues et son temps – car le temps c'est de l'argent – on a un facteur temps lié à l'argent...

**Avez-vous quelque chose à ajouter ?**

Je suis désolée, je pourrais en parler des heures mais à cause de ma voix... ce que je pourrais dire, bien sur la parole en public en Europe ou au canada, il y a des avantages dans chaque système, chaque pays. Je pense qu'avec ce qu'on a appris en Europe et qui constitue quand

même un appui, une base incontournable et avec ce que nous enseignons et avons appris aussi au Canada, nous essayons quand même d'avoir une autre façon d'enseigner la parole publique. Autre fois on enseignait la parole publique comme quoi la personne doit apprendre par cœur quelque chose, elle doit se tenir sans se focaliser autour de son discours de A à Z. Or, de nos jours ce n'est pas tout à fait vrai car il y a le corps qui parle, la gestuelle, le non verbal, l'image, le décors. Nous sommes dans une époque où l'image et le corps sont présents partout. Nous sommes en face d'une situation où la technologie s'impose. Et donc, nous devons nous adapter. Dans n'importe quel cours d'une université canadienne : sans utiliser des vidéos, des images, des PowerPoints etc. c'est presque impossible. Hors, en Europe, si vous utilisez parfois un PowerPoint... parce que ce n'est pas encore dans la culture européenne... en France, dans certaines universités – peut être que c'est l'affaire d'une génération – d'autres diront que c'est une sorte de fainéantise ou une sorte de snobisme... les anciens c'est aller à la parole, à la théorie, à la complexité... hors, de nos jours, les nouvelles générations ne conçoivent pas le monde comme ça. Elle le comprend par les images, avec quelque chose de visible. Sans le visible, on est dans le flou total. Parce qu'on est passé par quelque chose de très verbal autrefois à quelque chose du verbal avec l'image. Il faut jouer avec. C'est la raison pour laquelle vous ne pouvez pas, de nos jours, parler tout le temps sans ne serait-ce que montrer les mots que vous dites. Les mots, sans parler des images... c'est très important. Le mot vu sur un PowerPoint, c'est quelque chose de visible donc il peut le retenir. Or, en Europe, ce n'est pas cela du tout. En Europe, je n'aime pas les généralisations mais avec tous les avantages que ça a de donner un cours sans PowerPoint... mais ce n'est pas le cas au Canada. Ça se fait en Europe. La dernière fois que j'y suis allé pour un colloque, je faisais une conférence sur PowerPoint...

**Observation n°7**

**Date :** 22 mars 2016

**Lieu :** Bruxelles

**Horaire :** 9H00-16H00

**Type de formation :** formation de prise de parole en public au Syndicat Libéral

**Profils présents :** 17 personnes candidates aux élections sociales

**Langue :** Français

9H-9H20 :

Intervention de l'organisateur de la formation en plusieurs jours et plusieurs volets : premier permanent fait petite présentation : formation nouveau candidats pour les délégués syndicaux, avant les élections sociales.

Premier jour de formation : Daniel soudant : la communication

Puis : comment bien voter, être témoin dans la procédure électorale, etc.

Finalement : présentation de délégués « chevronnés » et concertation sociale.

Après : formation pour les nouveaux élus.

Niveau communication : photos, gadgets,...

9H20 : début de l'intervention : enseignement permanent : de philosophie libérale. Présente sa formation. Il la fera assis car problème de dos mais normalement debout.

Formation en deux temps :

1° Qu'attendez-vous de cette formation ? Quel sont les soucis en matière de communication dans l'entreprise et problèmes les plus courants ou on est confronté + parler sur l'organisation syndicale ?

2° Vision pratique : Comment bien communiquer ? Quelles sont les aptitudes nécessaires ?

Tour de table avec présentation de chacun puis questions : Pourquoi vous êtes là ? Qu'est ce qui dysfonctionne... ? → Le manque de transparence dans la communication donne un manque de confiance.

« Pas besoin de crier pour se faire entendre » une phrase qui correspond bien au syndicat.

L'engagement par d'un côté d'une mauvaise communication...

⇒ On doit savoir à quels problèmes on est confronté. Rien n'est parfait car l'homme n'est pas parfait mais on doit comprendre ce qui ne va pas. Mais on a toujours une solution à

un problème. Elle est parfois douloureuse ou désagréable mais il y a une solution. La compétence n'est pas forcément liée au diplôme...

Être attentif à ces trois questions quand on fait campagne. On doit être sur le terrain.

### **Début du powerpoint (support de la formation) :**

La communication intrasyndicale :

- concept de la communication interne
- concept de la communication externe

L'organisation syndicale communique vers l'extérieur et en interne. (avec graphique interne – externe)

⇒ c'est simple mais ça permet de comprendre qu'on ne communique pas tout à tout le monde, etc.

La communication intrasyndicale et interne aux syndicats : action de diffuser et de gérer les flux d'info qui circulent.

Il faut que la communication soit structurée, sinon : c'est la rumeur. C'est problématique dans les entreprises et les formations syndicales → Tensions, mal entendu,... → c'est la communication formelle / informelle.

Le terme manipulation : c'est un terme négatif...

Fait référence à apprendre à conduire en voiture : quand on commence, on a du mal à faire des trucs qui nous semblent idiots... Mais en s'organisant on peut y arriver... c'est pareil en communication : on doit s'organiser.

Le syndicat est une organisation « cellulaire », c'est important de le savoir car ça nécessite un réseau de communication, c'est vitale : chaque section syndicale doit pouvoir communiquer avec la centrale, chaque section syndicale doit pouvoir communiquer avec les autres, etc.

⇒ interpersonnelle, ascendante, descendante, latérale

Attention aux termes utilisés : on a des adversaires et des concurrents qui dans une entreprise peuvent devenir des alliés → donc ne pas parler d'ennemi !!!

1<sup>e</sup> valeur du syndicat libéral : liberté, solidarité, responsabilisation...

Pour communiquer à l'extérieur, on doit bien communiquer à l'intérieur !

## Annexes

Pour l'interne : communiquer, avoir une culture, être comme une « tribu », tous autour d'un projet avec un idéal, des stratégies,...

Nécessité de comprendre et connaître les valeurs et l'organigramme, ici, du groupe syndical.  
=> Il faut connaître l'organigramme pour savoir où on se situe et comment « remonter » les informations...

Une information doit être rapide et maîtrisée : on doit recouper l'information, etc.  
La distance ne peut pas être un handicap, on doit hiérarchiser et prioriser les infos.  
On doit aussi faire attention à doser les informations : pas trop ni trop peu.

Question aux participants : est-ce que vous avez déjà pris la parole en public et comment est-ce que vous avez trouvé ça ?

Mobiliser et accompagner : on doit mobiliser et accompagner.

La meute est une globalité mais différente de la tribu car il y a un meneur dans la meute. Mobiliser c'est important pour rassembler les gens. On a besoin d'une cohésion du discours. Quand on communique à l'extérieur, on doit avoir une cohésion du discours, donc pour cela, on doit avoir une cohésion interne pour commencer. Il faut développer le sentiment d'appartenance. La solidarité nécessite de parfois adhérer à l'intérêt général et donc de « diminuer » notre opinion personnelle.

Différence entre erreur et faute : l'erreur est involontaire.

On a trois profils dans une meute :

- tête à claque
- suiveur
- meneur → on protège les têtes à claques.

On doit accepter les autres avec leurs forces et faiblesses pour avoir une communication performante et adaptée. Un problème de communication donnera des tensions internes. Chacun doit se sentir entendu et reconnu, on a donc besoin de moyens d'expression. On travail de l'humain, on doit avoir de la reconnaissance pour l'humain.

## Annexes

La tentation fusionnelle : quand on travaille avec quelqu'un on est copin peut être mais pas amis... on est collègue mais attention... si on a un changement de hiérarchie, ça peut mettre la merde... donc, quand on a un rapport de hiérarchie ou pas, on doit faire attention à toujours bien placer les limites pour une meilleure cohésion, cohérence, etc.

Organiser une communication interne : à chaque situation sa communication : facile, permanente, réactive, ouverte, flexible, rapide...

Outils de communication internes : cite le journal interne, livret d'accueil, panneau d'affichage, boîte à idée, etc. Point important : le compte rendu !

Site internet, réseaux sociaux – c'est bien mais il faut pouvoir les utiliser correctement ! Attention comme on le fait et si on le fait, ça doit vivre. Et ça peut bien fonctionner.

Supports oraux : réunions et rencontres : deux choses : réunion de moins d'une heure, plus c'est trop long, ce sont de mauvaises réunions qui ne sont pas bien structurées...

Communication et démocratie interne : les deux sont liés. Attention, ce qui n'a pas été dit n'est pas forcément autorisé. Comme on a de la démocratie, on a du partage d'informations. Chaque membre se nourrit les uns les autres.

12H05 : pause jusque 12 :40

Reprise : film sur « pourquoi un syndicat » + vidéo « documentaire » sur l'histoire du mouvement syndicaliste et plus précisément libéral.

Les aptitudes à la communication : (// dia formation comme participante)

Triangle de la communication : émetteur, récepteur, message et environnement. → On observe donc le récepteur, avec les *a priori*, etc. Et pour les femmes « de la coiffure à la chaussure ». Les hommes se jaugent avec une relation de force, les femmes, plus de séduction. Donc on peut se maîtriser et maîtriser le message.

La communication doit être : structurée, construite et convaincante. La communication doit être efficace et univoque.

Introduction, corps et conclusion, c'est une structure de message. Après, on doit avoir du corps, elle doit être convaincante. Et il faut avoir en tête qu'on est ici beaucoup dans la communication orale. On doit donc donner des présentations efficaces.

La phase la plus importante, c'est toujours la préparation, avant de commencer et préparer son sujet. Quand on s'exprime en public, ne pas apprendre son texte par cœur car on a le problème du trou noir et on n'est pas comédien. On doit parler avec nos mots et on doit être simple : S-V-C. Puis on a des conversations entre spécialistes ou on ne comprend rien... de nouveau, on n'est pas sûr de l'intellectuel mais sûr l'utilisation du bon vocabulaire. On doit trouver un juste milieu pour le récepteur ou groupe de récepteur.

« Ne pas parler bien » : ça ne veut rien dire... mais dès qu'on connaît une langue, on parle « bien »... on peut faire une préparation oratoire avant de parler et dire « vous ne m'en voudrez pas pour mes fautes de néerlandais, etc. » Si on fait quelques fautes, ce n'est pas grave tant que la communication passe.

