

## 1. Préparatifs

### **Répondez aux cinq questions suivantes :**

#### **Qui est votre auditoire ?**

Déterminez les besoins et les limites des membres de votre auditoire, d'après leur emploi, leur âge, leurs intérêts et, le cas échéant, leur expérience du secteur correctionnel. Déterminez leurs préoccupations actuelles.

#### **Quel est le but de l'exposé ?**

Déterminez le fait le plus important à communiquer. Déterminez l'attitude que vous voulez inspirer à votre auditoire.

#### **Quand l'exposé aura-t-il lieu ?**

Si vous n'avez pas beaucoup de temps pour vous préparer:

- Vous devrez peut-être vous en tenir à ce que vous savez, c'est-à-dire aux domaines dont vous avez une connaissance directe et aux faits dont vous êtes absolument certain ;
- Demandez de l'aide; faites appel, par exemple, à un spécialiste qui pourra au moins vous aider à répondre aux questions de l'auditoire ;
- Proposez aux membres de l'auditoire un moyen facile d'obtenir l'information que vous n'avez pas été en mesure de leur fournir ou prévoyez une autre séance.

En général, la capacité des gens d'absorber de grandes quantités d'information ou de points de vue diamétralement opposés aux leurs diminue au cours de la journée.

#### **Où l'exposé aura-t-il lieu ?**

L'endroit choisi et le nombre de participants sont habituellement de bons indicateurs du type de rencontre (déterminez si vous devez utiliser ou non un microphone, des aides audiovisuelles et déterminez ce que vous allez porter).

Une rencontre *informelle* vous permet de dialoguer, de discuter, etc. plus facilement avec l'auditoire.

Une rencontre *formelle* vous permet, par contre, de transmettre plus d'information à un plus grand nombre.

#### **Pourquoi cet exposé est-il présenté ?**

Vous devrez utiliser une méthode différente selon qu'il s'agit d'un événement prévu, d'une réaction à une urgence ou d'une intervention impromptue à un « moment propice à l'enseignement ».

Les attentes des membres de l'auditoire en ce qui concerne votre connaissance du sujet varient; ils s'attendent à ce que vous soyez honnête et à ce que vous fassiez preuve de bonne volonté. Une attitude honnête et ouverte vous permettra d'accroître l'efficacité de votre exposé.

## 2. Planification

**Déterminez avec précision le sujet ou l'aspect du sujet que vous voulez traiter.**

Vous devriez être en mesure de formuler le sujet avec simplicité, en une seule phrase. Parlez toujours d'un sujet que vous connaissez à fond. Si vous vous rendez compte que la matière à traiter et sa complexité ne conviennent pas à votre auditoire et que le temps qui vous est alloué est insuffisant, vous devrez peut-être adapter votre sujet.

**Déterminez votre objectif général.**

La présentation d'un exposé peut avoir de nombreux objectifs, notamment :

- informer ;
- éduquer ;
- divertir ;
- inspirer ;
- convaincre.

Le sujet ainsi que la façon dont il sera présenté dépendent de l'objectif que vous vous serez fixé. Même s'il est possible de viser plus d'un objectif à la fois, un seul devrait cependant dominer.

Ainsi, peut-être voulez-vous informer les membres de votre auditoire de faits nouveaux et les convaincre que des mesures sont prises pour assurer leur sécurité. Vous devrez toutefois déterminer si votre principal objectif est de leur fournir des renseignements ou de les rassurer. Il importe donc de répondre à la question suivante: Si le temps alloué était réduit considérablement, quel message voudriez-vous transmettre à votre auditoire ?

**Analysez l'auditoire et la situation.**

Chaque auditoire étant différent, vous devez toujours, pour être efficace, prendre en considération les caractéristiques et les attentes des personnes à qui vous vous adressez. Ne pas tenir compte des besoins de l'auditoire ainsi que de son niveau d'intérêt et de compréhension peut se révéler catastrophique pour l'orateur.

Si vous ne connaissez pas votre auditoire, renseignez-vous sur sa nature, ses attitudes et ses attentes.

### 3. Choisissez le type de présentation et le style qui conviennent le mieux à votre sujet

#### Style

Le style informel convient bien :

- à un petit groupe ;
- à un groupe composé de vos pairs ou de jeunes (jusqu'à 18 ans) ;
- pour transmettre des messages de nature affective (relatifs aux émotions ou aux attitudes) ;
- pour communiquer un point principal et une petite quantité d'information ;

Le style formel convient bien :

- à un grand groupe ;
- pour faire valoir des arguments complexes ;
- pour communiquer une grande quantité d'information.

On peut accroître la portée d'un message de nature affective en présentant aux participants des problèmes, exercices et jeux de rôle (p. ex. : après avoir emménagé dans un nouveau quartier, vous constatez que l'immeuble derrière chez vous a été transformé en maison de transition. Quelle est votre réaction ?)

#### Misez sur vos points forts

Si vous vous sentez plus à l'aise dans des rencontres personnelles et détendues, peut-être pourriez-vous donner un ton moins formel à votre exposé. Si vous excellez dans l'art d'ordonner et de présenter des faits, il vous sera plus facile d'atteindre vos objectifs en adoptant un mode de présentation plus rigoureux et officiel.

#### Mode de présentation

*Nota : Vous pouvez combiner deux ou plusieurs modes si le temps et les ressources le permettent.*

#### Allocution (sans aide audiovisuelle)

- efficace lorsque l'orateur est à l'aise et a de la facilité à communiquer ;
- peu coûteuse et pouvant être préparée assez rapidement ;
- moins susceptible d'être interrompue à cause de problèmes de technologie ;
- favorise une interaction plus personnelle entre l'orateur et son auditoire : les lumières peuvent rester allumées, l'orateur est capable de se déplacer et est plus près de l'auditoire.

#### Allocution faisant appel à la participation de l'auditoire

- appréciée de la plupart des auditoires, surtout dans le cas de longs exposés ;
- favorise l'apprentissage et la compréhension ;
- utile lorsqu'on cherche à divertir, à informer ou à convaincre ;
- offre une grande variété de possibilités : poser des questions, résoudre des problèmes, partager des expériences, apprendre une activité physique, individuellement ou en groupe.

### Raconter une anecdote

- façon divertissante et relaxante de commencer un exposé, tant pour l'orateur que pour l'auditoire ;
- permet une plus vaste gamme d'expressions qu'une allocution classique (interprétation de personnages, humour, accessoires, grande variété d'aides visuelles) ;
- établit un lien personnel entre l'orateur et l'auditoire, en particulier si l'anecdote est tirée de l'expérience personnelle de l'orateur.

### Humour et simulation

- rendent l'exposé plus divertissant et laissent une impression durable ;
- sont efficaces à condition que vous vous exercez! – Une blague ou un sketch peuvent facilement perdre leur efficacité s'ils sont mal présentés ;
- doivent être utilisés avec circonspection et uniquement si le sujet s'y prête ;
- s'il convient au sujet et à l'auditoire, l'humour peut-être extrêmement efficace (on peut trouver sur Internet une multitude de plaisanteries, de courtes blagues, etc. sur n'importe quel sujet) ;
- la simulation (reconstitutions, démonstrations) peut se révéler un moyen captivant pour un auditoire qui s'attend à une allocution aride.

### Aides audiovisuelles

Utilisées de façon appropriée, les aides audiovisuelles peuvent être extrêmement efficaces. Elles font appel à plusieurs sens (nota : la plupart des gens sont plus visuels qu'auditifs), ce qui permet d'accroître l'attention et la mémoire, et de gagner du temps. Elles permettent également de dissimuler la nervosité de l'orateur en dirigeant l'attention vers « le spectacle ».

Vous devez choisir vos aides audiovisuelles en tenant compte des facteurs suivants :

- l'information à transmettre ;
- la taille de l'auditoire ;
- la superficie et l'aménagement des lieux ;
- le matériel disponible ;
- le temps alloué à la préparation ;
- le budget.

#### a. Microphones

Le meilleur conseil à donner à ce sujet est de parler d'une voix normale, comme si vous vous adressiez à un ami qui se trouve à deux mètres de vous. Voici d'autres conseils :

- tenez-vous droit, dirigez le microphone vers votre bouche selon un certain angle (l'angle varie selon le type de microphone) ;
- vous pouvez habituellement éliminer les chuintements et autres bruits de bouche en parlant légèrement à côté du microphone ;
- il n'est jamais déplacé de demander aux gens qui se trouvent au fond de la salle s'ils peuvent vous entendre et d'attendre leur réponse.