Conseils :

- pas ou peu de préambule → aller à l'essentiel (ce qui vient avant l'introduction)
- introduction directe pour éveiller l'intérêt. Avec la fin, ce sont les deux moments les plus importants.
- Utilisation d'exemples : expérience vécue, fait historique, fait statistique, perspective d'obtenir ce que l'on désire.
- Habillement : il faut surtout être soigné et « classique » (pour renforcer la crédibilité) et attention aux montures de lunettes (//regard)... On doit être naturel et soigné. Attention les hommes pour les barbes
- Comportement spontané, ouvert, réceptif, attentif, intéressé et à l'écoute. On peut être timide mais pas introverti (car ne s'ouvre jamais). L'écoute est ultra importante : elle permet d'analyser, de collecter des informations,... On ne doit pas vouloir parler, tout dire et vider sa besace... il faut en garder... en dehors d'un débat, pas la peine d'avoir le dernier mot. On doit faire preuve d'assurance (pas prétention), de fermeté (mais pas de rigidité), de sang-froid et surtout pas d'ironie (qui peut passer méprisante ou arrogante). Quand on sent qu'on s'énerve « tourner 7 fois son cerveau dans le crane ». ce qui nous calme ^^

Exemple d'utilisation d'ironie : Philippe Moureau et Didier Reynders ; en France : Sarkozy et Mélenchon. Ils utilisent l'ironie méprisante voire blessante. Et blesser les gens, c'est s'en faire des ennemis. Mais parfois un peut faire de l'humour mais sans s'en abuser.

## Annexes

- Gestuelle : être ancrée dans le sol (stabilité) et attention aux mains, mouvements naturels (attention à la redondance des propos). Ne pas dire, « j'ai 4 choses à dire » mais « j'ai plusieurs points » puis avec les mains faire « un, deux, trois... ». Les gestes doivent être naturels et donc non précipités. Montre quelqu'un qui arrive en retard, ce qu'on fait et ce qu'on ne fait pas. Arriver, regarder tout le monde sans fuir le regard, s'installer et serrer la main aux voisins. Si une réunion n'a pas commencé, dire bonjour à chacun en regardant dans les yeux de chacun... et quand on fait une réunion, avoir deux personnes de contact en cas de problème ou retard.
- Le regard : fixer son interlocuteur, assurer la crédibilité, démontrer votre capacité de persuasion. Canal primordial de la communication. Si on baisse les yeux, pour consulter ses notes sinon, le message ne passe pas, on a un air timoré voire sournois... ne pas lever la tête en jetant des regards intermittents : désinvolte, snob, distrait, lassé.
- La respiration : respirer avant de parler = oxygénation // volume de la voix.
- Attention au débit de parole : pas trop rapide, trop lent, trop saccadé, etc. → Faire de moyen à lent...

Durée d'attention maximale d'un individu lorsque quelqu'un parle : 2m30

La parole la plus forte, c'est le silence... permet de faire une pause, que les gens s'arrêtent de parler, on récupère l'attention.

Donc : 55% visuel, 38% voix et 7% mots. Mais donc, c'est justement parce que ça ne compte que pour 7% qu'on doit bien les choisir et les préparer ! Par exemple : Françoise Kepmans : est toujours bloquée et dit parfois les mots dans le désordre... ça passe mal même si ce qu'elle dit est intéressant : le corporel ne passe pas. Si on est dans un comportement, un verbal affirmatif, on « en impose ». Le non verbal, c'est un contact par lequel on fait déjà passer de l'information. Attention, on peut être en désaccord mais ne pas dire à quelqu'un qu'il a tort... donc, les mots qu'on doit choisir sont importants...

Conséquences de tout ceci : ne pas dire ce que l'on a envie de dire. Dire ce qu'on veut que les autres comprennent !!

L'émetteur doit faire du mimétisme avec le récepteur. On scan les gens puis on doit prendre un comportement qui colle un peu au notre et donc nous plaise... le mimétisme, c'est faire concorder les codes. Le fond du message ne change pas mais on adapte le message aux gens à qui on s'adresse. Qui, hostile ou non, etc.

## Annexes

On peut utiliser des citations mais pas *too much* : « il ne suffit pas de parler, il faut parler juste » William Shakespeare.

14H15 : petit exercice en 15 min : faire deux colonnes avec forces et faiblesses et noter ce qu'on pense pour nous... Puis débriefe. Exemple : faiblesses, dire qu'on est naïf, timide, etc.

Débriefe : beaucoup de choses peuvent être une force mais aussi une faiblesse... exemple de la franchise qui ne doit pas blesser, serviabilité sans être naïf, l'écoute est toujours une force et l'impatience toujours une faiblesse, l'expérience peut être les deux...le manque d'expérience aussi... Le charisme, c'est une attitude positive, qui a l'air sympathique car quelque chose se dégage... diplomatie, savoir dire non...

Qui aime ses faiblesses ? Personne ! Donc, quand on communique, ce qu'on doit travailler et connaître le mieux c'est ce sur quoi on n'a pas envie qu'on nous interpelle ou dont on ne veut pas qu'on nous parle...

Ici, communication « basique » pour les nouvelles candidatures mais donc en sachant que ceux élus auront encore des formations. Communiquer c'est argumenter mais aussi contre argumenter.

Fin de la formation à 15H30 avec les vidéos à ne pas faire : Flash communication, vidéo de présentation mailing et une pièce comique qu'on peut imaginer dans un contexte professionnel.

**Observation n° 11**

**Date :** 12 et 13 mars 2016

**Lieu :** Bruxelles

**Horaire :** 10H00-17H30

**Type de formation :** Formation de prise de parole en public

**Profils présents :** 8 étudiants le premier jour, 7 le deuxième.

**Langue :** Français

10H00 – 10H10 : Petite discussion informelle en groupe dans les canapés : présentation du coach et pourquoi prendre la parole en public ? Comprendre l'utilité première de la parole dans votre vie :

- Étudiante en droit, prise de parole et gestuelle : pour défendre des clients.
- Etudiant en communication 4 : Blocage présentation orale, examen, etc. en général.
- Etudiant en droit 2: retravailler et perfectionner la prise de parole. Prestance, oralité,... lui, parle trop vite (le dit lui-même) + calcul du silence pour impact sur auditoire.
- Ingénieur et formation exportation + stage à l'étranger 6 : parler aux clients, convaincre, business, discours et présentation. Pas de problème de présentation mais structure et choix des mots. (selon prof, passe par le calme, la clarté, être cool,...)
- Étudiante en droit 1 : objectif personnel d'abord. Prendre la parole en public dès qu'elle se sent jugée : examen, présentation en classe, etc. plus confiance en soi... = trouver sa place et la garder (selon prof). A des trous noirs, etc. à cause du stress. Place pour être soi-même, oser l'être sans s'excuser, prendre sa place et la garder.
- Étudiante en marketing 3 : stress énorme, empêche d'être crédible, perte de moyens... en marketing il faut faire sa place vite et bien pour que les gens ne se posent pas de questions (+ marketing selon prof).

Faire une présentation en 2min30 : défense d'une cause filmée :

Il fallait préparer un petit discours – présentation avant : importance de sourire aux gens dans le but, etc. quelque chose qui leur tient vraiment à cœur. Qu'est-ce que j'ai envie de défendre, aller à l'essentiel. Idée de tenter la prise de parole devant groupe. On film, on s'auto évalue avec une feuille et des points. A midi, on regarde la vidéo et le dimanche on en parle. Ça permet d'ouvrir des questions, s'observer, voir ce qui va et ne va pas, etc. Selon qui, etc. Ici : atelier : questions, équations, comprendre comment faire mieux, etc. Travail du faire, de l'action. On a

une différence entre vous orateur et vous en tant que personne. Ici, le but n'est pas le résultat mais le faire, essayer de transmettre quelque chose.

Disposition de la salle : chaises en deux rangées et la personne qui vient faire la présentation debout face aux gens.

- Présentation 1 : le scoutisme : ce qui me tient à cœur.

Notes perso : Voix qui tremble, gestuelle et main au début compliqué puis finalement en expliquant elle utilise les mains. Utilise le regard mais quand réfléchi yeux dans l'air... Présentation avec intro point positif et négatif.

- Présentation 2 : la mendicité est-elle un fléaux ? Faut-il l'interdire ?

Note perso : passé vite mais surtout articulation, utilisation des termes, regard parfois « ailleurs ». Parole un peu saccadée, problème de respiration.

Remarque du prof : Pourquoi ne pas partir du détail directement puisqu'on n'a que 2m30 ?

- Présentation 3 : procès de terrorisme : on voit des jeunes sur le banc des inculpés. Mais on ne voit pas d'autorités et de médias...

Notes personnelles : problème d'articulation, doigt pointé, utilise bien l'intonation. S'emballe un peu...

- Présentation 4 : la consommation de viande, revoir sa façon de manger.

Note perso : se tient dans le fond, bras croisés dans le dos et croisé devant, main devant la bouche, bras croisés, regard qui se perd... peu de structure. Compare les abattoirs à Auschwitz.

Question d'une intervenante : que faire quand on tremble ? Déjà le savoir, s'en rendre compte.

Prof : on utilise la question pour voir le changement de comportement entre le discours et la question.

- Présentation 5 : accès aux lieux publics par PMR

Notes personnelles : ton de la voix faible, chevrotante, pas d'intonation, perte de ses mots, etc.

- Présentation 6 : l'importance de faire un discours

Notes personnelles : accent, articulation, bouge beaucoup en balançant d'un pied à l'autre, intrus de langage « et tout » « heu »..

- Présentation 7 : (celle arrivée en retard) : sujet qui m'interpelle : la licéité des armes à intelligence artificielle et problème éthique et moral.

Notes personnelles : et gigote beaucoup, ne regarde pas son public, un peu agressive/hautaine/sèche...

Discussion en groupe, les chaises en rond avec de quoi écrire.

Prof : Quel est l'objectif de la prise de parole en public ? C'est transformer l'auditoire. Pour ça, à votre avis quel est le travail de l'orateur ? Selon le prof, proche du travail de l'acteur : « être sur la sensation de ce qui se passe ici et maintenant ». À votre avis, qu'est ce qui est ici et maintenant et qu'est ce qui ne l'est pas ? Qu'est ce qui n'est pas présent ? Ce qui est de l'ordre des rêveries, de l'intime n'est pas le ici et maintenant. Mais dans le présent, on a des choses qu'on ressent à l'intérieur et à l'extérieur. On a aussi une notion d'urgence, la vie n'attend pas. On a aussi la question de ce qui se passe. Qu'est ce qui se passe ? Ce qui vit, est vécu. Souvent le public se tait, on est donc fort dans la perception sensorielle : qu'est-ce qu'il pense, est ce qu'il a compris... On a donc une partie intérieure et une partie extérieure. On doit regarder le public mais on ne doit pas s'oublier soi-même. Par rapport au stress, au trac : l'ordre de la peur, la pensée,... ça se passe mais la priorité reste l'auditoire. (Note perso : il se perd un peu, un peu philosophe) : il dit « tout ce qui est, simplement est ». Quand on est stressé, oui on est stressé, ok. On peut le reconnaître, on est humain, pas parfait et on peut l'accepter complètement, ce qui implique de la bienveillance, pas de correction, de critique, etc. Il faut l'accepter pour le modifier mais pas directement vouloir le supprimer. Car si on a le jugement, on a un parasite. Ce n'est pas concret mais ça pose question. Dans l'atelier, ensuite, on va travailler de manière concrète.

Une participante relie l'alpinisme et la peur du vide à la prise de parole en public.

« Être sur la sensation de ce qui se passe ici et maintenant » : la sensation, ça arrive par où ? Les regards, les yeux, l'ouïe, bref : les 5 sens. Ça passe par le corps : on n'écoute pas que intellectuellement. Dans la prise de parole en public, on y arrive avec le corps. Plus on arrive avec notre corps et nos sensations, plus on est réceptif. Ça nous permet d'être plus perceptifs, et c'est plus facile pour convaincre quelqu'un. Mais on ne peut que laisser arriver la chose, on ne peut pas tout sentir tout le temps. Chez l'acteur et l'orateur, tout vient de l'autre : on laisse faire et les choses avancent.

« Être maintenant » : qu'est-ce que être ? Est ce qu'on est tout le temps ou pas ? Selon un participant on est rarement à l'instant présent car on veut tout anticiper. Mais on est tout le temps (reprise du prof). On doit être ouvert, dans le monde. Être présent, on est la physiquement, avec nos 5 sens et à ce qui est en train de se passer... le souffle est important, c'est naturel, on doit laisser faire. En situation de stress on la bloque, on ne doit pas la contrôler mais la relâcher « partir » naturellement. On n'a rien de faire pour être. C'est plus voir que regarder (au niveau de la conscience).

## Annexes

On a une affaire de centrage et décentrage. On ne doit pas trop se décentrer à trop regarder le public. On doit seulement voir le public et le laisser faire.

Le travail clé est donc de laisser faire, ça arrive en continu... On doit débloquer le corps pour que les sensations arrivent...

Qu'est-ce que c'est qu'être soi-même ? C'est accepter ce qu'on est... Pour une participante, être soi-même ça veut rien dire donc ça ne nous aide en rien. Mais parfois on essaye d'imiter ou calquer et ce n'est pas le but ! Chacun a sa manière de parler en public, donc ici il faut se découvrir. On a le « je devrais être autre chose que ce que je suis ». Se poser dans le sol et dire ce qu'on a à dire. On a une énergie de l'ici et maintenant qui est nous-même et pas ce que je pense que je dois être.

Qu'est-ce qu'on va faire pendant deux jours :

Commencer à se laisser aller : respiration, détente, notre poids et se poser au sol, le lien avec l'espace.

En fin de journée : Mathilde Brocard : méthode Kreimer : gestion du stress et du trac.

Quel est le travail aujourd'hui : agir avec plus de finesse. Sentir des sensations, lâcher des tensions, etc.

Demain : travail sur le discours. Travail d'une lecture de grand discours dans une situation pour travail du silence, débit de parole, etc.

Chacun doit s'auto évaluer après sa présentation. De 1 à 7 dans la grille.

Pendant la pause de midi : chacun doit se regarder en vidéo et se re-noter de 1 à 7 sur chaque critère.

C'est une échelle de Likert, donc 7/7 c'est pas forcément positif.. On doit pas être « *too much* ».

Ligne générale du phrasé : si c'est ouvert ou fermé.

Note perso : bcp en droit : on voit qu'on leur a donné des trucs pour plaider... donc peut être avoir d'autres exercices que ceux de plaider une cause mais raconter une histoire, se présenter, etc.

Deuxième jour : matinée refus de présence – rétention d'informations

11H45 : « Une tête dur dans un corps mou » : découvrir l'état naturel, redécouvrir son corps : donc respiration, relaxation et danse. Tête dur pour être dans l'instant présent et attentif aux

sensations. Tout le monde marche dans l'espace, sans chaussures. Dès que le prof dit quelque chose, se laisser faire et l'intégrer mais sans pour autant le faire comme un ordre. Marcher dans l'espace et choisir un endroit où on a envie de s'arrêter (pas appuyé et pas à moins d'un mètre du mur) puis fermer les yeux et faire un check-up d'où on en est... et participants peuvent faire des commentaires de comment ils se sentent (tendu, frigorifié, détendu, tranquille, tendu dans les épaules,...). Est-ce que vous avez des pensées parasites qui viennent ? Si oui, vous pouvez juste la constater puis la laisser passer, sans la retenir. Quel est votre rapport au sol ? Est-ce que vous vous sentez peser de tout votre poids sur le sol ? La perception du bassin et votre poids dessus... bassin et fémur, etc. mais sans corriger quoi que ce soit, juste penser, constater,... Concentrez-vous sur la respiration : Quel est la température de l'air ? L'air entre par la bouche ou pas le nez ? Si ce n'est pas le nez, est ce que vous avez une tension dans votre mâchoire ? Où se place la langue,... ? Quand l'air entre dans la bouche, ou va-t-il ? La trachée, etc. sentir ou l'air passe... Les participants bayent mais c'est normal... mais éviter de s'étirer. Puis observer ce qui se passe entre inspiration et expiration. Sentir la colonne d'air. Puis, faire un OIH... et sentir l'appui du sol pour utiliser la colonne d'air qui est en nous. Puis allonger le OOOOOOOOIIIIH.... Puis : tester une phrase du discours de ce matin ou un mot, comme un soupir avec une expiration qui pousse dans les pieds. Oooiih... puis mot du discours. Vous pouvez ouvrir les yeux et faire quelques pas dans l'espace toujours avec la perception de l'air qui entre... penser aux pieds mais aussi cage thoracique. Puis : se laisser s'allonger au sol en se laissant aller... tout le monde sur le dos, bras un peu écartés du corps.

Exercice de détente pour aider à la respiration. Commencer par les muscles autour des yeux. Sentir le poids de l'œil gauche dans le visage, son volume et le laisser peser dans le visage tout en accompagnant avec la respiration... tout en gardant les yeux fermés... détendre tous les petits muscles autant que possible...voir à ce que l'air entre par la bouche ou analyser la tension... on fait un effort pour ça donc on peut essayer de relâcher...

Une fois la tête, on fait les épaules, les bras, le diaphragme, bassins, jambes, etc.

⇒ Choses qui bloquées, influencent sur la voix.

Puis refaire Oooiih...un peu puis un peu plus long et s'aider du son pour cela...faire partir du bassin...

Puis : ouvrir les yeux en restant « déposé », se lever lentement sans utiliser les muscles et quand on dit stop, se redéposer... ne pas tirer avec ses muscles mais pousser avec le sol... (ce qui est difficile pour les participants). Ne pas faire de mouvements brusques.

## Annexes

Se remettre debout et voir par où l'air passe, ou on a des bloquages,... et se donner la réponse pour soi... Refaire le oooooiih... Puis chanter une des phrases du discours ou phrase d'une chanson... tout en soupirant, pas être brusque... Puis : bien essayer de répartir le poids dans les pieds pour trouver une force d'ancrage. Imaginer le ballon d'hélium qui tire le corps tant qu'on essaye de plier les genoux et de descendre tout en gardant notre axe droit. Puis on remonte avec les bras et on tire vers le haut. Puis faire des ronds avec les épaules puis avec les bras. Puis des 8 avec le bassin, avec les genoux... Puis revenir droit et constater le port de tête, se poser la question de savoir si on est ouvert...

Le prof propose aux participants de noter ce qu'ils ont ressenti, si ils devaient penser à quelque chose, ce à quoi faire attention, etc.

Faut-il d'office respirer par la bouche ? Non, mais c'est différent. (Obama respire souvent par le nez)

----- fin de la matinée (pas exercice de danse au final car manque de temps) -----

Reprise 14h : passer du corps à l'environnement puis relation à l'autre puis aux autres.

Reprise à marcher dans l'espace puis choisir une place et respirer, yeux fermer et à nouveau se détendre. Si on se détend moins, on est moins présent dans notre corps et moins charismatique. Puis on redescend et on s'assoit en tailleur en cherchant à utiliser la gravité et ne pas utiliser la force musculaire. → « Méditation » : penser à l'espace sous nous : une pièce, peut être une cave, des tuyaux ou un métro en dessous de nous, de la terre et des rocher qui forment la croûte terrestre, le magma et le noyau de la terre. Puis sentir l'espace au-dessus : un étage, etc. Toujours en pensant à notre respiration. Puis on repart sur le Oooooiih... en se basant sur la sensation que la personne donne. Puis se relever sans trop d'effort ou de brutalité et marcher en appréciant la liberté et la notion de leur corps dans l'espace puis vous vous arrêter. Où se trouve le regard ? Est-ce qu'on se sent grand ou petit ? Est-ce qu'on a une sensation spécifique, une impression...?

Personnes dos à dos par deux, debout. Et sentir la sensation de l'autre derrière nous. Puis dire un mot et reparler du sujet qui nous tient à cœur. Puis poser à la personne de quoi elle a envie de parler et répondre. Puis, dans chaque groupe de deux, une s'éloigne et on repose la question

## Annexes

de quoi on a envie de parler tout en prenant conscience de l'éloignement de l'autre. Puis on revient en position et l'autre l'éloigne. On peut chanter aussi... (fou-rire, ne pas réprimer et se laisser aller...) On ne doit pas hésiter à faire exister les voyelles.

Imaginer : si on t'appelle, quelle partie du corps se retournerait en premier ? D'où le mouvement partirait ? Puis on se relâche et on sautille pour se détendre. Marcher dans tout l'espace, penser à l'espace, etc.

Tous debout face au mur, à trois mètres. On fixe un point au mur, on pense à une respiration profonde. Puis on pense aux consonnes « explosives » : P - T - B : ça crée des tensions dans le corps. Puis on va faire PO... Qu'on va lancer vers le point qu'on fixe en utilisant la colonne d'air... ce qui sert à avoir un son plus plein... puis en faisant « TAAA... ».

Se mettre à quatre pattes pour atteindre le public : frapper les consonnes et on ouvre les voyelles... le but est de déposer tout le poids du corps sur les épaules et relâcher le dos, le ventre, le trapèze. Puis faire le chien pour détendre le diaphragme (haler en soufflant he he he he...). Puis transformer en Ha.... Puis projeter, éjecter l'air en faisant une chanson. Quand on sent qu'on contracte trop, revenir au halètement.