#### b. Tableaux-papier

Les tableaux-papier sont utiles pour montrer des graphiques et attirer l'attention sur des points particuliers lorsque vous vous adressez à un petit groupe. Cet outil visuel d'une faible technicité a plusieurs avantages :

- les pages peuvent être préparées à l'avance ;
- les présentations peuvent être créatives et colorées ;
- les tableaux-papier ne sont pas chers ;
- les blocs de tableau-papier et le chevalet sont portables ;
- le montage n'exige pas de prise de courant ni de rallonge électrique ;
- vous pouvez ajouter des détails ou de nouvelles pages pendant la présentation.

## Section 1 ■ Pour un exposé efficace

Voici quelques conseils pratiques pour les utilisateurs de tableaux-papier :

- N'oubliez pas d'apporter un chevalet ;
- Laissez deux ou trois feuilles entre chaque page pour éviter les traces de coulage ;
- Pour déterminer la grosseur des lettres, calculez 2,5 cm pour chaque intervalle de six mètres séparant le tableau du membre le plus éloigné de l'auditoire ;
- Évitez de tourner le dos à l'auditoire.

### c. Tableaux

Vous pouvez aussi attirer l'attention de votre auditoire sur des points importants en les inscrivant sur un tableau. Comme ces points seront constamment effacés puis réécrits, ils attireront l'attention des membres de votre auditoire qui les mémoriseront ainsi plus facilement.

- Les tableaux sont particulièrement efficaces si vous y inscrivez seulement quelques mots ou si vous y dessinez de simples diagrammes ;
- Formez des groupes comportant au plus trois idées ou trois points ;
- Comme dans le cas des tableaux-papier, faites de grosses lettres et évitez de tourner le dos à l'auditoire ;
- Apportez vos propres marqueurs et gommes à effacer ;

### d. Rétroprojecteurs

Les rétroprojecteurs sont des aides plus coûteuses et plus compliquées à utiliser que les précédentes. Vous devrez toutefois en utiliser pour présenter des faits et des idées à un vaste auditoire. Il est facile de produire des transparents à l'aide d'un ordinateur et d'une imprimante laser. Vous pouvez aussi utiliser un ordinateur portable et un rétroprojecteur, ce qui vous permettra de projeter du texte, des images, des graphiques et des diagrammes ou, encore une série d'images fixes ou partiellement animées.

- L'utilisation du rétroprojecteur donnera de meilleurs résultats si chaque transparent ne comporte pas plus de sept lignes et pas plus de sept mots par ligne ;
- Vous trouverez, sur le site Web du Service correctionnel du Canada et sur de nombreux sites Web connexes, des diapositives, des graphiques et d'autre matériel qu'il est possible de télécharger et de transformer en transparents ;
- Si les ressources informatiques ou le temps dont vous disposez sont limités, vous pouvez faire appel à un atelier d'imprimerie qui se chargera de préparer des transparents en couleurs d'aspect professionnel ;
- Essayez le rétroprojecteur classique et le rétroprojecteur portable avant votre exposé, de préférence à l'endroit où il sera présenté ;
- Il est essentiel que tous puissent bien voir les transparents; la règle à suivre concernant la grosseur des lettres est la même que celle qui s'applique aux feuilles mobiles ;
- Rendez votre exposé plus vivant en utilisant des marqueurs de couleur pour écrire sur les transparents.

Voici deux désavantages de l'utilisation d'un rétroprojecteur :

- 1) Il faut baisser les lumières, ce qui réduit votre contact avec l'auditoire.
  - Essayez de laisser le plus grand nombre de lumières possible de façon à pouvoir voir vos auditeurs et évaluer leurs réactions, répondre immédiatement aux questions, etc ;
  - Tenez-vous près de la lumière de l'écran ou du rétroprojecteur pour ne pas « disparaître ».
- 2) Un rétroprojecteur fait hausser le niveau de bruit dans la salle, dans lequel votre voix peut se noyer ou ce qui peut distraire les auditeurs.
  - Essayez d'élever la voix lorsque l'appareil est en marche et de parler à votre auditoire et non à l'écran.

#### e. Présentations en PowerPoint

Les présentations en PowerPoint sont beaucoup plus agréables à regarder que les transparents. Elles peuvent facilement être adaptées de manière à présenter des vidéoclips, des productions graphiques et des objets animés. Il est aussi possible de déterminer l'intervalle auquel les images seront présentées. Les présentations en PowerPoint permettent de jouer beaucoup sur les émotions. Elles peuvent être simples ou fantaisistes – votre créativité est votre seule limite.