Ensuite on se relève et on marche à nouveau. Dès que quelqu'un s'arrête, tout le monde s'arrête. Et faire un Oooo... adressé pour les autres. Tout en étant dans la sensation de ce qu'il se passe. On chante et on s'arrête parce que le groupe en a besoin, pas pour les consignes ni par obligation ou choix personnel. Et on voit que quand quelqu'un s'arrête, tout le monde le fait et une fois que tout le monde est arrêté, on chante une phrase. Bien penser à respirer pour ensuite projeter le son.

Puis on remarque, une personne s'arrête, sans son. Tout le monde s'arrête et la regarde. Puis la personne recommence à marcher et tout le monde s'y remet. Pendant que tout le monde est arrêté, être et laisser la sensation des regards sur soi avant de repartir. Assumer l'expérience jusqu'au bout et faire ce qu'on veut. Et refaire la chanson en ouvrant les bras grand avec les pouces tirés vers l'arrière. Puis passer aux phrases du discours. Attention toujours les pieds bien posés dans le sol, faire les débuts et fins de manière franche.

Le groupe d'un côté et un participant d'un côté, ils doivent tous aller derrière lui et lui dans chanter pour les retenir. Il faut se permettre de chercher ses mots. Faire ce que ton corps a envie

de faire, pas de le restreindre pour finir par piétiner. Gamme d'expression qu'un des candidats a de manière large car il est très large d'épaules. Chercher à faire danser par la parole, le chant...

14H00-16H00 :

S'asseoir en tailleur, regarde un point sur le plancher, fermer les yeux puis rechanter la chanson doucement (comme à un bébé) et se concentrer sur les paroles en laissant tomber la gestuelle. Puis revenir au discours. Les 7 participants passent à chacun à leur tour. Le fait de se taire permet de recevoir une image. Se taire permet d'avoir un retour auprès du public. Possibilité de variante pour chanter et dire une partie de discours : face au groupe, dos au groupe, au milieu du groupe en rond, en tendant les bras les pouces tirés en arrière, etc.

Une autre professionnelle intègre l'atelier pour travailler l'approche psychocorporelle : comment faire attention à notre corps, identifier nos réactions... Le but étant d'être plus libre dans la prise de parole en public. Il faut sentir son corps, faire de l'introspection d'une présentation stressante.

Chacun dans l'espace, ancré dans le sol et penser à comment on sent notre corps, se relâcher, penser à la respiration, etc. puis contracter tout doucement les épaules et sentir comment c'est avec la respiration, etc. et respirer tout en relâchant. Puis contracter tout le visage. Relâcher le reste du corps, etc. puis à nouveau relâcher...

On joint les mains en prière et puis on tend les bras en expirant. On sent l'air autour de nous et on prend conscience de l'autre. Puis fermer les yeux et penser à notre corps, les zones où on est bien, celle où on ne l'est pas, etc.

Décontracter et lâcher permet de plus décontracter. Crée du vide, de l'espace... (une sensation d'étourdissement est possible car oxygénation forte du cerveau).

Exemple avec une des participantes : prendre une expérience où on a eu du stress et y repenser. Le but est d'identifier une des actions de stress qu'on fait d'habitude. Expliquer la situation. Qu'est ce qui vient quand on en parle, comment sensation physique ? Frictionner un peu le corps pour descendre la crispation.

Exercice de respiration les mains sur le bas ventre puis les mains sur les côtes, sur la nuque, etc. pour sentir le diaphragme et la respiration. Ici on voit ce qui gêne, où ça bloque, on intensifie la posture pour voir ensuite ce que ça donne quand on bloque...

## Annexes

En fait, on intensifie la tension pour mieux la cibler, la comprendre et travailler dessus.

Exemple d'intensifier – lâcher et respirer beaucoup c'est déjà beaucoup.

Après ces exercices, on voit mieux les zones crispées mais est ce qu'on voit des zones d'énergie ?

17H : analyse rhétorique d'un discours excellent : structure, forme, etc. pour le discours et sa dramatisation : silence, débit, liberté de la voix, etc. Al paccino et l'entraîneur qui les chauffe. D'abord, il commence par un état des lieux. Il parle d'équipe, de collectivité. On a une situation commune partagée avec les auditeurs. Puis il montre qu'il a le choix. Le pourquoi on est là. Puis il a parlé d'une expérience qui est la sienne (storytelling), il s'implique de manière personnelle. Puis il va souligner les valeurs qui sont dans tout le groupe, pour fédérer. A la fin, il revient au choix. C'est un discours pour une équipe de foot, on n'a pas l'aspect argumentatif comme à un plaidoyer mais on ne doit jamais sous-estimer l'émotionnel.

Ce qui est prévu pour le deuxième jour :

- retravailler le discours en fonction de cette structure-là.
- Préparer une lecture : les grands discours de la langue française : Jaurès (contre la peine de mort), Artaud (défend contre son grés), Malraux (hommage à la Grèce ou libération de paris), Marguerite Yourcenar (première femme à l'académie française), Hugo (la peine de mort, éloge funèbre), de gaulle (appel du 18 juin)
- Storytelling : idée de raconter une histoire pour inspirer les autres. Idée de créer des mythes pour obtenir l'assentiment ou l'action de l'auditoire. La structure du Storytelling : trouver une accroche pour capter le public (poser une question), stimuler le désir de changement (en racontant l'histoire) puis finalement amener la conviction en utilisant des arguments raisonnés.

Pour la lecture du discours, bien sentir le public et voir la pause.

2° jour : 10H – 13H : entretiens individuels – refus d'observation.

14H00 : « Échauffements » : se frotter les mains, le crane, les points énergétiques sous les clavicules, le nez et sous les yeux, les cotes, etc. d'étirer, sautiller, etc. → Sortir la voix, prendre de l'énergie

Faire des petits bonds continus et faire des bruits de « sirènes » en partant du bas vers le haut et vice versa dans le ton. Marcher dans l'espace puis s'arrêter et se détendre, s'ouvrir et s'aligner...

14H15 : lectures des discours : anthologie de l'éloquence française :

Faire d'abord une entrée. Prendre contact avec le public puis se faire entraîner quand les yeux sont dans le texte.

- Discours de : Marguerite Yourcenar : première femme de l'académie française  
Notes perso : difficulté de faire un texte découvert la veille. Conseils surtout axés théâtre ! :-/ Textes anciens qui nécessite une mise en scène et pas « juste » d'être vécu... demande d'être vraiment, pas seulement balayer du regard. Ne frappe pas assez les consonnes et les moyennes.  
Commentaire prof : fermé le « messieurs » puis attendre et repartir avec le retour du public. Prendre le temps de dire les choses pour que les gens aient le temps d'imaginer les choses.  
Lui fait réciter en un souffle... comment par travailler l'adresse au public.  
Puis, volume normal pour travailler la finesse.
- Discours de : Hugo, éloge à Balzac  
Notes perso : trop rapide, ne prend pas le temps de faire des pauses.  
Commentaire prof : même si c'est un discours, le faire comme un dialogue pour prendre le temps et attendre la réponse de l'auditoire. Alternative du chuchotement : le faire du fond de la scène avec les oreilles du public bouchées.
- Discours de : Jaurès, contre la peine de mort  
Notes perso : tic tremblement jambe  
Commentaire prof : attention aux blocages profs ; demande en un souffle – sans pause. Donner du souffle dans le texte pour donner de la présence. Suivre les virgules pour garder le rythme du texte.
- Discours de : Artaud  
Notes perso : chose, dit « chauss... » ; « tomb » pour tombe, etc.  
Commentaire prof : ne pas découper, faire confiance au texte et ne pas sur faire les termes comme « très »...
- Discours de : de Gaulle – discours du 18 juin  
Notes perso :  
Commentaire prof : entrer dans le sens, ce qui fait que naturellement on souligne les choses importantes.

## Annexes

- Discours de : Hugo, la peine de mort  
Notes perso : saccadé...  
Commentaire prof :

Ne travaille que le sens de ce qui est dit et pas le regard, ni les tics, pas trop les silences, etc.  
Les participants s'endorment littéralement sur la chaise...  
Difficile et plus de théâtre mais très engageant !

16h : pause

16H10 : préciser les objectifs de chacun avec : ou refaire le discours qui nous tient à cœur, *storytelling*, parole libre,...

On remarque dans l'espace, on secoue les bras, on va chercher au sil et on s'étire avec un bruit AAAAAAH...

Exercice libre d'une participante : explique ce qui la tracasse... devant le groupe en auditoire... un groupe d'un côté, un groupe de l'autre.

On remarque puis c'est le tour d'un autre participant : en cercle autour de la participante, elle autour : parle de Nicolas, un paraplégique. Explication aux autres puis face à un mur... se centrer sur elle-même lui permet d'être plus spontanée, vivre ce qu'elle disait.

On remarque puis nouveau participant avec l'auditoire en face (style présentation-cours-examen) : parle de la relation spéciale qu'on peut avoir avec un animal. Plus direct face à l'auditoire.

On remarque et on se redynamise puis tous en rond et on tire les bras les pouces en arrière. Puis on chante Yénawèè...

Puis nouvelle participante à nouveau face à tous : parle d'une histoire – critique et prise de conscience : parle beaucoup mieux avec voix qui porte. Engagement et captivé le public.

On fait les « heu » pour lier les phrases → se concentrer pour faire des points.

Tout le monde debout face à la participante : parole libre : parler du temps qui passe.

## Annexes

Exercice de l'algue : touche d'un côté et doit y réagir en revenant lentement à sa place après l'impulsion. Et le faire en parlant. Puis, dès qu'elle perd l'attention un participant part... puis les autres...

En une phrase, comment expliquer le sujet de ton mémoire ?

La participante face à un autre : « qui est responsable de cela ? – je m'en fou ». À chaque fois on avance d'un pas. Jusqu'au moment où la participante par en impro.

Puis elle reprend devant tous les participants.

Dernier participant : face aux autres assis : étudiant iranien à l'université de gent : tic de langage et de « heu » et des « hic »...

Fin : Feedback de la formation.

**Observation n°13**

**Date :** 31 octobre 2015

**Lieu :** Bruxelles

**Horaire :** 10H00-17H00

**Type de formation :** Formation de prise de parole en public

**Profils présents :** Une dizaine d'étudiants

**Langue :** Français

Introduction de la séance :

Notez un souvenir d'un orateur que vous avez trouvé brillant : un prof, à la tv, un conférencier, etc. Dire ce qu'on aime chez la personne, ce qu'on trouve qu'il fait bien, etc. En plus, trouver quelqu'un qu'on trouve très mauvais et pourquoi ?

On ne parle ici que de la forme ! 80% du message est non verbal donc on parle de la forme. Exemple : on peut dire que Marine Le Pen parle bien sans même adhérer au contenu. – temps de réponse : 10min

Débriefing de l'exercice : donner le nom de la personne et pourquoi. Toujours dire tous les éléments pour/contre, même si ont déjà été dits. S. Dussart, note tout au tableau.

Personnages positifs :

- 1- une journaliste-chroniqueuse tv
  - charisme quand elle est là, on la voit, on a envie de l'écouter
  - elle parle posément, calmement
  - discours cohérent et structuré
  - capacité d'adaptation à son public (adaptation vocabulaire)
  - humour
- 2- sa prof de théâtre
  - Posture : élégante, droite, gestes amples, expressive,
  - « proche » par ses gestes (en relation avec l'auditoire)
  - Voix posée et forte
  - Message fluide
- 3- Mélanchon (mais il a quelque chose en plus de TRES spécial : le regard)
  - Énergie dans son discours
  - Convaincu, cherche à convaincre.

## Annexes

- Répartie ! (mais parfois on se sent oppressé – il est extrême//parti)
- 4- ancien prof de géo et en politique
  - Charisme, présence imposante
  - Maitrise de son sujet
  - Il est expressif, bouge beaucoup
  - Il regarde dans les yeux
- 5- Steve Job
  - Gestuelle en phase avec son discours – expressivité
  - Dynamisme, énergie
  - Intonation de la voix
- 6- Nicolas Bedos
  - La posture : adaptée à son langage
  - Du culot : Quand il parle, il n'a pas froid aux yeux
  - Humour
  - Charisme
  - De la culture, connaît son sujet
  - Jouer sur les mots, c'est aussi quand on a de la répartie
  - Hitler prenait le temps de faire son effet, on est dans la posture, dans le théâtral.
- 7- Simon See :
  - Charisme : sur scène on ne voit que lui parce qu'il donne l'impression en lui.
  - Maitrise de son sujet
  - Pause dans la parole, fluidité, posé, intonation
  - Storytelling : raconter avec des histoires et anecdote.
  - Humour

### Personnes négatives :

- 1- Hollande :
  - Gestuelle faible
  - Voix monotone, pas d'aisance
  - Posture mole, pas droit
  - Manque de conviction, pas d'aisance, pas de personnalité (inverse du charisme)
  - Regarde peu communicatif
- 2- Sa sœur :
  - Ton monotone,

## Annexes

- Voix pas assez forte,
- Tremble, pas à l'aise, manque de confiance
- 3- Un de ses profs :
  - Pas d'énergie , lente
  - Parle trop lentement,  
Monologue → pas de dialogue. S'écoute parler !
- 4- Elizabeth Levy
  - Voix pas posée, elle crie au lieu de parler
  - Elle n'est pas structurée, trop d'énergie, part dans tous les sens.
  - Certaine agressivité
  - Parle trop vite
- 5- Moi-même dans les pires moments :
  - Manque de self contrôle : de confiance en soi,
  - Part dans l'agressif, s'emporte dans son discours,
  - ne finit pas ses phrases
  - voix pas posée, des aigus aux graves...
- 6- Denis Ducarme :
  - Coté « *flamby* » extérieur mais pas à l'intérieur. -> inadéquation
  - Il dégage quand même quelque chose, il a quand même de la présence mais parfois dans l'agressivité.
- 7- Le roi du Maroc :
  - Lit son texte
  - Pas de regard,
  - Pas de dialogue
  - Pas convainquant

**Donc** : débriefe : on a du contenu et de la forme. Avoir du charisme, du leadership, c'est parce qu'on assume le fait d'être là. Ça dépend aussi de la manière dont on va s'habiller. Le charisme c'est « je suis là et je prends ma place ». Une fois qu'on est face à un auditoire, c'est trop tard, on nous voit dans tous les cas donc pas la peine d'essayer de se cacher et s'assumer.

- 1- Connaitre sa matière

## Annexes

- 2- Avoir un discours cohérent et structuré mais pas figé (sinon on n'est pas en dialogue)  
On doit pouvoir rebondir sur ce qu'on dit pour être en dialogue, c'est faisable quand on connaît bien son sujet
- 3- On doit être convaincu. Pour être convainquant, on est dans la forme et pas le contenu !  
Force de persuasion, c'est dans la forme !
- 4- Une fois qu'on maîtrise son sujet, l'amener avec une forme et de l'humour, anecdote, etc.
- 5- Tout le reste, c'est le non verbal : faire comprendre par soi-même : le reste on est dans le non verbal : 80% du message est non verbal (Non verbal et para-verbal 90% - intonation)

### Questions de bases :

- quel est le public : les gens présents
- à qui je m'adresse : des experts, des enfants, etc.
- quel message que je veux faire passer ? avec quoi je veux que les gens partent comme idée. → en général on fait d'abord cette question, puis tout le reste.

Le charisme c'est l'énergie, dynamisme, manière dont je parle, l'intonation, attitude et posture, une aisance, fluidité, expression faciale, gestuel, regard....

= non verbal et super important.

### Autres notes suite aux conseils du formateur :

- devenez des spectateurs intelligents : décidez, être AWARE.
- Trouvez un « mentor » et s'y référer
- Dans notre civilisation, le regard est un respect.
- Pour être un dirigeant, avoir des moyens mnémotechniques pour retenir les noms ! (il existe différentes techniques)
- Un excellent orateur est dans la manipulation mais ce n'est pas forcément négatif ! La manipulation c'est amener l'envie à quelqu'un de faire quelque chose qu'il ne voulait pas forcément faire. Exemple : amener les enfants au lit...
- Attention, on a souvent un filtre de perception : on projette nos connaissances passées.
- Utiliser le mind mapping pour préparer et structurer un discours !

## Annexes

- Il faut être en énergie, parler plus fort, poser sa voix. On peut compenser la voix forte par l'articulation et ralentir son débit, ça donne une netteté à l'audition et un confort à l'auditeur et donc à soi.
- L'agressivité, c'est quand on n'a pas les mots... !
- « 90% des gens me demandent ce que je fais avec mes mains » !! ^^
- On doit jouer un personnage ! Quand on est triste, ça se voit ! Mais si on prend un physique « je suis bien », ça joue sur notre moral aussi ! « envoyer des ondes positives au cerveau ». Il faut mettre son costume de « je suis le meilleur candidat ».

### Exercice 2 : je me présente en 5 minutes :

Groupes de 2 personnes, chacun se présente à l'autre sans qu'on lui pose des questions. On ne peut pas prendre de note de ce que l'autre dit. Dans l'idéal, il faut faire un groupe de deux personnes qui se connaissent pas ou peu. Ensuite, un des deux sera sur une chaise, devant le groupe, l'autre entre, reste debout à côté de la personne qu'il présente oralement, devant la caméra et le groupe. Ensuite il ressort sans rien dire. Ensuite on échange les rôles.

Quel est votre ressenti après avoir fait l'exercice ?

- Groupe 1 :
  - o Au début, un peu de stress puis ça a été mieux, en lien aussi avec l'audience (dépend des conséquences et de ce qui est en jeu = enjeu). Pense pouvoir retravailler le langage corporel, l'intonation.
  - o Au début, départ confiant puis s'est rendu compte que ce n'était pas si évident. Puis suite au stress, manque de confiance et la fuite de regard. On ne s'intéresse plus à l'audience et on veut fuir... Pense pouvoir retravailler
- Groupe 2 :
  - o Pas à l'aise, même si elle connaît la plus part des gens. Pas à l'aise face à la caméra non plus !
  - o Pas à l'aise du tout, stress total alors qu'avec le recul c'est pas si terrible. Elle a eu un blanc puis n'a pas réussi à se rattraper. Pense pouvoir améliorer la structure, trop figée.
- Groupe 3 :
  - o Au début stressé puis ça a été un peu mieux vers la fin. Pense pouvoir retravailler son articulation (mâche ses mots) et le volume de sa voix. Dans ce cas-ci, pense avoir tout de même pas mal fait d'effort sur sa voix, articulation.

## Annexes

- Au début, mal à l'aise (langue roumaine), est donc un peu sorti hors cadre. S'en fout de la caméra, donc à l'aise, peut-être trop face à l'auditoire. Ne pense pas avoir géré la gestuelle. Ne savais pas quoi regarder en présentant (quoi ou qui)... pense que tout le monde l'a entendu. Ne se sentait pas maîtriser le sujet. « je n'ai pas géré du tout quand j'ai parlé de 'roumaine' ».
  - Groupe 4 :
    - N'était pas très à l'aise, même si elle connaît tout le monde. Puis elle a eu un blanc. Pense avoir été trop stressée, voix qui tremblait, ne bougeait pas trop mais regardait les gens. Pas assez confiance en elle.
    - N'aime pas parler en public mais sur le moment même plus à l'aise car connaît du monde. Elle tremblait et pense parler trop vite.
- ⇒ Ici, on a fait un tour de table (tous en cercle) pour le débriefe, on n'a pas la position frontale, on a beaucoup plus facile à s'exprimer ! la configuration change donc du tout au tout !

But de l'exercice : partir de rien, pas d'enjeu, pour que ce soit léger, quelque chose « brut de décoffrage ».

### Notes :

- Plus on est préparé plus on a l'air naturel, on a peur de ce qu'on ne maîtrise pas et de ce qu'on ne connaît pas. Quand on n'a pas l'habitude, ne pas sous-estimer la difficulté. → ce qu'il faut c'est travailler à ne pas montrer ses craintes, son stress.
- Voyager c'est bien mais pas trop !
- Théorie des 100-80-... : on veut émettre 100 mais on émet 80. Par contre ; les gens en entendent 60, en comprennent réellement 40 (ce qu'on intègre, ce qui nous touche,...) et on n'en retient que 20 !!!
- Selon nos goûts ou notre passé, on sera plus attiré par ce qui est dit. Ce qui est toujours intéressant, c'est métaphores et anecdotes. Le sujet ne fait pas tout, même si ça joue. Ça dépend des émotions aussi. Les anecdotes et varier les sujets pour toucher et intéresser les gens.
- Commencer par le message qu'on veut faire passer. Ensuite seulement savoir comment le dire.

## Annexes

- Dans un groupe qui se connaît, la caméra permet de faire un élément perturbateur. (clé USB des participants pour mettre la vidéo dessus)
- On pense 800 mots minutes et on en dit 100-120 max. Exemple en examen, quand on parle on peut penser d'autres choses, etc. → donc, l'idéal est de réfléchir à ce qu'on va dire en répétant la question qu'on nous a posé oralement. Tant qu'on répète, on réfléchit à ce qu'on va dire.
- La parole amène la parole. Il ne faut pas rester sur un blanc. Par exemple, on peut parler pour ne rien dire tant que ça nous revient. Exemple d'exercice : mettre des mots dans un chapeau et en tirer un. Puis il faut parler du sujet. Exemple : banane bleue, l'eau qui se change en vin (bah oui, j'ai eu l'idée par jésus. C'est ce qui a fait ma fortune, etc.), etc. On peut se positionner comme l'inventeur, comme un expert, etc. → permet le sens de la répartie, de lâcher prise, apprendre à parler tant qu'on a une idée sur le sujet,...
- Attention à l'utilisation du vocabulaire pour ne pas intégrer du négatif ! pas de « c'est tout le temps », « toujours »,... mesurer l'ampleur des mots !
- On ne doit pas être parfait ! ça n'existe pas et personne ne nous le demande...