- Les diapositives doivent être soigneusement ordonnées et coordonnées afin de mettre votre exposé en valeur ;
- Comme dans le cas des autres aides visuelles, assurez-vous que vous avez le matériel approprié à votre disposition, notamment les appareils essentiels tels qu'un ordinateur, un écran et un chariot pour transporter le projecteur ;
- Arrivez tôt pour mettre en place le matériel requis et le vérifier ;
- La plupart des maisons de production audiovisuelle peuvent vous aider à préparer votre présentation ;
- Il est aussi possible de transférer les illustrations, les graphiques et le texte sur des documents ;
- Comme dans le cas des transparents, baissez les lumières au lieu de les éteindre afin de garder le contact avec votre auditoire.

#### f. Accessoires et décors

Vous pouvez faire appel à deux ou plusieurs sens des membres de votre auditoire en utilisant des accessoires pour mieux faire passer votre message, surtout s'il est possible de faire circuler ces accessoires, de demander à un « volontaire » de les utiliser, etc.

- Il s'agit d'une excellente façon de rendre un sujet « aride » divertissant et difficile à oublier ;

- Les accessoires peuvent être utilisés pour faire participer l'auditoire durant l'exposé ;
- Utilisez les accessoires durant la période de questions pour susciter les questions et les orienter ;
- Exposez les accessoires après avoir présenté votre exposé. Les gens pourront ainsi les regarder de plus près et poser des questions, ce qui vous permettra d'obtenir une rétroaction spontanée.

#### g. Présentations vidéo

La plupart des gens aiment regarder la télévision, et les caméras vidéo et les magnétophones sont des appareils courants que la majorité d'entre nous savons utiliser. Le pouvoir de persuasion d'une vidéo réalisée de façon professionnelle est pratiquement inégalé. Il s'agit toutefois d'un outil coûteux dont les effets sont souvent moins évidents dans les grandes salles. Si vous utilisez une vidéo, n'oubliez pas les recommandations suivantes.

- Laissez les lumières allumées de façon à garder votre auditoire bien éveillé et à pouvoir observer ses réactions ;
- Veillez à ce que tous puissent voir clairement la vidéo et bien entendre la piste sonore.
- Arrêtez ou rembobinez la bande pour mettre certains points en évidence ;
- Posez des questions aux membres de l'auditoire ou donnez-leur des renseignements de base avant ou après la présentation de la vidéo ;
- Envisagez de repasser la vidéo pour qu'on puisse la regarder de façon plus analytique.

## 4. Rédaction de l'exposé

### Début

C'est par la façon dont vous commencez votre exposé que vous capterez l'attention de votre auditoire. N'oubliez pas les points suivants.

### Présentation de l'orateur

S'il n'y a personne pour vous présenter, faites-le vous-même. Votre auditoire se montrera plus réceptif s'il a l'impression de vous connaître un peu et se rend compte que vous vous êtes préparé et que vous possédez les connaissances et l'expérience requises pour faire votre exposé.

- Tous les membres de l'auditoire doivent connaître votre nom et le poste que vous occupez; vous devrez peut-être utiliser des aides audiovisuelles à cette fin ;
- Mentionnez les diplômes que vous avez obtenus et vos compétences professionnelles afin d'asseoir votre crédibilité et de compenser les stéréotypes (parfois négatifs) que le grand public a à l'égard du personnel correctionnel ;
- Décrivez-vous brièvement, énumérez vos compétences exceptionnelles ou intéressantes, surtout si elles se rapportent à votre sujet (tous les auditoires seront plus disposés à écouter un orateur qui a une expérience concrète de son sujet) ;
- Ayez recours à l'humour si la situation le permet.

### Introduction du sujet

Commencez toujours par le titre exact de votre exposé. Éveillez l'intérêt de votre auditoire en indiquant *pourquoi* vous vous adressez à *eux*.

- Expliquez-leur que vous comprenez l'intérêt qu'ils portent à la question et leur besoin d'en savoir plus ;
- Si vous pouvez leur présenter des faits nouveaux ou surprenants, informez-les-en ;
- Il se peut que vous ayez à délimiter votre sujet : indiquez les domaines pour lesquels vous ne pouvez fournir « aucun nouveau renseignement » afin de ne pas les décevoir ou les induire en erreur.

### Corps de l'exposé

- Contient les principaux points (de trois à cinq de préférence) ;
- Chaque point est suivi d'un énoncé de faits et de justifications.

### Conclusion

- Passe en revue ou résume les points les plus importants ;
- Est un énoncé (inspirant, rassurant, rappelant le fait le plus important) fondé sur l'objectif principal de votre exposé et dont l'auditoire se souviendra.