Visionnage des vidéos : une même question pour tous : est-ce que c'est mieux, moins bien ou pareil que ce que vous aviez imaginé ?

Groupe 1 :

- Personne 1 :
  - Notes perso : Gestuelle (mains, répétitif et poing agressif), pas sûr de ce qu'il dit, recherche la confirmation par le regard, « heu », lever les yeux au ciel pour se rappeler de ce qu'on voit dire
  - Question : moins bien que ce que j'ai pensé : articulation, volume voix.
  - Positif : entrée avec le sourire et regard = établir le contact dès l'entrée.
- Personne 2 :
  - Notes perso : « voyage », yeux parfois au sol, mains qui ne bougent pas du tout (l'une emballe l'autre),
  - Question : pareil
  - Positif : volonté d'impliquer tout le monde en passant de droit à gauche, sourire

Groupe 2 :

- Personne 1 :
  - Notes perso : pieds croisés (manque stabilité), « heu », « sautille sur place »
  - Question : moins en non verbal, plus en voix

## Annexes

- Personne 2 :
  - Notes perso : Décroiser les jambes, semble un peu raide, parler plus fort
  - Question : mieux
  - Positif : semble quand même à l'aise même si pour elle c'était très mauvais.

### Groupe 3 :

- Personne 1 :
  - Notes perso : très tactile, trop bas, regard au sol, au début main posée sur le ventre « style enceinte »,
  - Positif : physiquement à l'aise,
- Personne 2 :
  - Notes perso : regard, balance d'un pied à l'autre, attention intonation, gestuelle occupation main répétitive,
  - Question : étonné de la voix
  - Positif : est assez à l'aise (pense que c'est parce que il connaît les gens dans la salle)...

### Groupe 4 :

- Personne 1 :
  - Notes perso : « heu », regard (personne présentée très mal à l'aise sur sa chaise...)
  - Question : se rend compte que certaines choses ne sont pas si bien... mais d'autres ça va.
  - Positif : voix,
- Personne 2 :
  - Notes perso : sautille, manque stabilité, travailler la cloture
  - Question : mieux – ne parle pas si rapidement qu'elle ne pensait, ne tremble pas.
  - Positif : voix claire, sourire,...

### Notes :

- Quand on cherche, on doit faire attention au regard. Le texte est écrit nulle part. quand on cherche le texte, on doit ramener le regard sur les gens. Sinon, on se déconnecte !
- On a tous un regard de prédilection « sur scène », on doit essayer de balayer la salle du regard, quand on a conscience de notre regard, on peut contre-balancer.
- Les mains vont naturellement où on doit aller. Ne pas mettre les mains dans les poches, les « laisser vivre » ! Les mains, si c'est plus facile, les imaginer en berceau.

## Annexes

- Les « doudous » : prendre un bic en main ou autre pour « canaliser » son stress... pourquoi pas mais.... Pourquoi !?! exemple du chanteur lyrique : faire en phase : imaginer que le pupitre c'est le piano, puis passer avec un bic dans les mains puis rien. Il a fait un transfert puis il prenait la parole en public sans que sa voix tremble... Donc : ça peut aider mais pas sur du long terme !
- Regarder dans les yeux (pas le front !) >< littérature « grand public »
- Le neutre : quand je n'émetts aucune émotion, rien du tout, je passe un message. Il y a des gens qui ont des neutres tristes et sévères par exemple. Effet Koulechov : expérience d'une face neutre avec différentes associations et on se rend compte qu'on projette sur le visage neutre. Donc ça dépend de chacun ! Ça peut se travailler en mettant différentes couleurs, voir une conseillère en image (couleurs claires, épiler sourcils,...) !
- Bien penser à un ancrage dans le sol
- Donner une mémoire corporelle : on ne doit plus y penser. Au début c'est un apprentissage quotidien, il faut se corriger tout le temps pour avoir des automatismes.
- Après la formation, pour ceux qui se connaissent : rappelez-vous les uns les autres les petits trucs qu'on peut améliorer.
- Personne ne sait ce qu'on va dire, donc quand on réfléchit pour voir si on n'a rien oublié on peut finir « mettre à tous de votre attention, au revoir... »

Exercice de clôture :

Chacun doit passer devant le groupe et parler pendant une à deux minutes d'un sujet qu'on connaît bien, qui nous plaît, qui viendra tout seul. (Normalement exercice fait le deuxième jour de formation avec un peu de préparation – à nouveau face à la caméra). La formatrice fait des petits gestes aux apprenants selon ce qu'il faut corriger.

Débriefing :

- Est-ce que vous avez pensé à prendre en compte les remarques de l'exercice précédent ?
- Est-ce mieux, moins bien, pareil
- On voit ici les vraies passions communicatives → convaincu – convainquant
- Nous sommes dans un code, dans ce que les personnes perçoivent... même si ce n'est pas vraiment le cas !

Le grand et fort qui avait une toute petite voix : exercices pour lui faire sortir sa voix → nécessité d'assumer son physique (exercice avec le « gueule en terre » où il assume son statut)...

Fin de la journée : Avez-vous des questions ?

**Observation n°22**

**Date :** 1<sup>er</sup> novembre 2016

**Lieu :** Ottawa

**Horaire :** 13H00-14H00

**Type de formation :** Introduction à la prise de parole en public

**Profils présents :** Étudiants en master ou doctorants

**Langue :** Français

10 premières minutes : présentation de chaque participant et pourquoi il est là.

- 1) Pourquoi parler en public ? cadre doctorant, colloque, présentation de thèse.
- 2) Avant la présentation : qui sont les participants ? à qui on s'adresse ? qui participe à la conférence, qu'est-ce qu'ils ont fait ? Recherche qui permet d'être moins stressante.
  1. Être organisé : permet de ne pas chercher nos mots, ne pas être en retard, etc. « Dans la première partie je vais parler de ça, dans la deuxième je vais parler de ça et la troisième de ça ».

Utiliser MS Power point : permet de captiver l'auditoire, etc. mais c'est aussi culturel, on doit donc s'adapter à la culture à laquelle on s'adresse. Exemple : au Bénin, les gens ne sont pas habitués à voir les PowerPoints. En fait, ce n'est pas forcément selon les pays mais les personnes à qui on s'adresse et de leur sous domaine. Utilisation de la TEC en économie.

Texte écrit : ça a des avantages et des inconvénients.

Équilibre entre discours et image : le but n'est pas de choquer, ne pas mettre des images enfantines, etc. Donc être prudent.

Activité : peut-on utiliser ces images ?

Équipement audiovisuels : préparer la salle à l'avance, l'équipement, un plan B, ne pas toujours compter sur la technologie,... sinon, les personnes peuvent s'impatienter, etc. et permet de diminuer le stress.

2. Le contenu : d'abord une introduction générale qui permet d'engager, poser des questions, s'arrêter pour voir si ils suivent, être cohérent,... le contenu doit être impeccable. On peut illustrer avec des phrases, etc. Le but dans l'introduction, c'est de donner une raison à l'auditeur de nous écouter... donner une surprise.

Il faut être cohérent, clair.

## Annexes

Adapter à l'auditoire : le contenu doit être adapté à l'auditoire, ce n'est pas toujours leur « niveau » ou sujet. On peut demander au public si il comprend, ne pas hésiter à interpeller.

L'interpellation : si on voit que l'auditoire se perd, on peut interpeller les gens : on peut raconter des histoires, faire la narration, donner une citation d'un auteur célèbre pour commencer la conférence, la négation, le contraste, l'interrogation.

Humour et divertissement : mais prudence, l'humour est culturel, si on n'est pas drôle ne pas essayer... si on n'a pas de réaction, passer à autre chose.

Comment les leaders inspirent les autres : on peut s'en inspirer même si on ne doit pas les copier. Ici, dans un milieu académique, on ne vend pas un produit ! Le but est une présentation du travail à nos pairs. La meilleure chose, c'est d'être passionné, mais dans une juste mesure évidemment.

Gérer le stress : pratiquer la méditation avant la présentation (faire le vide dans sa tête, ne pas penser à la présentation, écouter de la musique qu'on aime, parler à des amis) ou dessiner un bonhomme sourire et se regarder dans le miroir, faire la position du super héros pour reprendre confiance.

Vaincre le trac : respirer est important, si l'orateur est stressé, on le communique à tout le monde. Le stress se ressent donc aussi être à l'aise dans ses vêtements, pas des choses trop serrées, etc.

Utiliser le trac de façon positive : approche positive : comme en voiture, on va là où on regarde ! Se concentrer sur ce qu'on doit dire, etc.

Intervention des participants : imagerie mentale, préparation des questions, répéter dans le miroir ou face à des figurines, on peut faire des vidéos pour les tics, etc. repérer quelqu'un de rassurant et souriant sur qui se reposer pendant la présentation. Ou alors présenter devant les amis des amis pour s'exercer.

Langage corporel : 95% est non verbale, 5% est verbale.

Vidéo d'illustration : Ted Talk : analyse comportement non verbal, demande ce que les participants en pensent et débriefe ensemble (mais très superficiel).

Stratégies : sourire pendant les présentations, s'attacher à une personne souriante, positive, parler clairement et fort,...

La confiance en soi : elle se développe, s'exercer dans différentes situations plus faciles...

## Annexes

Les questions à la suite de la présentation : possibilité de reformuler la question de la personne, reporter après la présentation, etc. « je vous enverrai un courriel détaillé par la suite », etc.

À ne pas faire : alcool, nerveux, ne pas dormir, etc.

**Observation n°24**

**Date :** 16 novembre 2016

**Lieu :** Ottawa

**Horaire :** 13H00 - 14H00

**Type de formation :** Introduction à la prise de parole en public

**Profils présents :** Étudiants en master ou doctorants

**Langue :** Anglais

Show great speeches, give some tips.

Slide 1: change the world: here the need is to share our ideas. To have an influence, we need to share our ideas for the others to grab them.

Dia 2: Precious: who is the main important focus?

None is that important: it is your idea! Your idea must be the centre of attention. Not you, nor the audience.

Some tips to give a great speech:

- Prepare ahead of time: homework, plan, rehearse, timing, etc.
- Organize your material like an essay: start and intro, body and conclusion.
- Choose the content wisely: especially for grad-student: the content is complex, so we need to introduce it well! = short and sweet
- Practice the speech many times, practice the delivery of the context, etc.
- Start the speech: 2004-5: (in front of an university) Steve Jobs' speech: he did jokes to connect him to the audience. The aim is to grab the attention with the audience. (The speaker didn't speak about the storytelling used by Jobs – “three stories”)

How to make sure people follow you?

Steve jobs Iphone Introduction in 2007: he did a lot of jumps down-up-down-up: what is – what could be – what is - what could be – what is...

Come strategies to deliver the message:

## Annexes

- Look each audience in the eye, then focus on a neutral point. Eye contact but don't focus on someone.
- Find happy welcome faces
- Smile, talk clearly and loudly.
- ...

How leaders inspire other people:

- If you provide a reason to your speech, you will be more inspiring.
- Be passionate
- Talk from your heart... ex: Martin Luther King

Is your posture important?

- Words
- Voice
- Body language

Give the advice of the exercise of the pen, the superman posture, etc. to transfer your feeling and your emotions...

Fake it till you make it...

Poses: make yourself big, not small.

Using PowerPoint: bullets points and categorized things:

The rule of thumb: audience read or listen, not both at the same time.

Balance it with visuals.

Adapt to your audience: especially for the conference: we have to adapt ourselves on their level.

Present a complex scientific ideas:

- Look to the relevance

Humour and fun:

Good but not necessary, depend on you... don't laugh at your audience!

Ex of princess Diana and her speeches.

## Annexes

Dealing with stress: normal reaction to our body. Practice mindfulness... Try to project confidence.

Creating speech, designed appropriately: increase the change to be understood and having a influence.

**Grille d'autoévaluation n°2**

Orateur :

**Feuille d'observation n°1**

1. **Regard posé et circulaire**  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :
2. **Gestuelle souple, tranquille et ouverte**  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :
3. **Occupation de l'espace**  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :
4. **Voix audible et ferme**  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :
5. **Rythme adéquat, ni trop lent ni trop rapide**  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :
6. **Gestion des silences adéquate**  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

**Appréciation globale**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Orateur :

## Feuille d'observation n°2

1. **Communication non verbale, occupation de l'espace et congruence**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

2. **L'orateur a-t-il été convaincant ?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

3. **Le message est-il clair et compréhensible ?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

### Appréciation globale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Orateur :

## Feuille d'observation n°3

1. **Introduit la présentation de façon attractive**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

2. **Présence et charisme**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

3. **Communication non verbale, occupation de l'espace et congruence**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

4. **Communication claire et structurée, capacité à transmettre le contenu**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

5. **Sait obtenir l'adhésion du groupe**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

6. **Intègre le SUCCES dans sa présentation**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

7. **Utilise judicieusement le support audiovisuel**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10      Conseils :

### Appréciation globale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Grille d'autoévaluation n°11**

APPP - Fiche d'évaluation de .....

<b>Engagement vocal et corporel</b>								
Détaché	1	2	3	4	5	6	7	Corps et âme
<b>Fil de la pensée</b>								
Dispersée	1	2	3	4	5	6	7	Claire et fluide
<b>Emotions</b>								
Eteintes	1	2	3	4	5	6	7	Trop vibrantes
<b>Respiration</b>								
Bloquée	1	2	3	4	5	6	7	Haletante
<b>Adresse au public</b>								
Inopérante	1	2	3	4	5	6	7	Trop atteignant (forcée)
<b>Ligne générale du phrasé</b>								
Trop ouverte (flottante)	1	2	3	4	5	6	7	Trop fermée (affirmée)
<b>Vitesse moyenne de débit</b>								
Trop lente	1	2	3	4	5	6	7	Trop rapide
<b>Rythme général du débit</b>								
Trop identique	1	2	3	4	5	6	7	Trop varié
<b>Temps de pause</b>								
Trop identiques	1	2	3	4	5	6	7	Trop variés
<b>Articulation</b>								
Trop molle	1	2	3	4	5	6	7	Trop tendue (maniérée)
<b>Volume vocal</b>								
Trop faible	1	2	3	4	5	6	7	Trop fort
<b>Nuances vocales</b>								
Trop monocordes	1	2	3	4	5	6	7	Trop nuancées
<b>Gestuelle</b>								
Trop retenue	1	2	3	4	5	6	7	Trop large
<b>Ancrage au sol</b>								
Flottant	1	2	3	4	5	6	7	Trop fort (dureté)
<b>Détente (stress)</b>								
Trop tendu	1	2	3	4	5	6	7	Trop détendu (mou)
<b>Conscience de l'espace</b>								
Limitée	1	2	3	4	5	6	7	Accrue
<b>Plaisir à prendre la parole</b>								
Peu palpable	1	2	3	4	5	6	7	Transmissible
<b>Présence (l'attention à...)</b>								
Absente	1	2	3	4	5	6	7	Vive
<b>Regard</b>								
Trop posé (figé)	1	2	3	4	5	6	7	Trop libre (fuyant)
Trop dissocié	1	2	3	4	5	6	7	Trop englobant
<b>Tics</b>								
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	
	1	2	3	4	5	6	7	

**Grille d'analyse des coaches de prise de parole en Belgique**

numéro d'hw	Profil (formations et expériences)										Type formation			priorité sur		priorité sur				
	marketing	journalism e/commun	management	comédien ou expérience dans le théâtre	psychologi e- thérapie- bien être	coaching - formation	autre	coaching	formation	fréquence	contenant (physique)	contenu (comm)	aisance, gestion émotionnelle (stress, trac...)	captiver, attirer l'attention, susciter l'intérêt, imagination : image, exemple, métaphore, comparaison, pictu...	structure (intro, corps, cl), fluidité de l'info	compréhensibilit é, simplicité, clarté de l'info	convainquant, arguments, rétorique, assertivité, gestion d'objection			
																		formation	coaching	formation
1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	tous les 15 jours. Total de 10H 1H30 à	1	1	1	1	1	1	0			
2	0	1	0	0	1	1	0	1	1	2H/séance; généralement 4	1	1	1	1	1	1	1			
3	1	0	0	1	0	1	0	1	1	de tout	1	0	1	1	0	1	1			
4	0	0	0	1	0	0	0	1	1	5x4h = 20h; formule pour un week end, tous les dimanches matin, un soir par semaine...	1	0	1	0	0	0	0			
5	1	0	0	1	1	0	0	1	1	Formation de 2 jours (9H-16H30)	1	1	1	1	1	1	1			
6	0	1	0	1	0	0	0	1	1	punctue/ocasi onnel	1	1	0	1	1	1	1			
7	0	1	0	1	0	0	autodirect	1	1	min 1j - idéal 3j; Individuel 2-3H 4-5x / 1xSemaine pdt 4 semaines	1	0	1	0	0	1	1			
11	1	0	1	1	0	0	0	1	1	7x2h coaching idéal 3j, coaching max	1	0	1	0	0	0	0			
13	0	0	0	1	0	0	0	1	1		1	1	1	0	1	1	0			
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		<b>9</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>			

# Annexes

numéro d'itw	éléments cités comme pris en considération dans une bonne prise de parole en public														attention aux préjugés, cassé les filtres, drivers			
	faire passer une info et base de la communication 5W	présence, charisme	écoute active de son public	adhésion, succès	non verbal								supports visuels	"lacher prise"				
					regard	expressions faciales	tics de langage	voix	Rythme	gestuelle, mains	Posture, attitude, le corps	occupation de l'espace, déplacement	sourire, humour	respiration	silence			
1	0	0		0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	1		1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1
3	0	1		0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
4	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1
5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
6	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
7	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
11	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0
13	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Annexes

numéro d'itvw	prendre le risque, se confronter à...	Boire, manger, condition physique	Apparence physique, vestimentaire	Pieds ancrés dans le sol	anticipation	Total
1	1	0	0	0	0	7
2	1	0	0	0	0	19
3	1	0	0	0	0	17
4	1	0	0	1	0	13
5	1	1	1	1	0	25
6	0	0	1	0	1	13
7		0	1	0	1	11
11						10
13	1	0	1	0	0	15
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	

**Grille d'analyse des exercices en Belgique**

Type d'exercice	déclinaison de l'exercice	pratiqué par l'interviewé													Total
		1	2	3	4	5	6	7	11	13					
jeux de rôles = s'exposer à ce qu'on redoute.	mise en situation réelle : réunion, entretien ambaouche, exposé...	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7
	mise en situation fictive : annonce de licenciement, changement de management, face à des gens qui jouent un rôle,...	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	5
Respiration relaxation		0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	
		1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	
imagerie mentale	mise en situation pénibles + "et alors?"	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
devant la caméra	avec débrief par coaché	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	avec débrief par le coach	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	débrief commun	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	
	exercice et débrief en groupe	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	Grille d'analyse pour débrief	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	vis-à-vis public particulier : raconter le propos à un petit garçon de 7 ans, à un parterre de notaires, à des petits vieux, à des jeunes...	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
Raconter / Simplifier, aller droit au but	"ma thèse en 180 secondes" - pitcher	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	raconter une histoire, se présenter, ce qui nous tient à cœur, une blague, ce qu'on déteste, un souvenir...	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	3	
	droit au but en 2 min. : hobby, anecdote, professionnel, se présenter	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	6	
Passer par un autre moyen d'expression	dessiner son blason, le créer et en parler	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Lire tout bas	pour la musicalité ou phraséologie d'un auteur	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Lire tout haut	pour investir ce qu'on lit, découvrir en mettant de l'émotion	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	Pour la gestion du souffle, s'imprégner des grands discours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
exercice de pleine conscience	lampe de photographe à fixer puis se concentrer sur le phosphène	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Montrer/analyser	exemples de discours, prise de parole en public	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Travail de la voix	parler normalement mais monter le fondamental d e la voix de deux tons	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	parler au mur pour faire porter la voix	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
Travailler l'imagination	commencer une histoire et le prochain doit la continuer H impro	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	"faire l'apologie de son aspirateur, de ses pantouffles, du coq du village se présenter "à la manière de"	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
émotion, intonation	"tout condamné à mort aura la tête tranchée"	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=LSqPNpWZ1YI">https://www.youtube.com/watch?v=LSqPNpWZ1YI</a>														
Articulation	exo de détente de la mâchoire	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
		5	5	8	8	10	2	7	9	8					

## Grille d'analyse des ouvrages en Belgique

Références	1. ne différencie pas le niveau de l'orateur	2. Me distinguent pas le contexte	3. Donne les points d'attention sans les résoudre ni pour quoi – Dit que l'auteur mais pas comment	4. "recettes magiques"	5. pas de différenciation du public face à l'orateur	6. pas de sources ou bibliographie	type d'approche en lien avec l'livr	exos pratiques ?	bibliographie ?	thèmes abordés - notes particulières	Contenu ou contenant?
1 – BERTHELOT Fabien, LEVEQUE Claudine, <i>Parler en public avec plaisir</i> , InterEditions-Dunod, Paris, 2007	1	1	-	0	Relation avec l'autre mais sans le "définir"	0	Technesthésie = livr n°4 et 11	rare exercices en autocorrection	1	technesthésie, comedia del arte, improvisation...	0
2 – CARNEGIE Dale, <i>Comment parler en public</i> , Hachette, Collection Livre de Poche, Paris, Ed. 2009	1	1	1	1	Adequation avec attente du public mais pas d'analyse	1	récit d'expérience et des règles	0	0	-	0
3 – CHARLES René, WILLIAME Christine, <i>La communication orale</i> , Nathan Collection Repères Pratiques, Paris, 2009	exos très basiques et exos très techniques et pointilleux en même temps!	5 contextes : - Face à un Jury ; L'entretien ; Les types de réunion ; L'intervention en réunion ; Parler en public.	1	1	p132: nombre, raison de rassemblement et origine sociale mais très limité!	1	Théâtre + linguistique : parle de l'image de la prise de note, de l'habillement, un peu de tout ! Mais à chaque fois en surface	auto-apprentissage ! mais à part le n°11 personne n'est ok	0	"Comment décrite" / livr 5 et les 5 sens et "comment raconter", intéresser et relancer l'attention	1
4 – SORZANA-ROUVAULT Catherine, <i>La prise de parole en public</i> , CFPJ Editions, Paris, 1997	1	0	1	1	s'adapter à son auditoire	0	Théâtre + journalisme	uniquement pour préparation physique: trac, voix, regard, gestes	1	interroge sur le public et sur l'orateur, ce que font les agences mais pas les	1
5 – GUEJ Jean-Paul, <i>Les 50 règles d'or pour prendre la parole en public</i> , Les mini Larousse, Paris, 2013	1	1	1	1	1	1	récit d'expérience et d'histoire pour illustrer des règles	0	0	Schéma de Jackobson	1
6 – CARLIER Fabrice, <i>Prendre la parole en public</i> , Pour les nuls, First Editions, Paris, 2011	1	Différents types de réunion	1	0	0	0	Théâtre + communication	très peu et très basique	1	schéma de la communication, Shannon, objectifs, contexte, cadres, public	1
7 – LEVASSEUR Laurence, <i>50 exercices pour parler en public</i> , Eyrolles, Paris, 2015	0	1	très succinct	0	adulte-enfant-parents: analyse transactionnelle	1	exos pratiques de théâtre	presque que ça, basiques	0	Objectifs SMART, analyse transactionnelle	1
8 – SALADIN J.-C., <i>Mieux parler en public</i> , Comment? De quoi? A qui?, Vuibert, Paris, 2010	1	1	1	1	Public comme groupe	1	récit d'expérience et d'histoire pour illustrer des règles	0	0	mois, structure, storytelling	1
9 – BARIL Denis, <i>Techniques de l'expression écrite et orale</i> , Sirey, 11 <sup>e</sup> éd., Paris, 2008	1	expressions orales: lecture, intervention improvisée, préparée, entretien, etc.	1	0	0	1	Lie à l'argumentation et à l'expression écrite	0	0	argumentation	
10 – REYNOLDS Gair, <i>Présentation zen</i> , Peatson, Paris, 2008	1	1	0	0	0	1	Approche de la prise de parole en public via support / livr n°16	EXEMPLES	0	VS GRANGE B., réussir une présentation	

**Grille d'analyse des coaches de prise de parole au Canada**

numéro d'hw	Profil (formations et expériences)										Type formation				priorité sur		structure (intro, corps, ccl), fluidité de l'info	compréhensibilité, simplicité, clarté de l'info	convainquant, arguments, rhétorique, assertivité, gestion d'objection
	marketing	journalisme/communiqué	management	comédien ou expérience dans le théâtre	psychologie - bien être	coaching - formation	autre	coaching	formation	fréquence	contenant (physique)	contenu (comm)	aisance, gestion émotionnelle (stress, trac...)	captiver, attirer l'attention, susciter l'intérêt, imagination : image, exemple, métaphore, comparaison, pitch...					
17	0	0	0	1 (chanteuse)	0	0	Autopreapprentissage	1	1	3-4 sessions de 1H30 ou une journée pour 5 à 7 personnes	1	1	RESPIRATION MAIS SURTOUT POUR LA VOIX	1	0	0	1		
18	0	0	0	1	0	0	UNIVERSITE	1	1	1H30 de X semaines + atelier 3H le soir + formation 1 journée	1	dit le faire..	0	1	0	1	1		
19	0	0	0	0	0	0	formé par le directeur	1	1	week-end, formation 1 développement de techniques pot 11 semaines 3H et formation 2 pour perfectionner avec outils 2h	1	0/1	1	1	1	0	0		
22	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Intro une heure	1	0	1	0	0	0	0		
24	0	0	0	0	0	0	Ingénieur	0	1	Intro une heure	1	1	1	0	0	0	0		
25	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Intro une heure	1	0	1	0	0	0	0		
27	0	1	0	Ciné théorique	0	0	université	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		

# Annexes

faire passer une info et base de la communication SW	présence, charisme, confiance en soi	écoute active de son public	adhésion, succès	éléments cités comme pris en considération dans une bonne prise de parole en public										"lacher-prise"			
				regard	expressions faciales	tics de langage	voix	Rythme	gestuelle, mains	posture, attitude, le corps	occupation de l'espace, déplacement	sourire, humour	respiration		articulation	projection de la voix - volume	silence, pauses
1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0
1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0
0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
3	8	5	1	7	1	2	7	5	5	5	4	1	6	4	2	2	1

Annexes

prendre le risque, se confronter à...	Boire, manger, condition physique	Apparence physique, vestimentaire	Pieds ancrés dans le sol	anticipation	Total
0	0	0	0	0	18
0	0	1	0	0	20
0	0	0	0	0	15
1	0	0	1	0	20
0	1	1	0	1	14
0	0	0	0	0	6
0	1	1	0	0	11
0	1	1	0	1	29
1	3	4	1	2	

**Grille d'analyse des exercices au Canada**

Type d'exercice	déclinaison de l'exercice	pratiqué par l'interviewé			Total	
		17	18	19		25
répéter	phrase donnée au préalable	1	0	0	0	1
	phrase écrite par l'orateur	1	0	0	0	1
	le discours ou entretien	1	1	1	0	3
	Réciter un roman, une pièce de théâtre	0	1	1	1	3
Utilisation de PAUSE	Faire une réclame publicitaire	0	0	1	0	1
	purpose, audience, understanding, succinct et effective	1	0	0	0	1
exercices de méditation	progressive muscle relaxation, relaxation musculaire progressive	1	0	0	0	1
	mindfulness, exercices de pleine conscience	1	0	0	0	1
filmé	exercices de respiration	1	1	1	0	3
		1	0	1	0	2
	Se présenter devant l'auditoire	0	0	1	1	2
	donner une bonne nouvelle	0	0	0	1	1
enregistrer la voix	Présenter un point de vue avec lequel on n'est pas d'accord	0	0	0	1	1
	avant / après exercices de voix	1	0	1	0	2
exercices de souffle et voix	Mmmm, maamm, mamman (travail mes naseaux, raisonnement)	1	0	0	0	1
	préparer un texte à dire en fin de séance	0	1	0	0	1
exercices de groupe	travail d'un texte ludique	0	1	0	1	2
	travail d'un texte informatif	0	1	0	0	1
		0	0	0	0	1
	banquet - exercice final	0	0	0	0	1

**Grille d'analyse des ouvrages au Canada**

A	B	C	D	E	F	G
N°	Références	Langue	1. ne différencient pas le niveau de l'orateur	2. Ne distinguent pas le contexte	3. Donne les points d'attention sans les résoudre ni pourquoi _ Dit que faire mais pas comment	4. "recettes magiques"
1	How to write and give a speech. Joan DEITS, 2014, St Martin's griffin. NY	Anglais	10	9	8	9
3	DAVIDSON Jeff, The Complete Guide to Public Speaking Wiley, 2003. New Jersey.	Anglais	1	1	1	1
6	GLADU, Eve et LACAILLE FOSTER Catherine, Guide préparatoire au test de communication orale, PEARSON, ERPI éducation édition. 2013.	Français	1	1	1	1
8	Better presentations : A Guide for scholars, researchers, and works. Jonathan Schwabish. Columbia University Press, New York. 2016.	Anglais	1	1	0	1
2	CREAMER Brian – Successfully speaking. Seven keys to unlock your speaking potential. Éditeur: Ottawa: Brian Creamer, 2002.	anglais	1	1	1	1
4	LEROUX Patrick, CSP, Communiquer en public: un défi passionnant. 51 idées infallibles pour réussir vos présentations. Les éditions Un monde différent. Collection réussite professionnelle. Québec, 2003.	Français	1	1	1	1
5	MONGRAIN Jean-Luc, Prendre la parole : Les règles de l'art, les pièges à éviter, les trucs du métier. Les éditions de l'homme, Groupe Livre québecor Média. 2015.	Français	1	1	1	1
7	Working the room. Nick Morgan, Harvard business school press Boston. 2003	Anglais	1	1	1	1
9	Scared speechless : 9 ways to overcome your fears and captivate your audience. Steve Rohr and Dr. Shirley Impellizzeri. Roger Sheety, Wayne. 2016.	Anglais	1	1	1	1
10	How to speak so people really listen : The straight-talking guide to communicating with influence and impact. Pau McGee. Capstone, 2016	Anglais	1	1	1	1

## Annexes

5. pas de différenciation du public face à l'orateur	6. pas de sources ou bibliographie	type d'approche en lien avec itww	exos pratiques ?	bibliographie?	thèmes abordés - notes particulières	Contenu ou contenant?
7	6	0	0	4	0	3
0	0	écriture-délivrer le discours	no	1		1
1	0	Marketing, management	exercice card, survey, examples of speeches	1		
ici cadre scolaire	OUI mais ouvrages didactiques officiels	approche didactique, français:LINGUISTIQUE	0	1		1
1	0	Approche via visuel (//Présentation Zen)	0	1		0
1	1		No, texte qui se suit.	0	Toastmaster	0
1	1			0	toastmaster	0
Dit de le faire mais sans plus	1		No (mais partie "faites le test")	0		0
1	1		0	0	Raconte son expérience et en découle des règles	0
1	1	Approche psycho par les peurs	0	0		1
1	1	sumo DE Paul McGee, approche globale life coaching programm	Plutôt liste de questions à se poser, etc.	0		0