## 5. Exercez-vous à présenter votre exposé

Exercez-vous à présenter votre exposé, plusieurs fois si c'est possible, et surtout si vous utilisez des aides visuelles.

- Dans la mesure du possible, exercez-vous devant une ou plusieurs personnes ;
- Si vous prévoyez utiliser un microphone ou tout autre accessoire, exercez-vous au moins une fois ;
- Exercez-vous le plus souvent possible à utiliser le matériel à l'endroit où aura lieu l'exposé ;
- Si vous devez vous servir de plusieurs aides audiovisuelles ou si vous connaissez mal la technologie utilisée, demandez à quelqu'un de vous aider à mettre le matériel en place, de le faire fonctionner et de l'essayer pour vous.

## 6. Surmontez votre trac avant de prendre la parole

De nombreuses études ont révélé que la plupart des gens ont plus peur de parler en public que de mourir. Tous les orateurs éprouvent un certain trac avant d'affronter le public et devraient se rappeler quelques « vérités » à ce sujet.

- Il est tout à fait normal de se sentir nerveux avant, et même pendant, une allocution. Cette sensation peut même s'avérer utile : l'adrénaline est un énergisant ;
- Dites-vous que votre nervosité signifie que vous vous préoccupez de votre sujet, de votre auditoire et de votre succès, ce qui vous évitera d'être ennuyeux ;

- N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul; la majorité ou la totalité des membres de votre auditoire veulent que vous réussissiez — à les informer, à les rassurer ou à les convaincre ;
- Dites-vous que vous êtes la personne la mieux préparée de la salle pour traiter le sujet ;
- Les connaissances et l'expérience de l'auditoire ne constituent pas une menace; elles vous seront utiles : il faut savoir retourner en sa faveur une situation qui, de prime abord, peut sembler désavantageuse ;
- Concentrez-vous sur l'objet de votre allocution et non pas sur les mots que vous prononcez ;
- Laissez à votre auditoire ainsi qu'à vous-même le temps d'établir le contact, d'énoncer de nouvelles idées, d'acquérir des connaissances ;
- Toutes les allocutions (bonnes ou mauvaises) que vous avez prononcées vous permettent de vous améliorer ;
- Comme le disent les acteurs « On n'est jamais aussi bon que dans son dernier film ». Une conclusion, une période de questions ou une récapitulation satisfaisante peuvent racheter un exposé.

Pensez surtout à bien, bien, bien vous préparer et à vous exercer. L'exercice et la bonne préparation vous permettront de faire une excellente présentation.

## 7. Préparez-vous à la période de questions

Mettez toutes les chances de votre côté. Même si la période de questions peut vous sembler intimidante, elle est en fait d'une valeur inestimable en ce sens qu'elle peut vous permettre d'effacer la mauvaise impression que vous auriez pu faire sans le vouloir sur les membres de l'auditoire. Tout comme votre exposé, vous devez absolument préparer la période de questions si vous voulez vous sentir à

l'aise et en confiance. Vous croyez peut-être impossible de vous préparer à répondre aux questions mais, en y réfléchissant, vous pourriez avoir une bonne idée :

- des questions que pourrait susciter votre exposé ;
- des aspects qui intéressent votre auditoire, mais que vous n'aborderez pas dans votre exposé ;
- de l'attitude de l'auditoire (hostile, amicale, curieuse ou déconcertée).

La meilleure façon de vous préparer et de vous sentir en confiance est de prendre le temps de formuler par écrit le plus grand nombre de questions possible qui vous viennent à l'esprit, puis d'y répondre avant l'événement. Pour faire jaillir les idées, vous pouvez demander à votre entourage d'imaginer des questions plausibles et vous exercer à y répondre.

Vous pouvez aussi vous préparer en :

- apportant des documents (brochures et autres documents à distribuer), des cartes d'affaires, des numéros de téléphone, des adresses électroniques et des adresses Internet pour les personnes qui aimeraient avoir de plus amples renseignements ;

- vous exerçant à répondre aux questions qui, selon vous, sont les plus difficiles ;
- gardant à l'esprit le fait que, malgré quelques surprises, la plupart des questions seront moins difficiles que celles que vous avez vous-même formulées ;
- formulant un énoncé récapitulatif pour mettre fin à la période de questions, au cours duquel vous pourrez donner plus de poids à votre principal point et remercier l'auditoire (ainsi que tout autre participant) de sa collaboration.

### Conseils additionnels pour bien répondre aux questions

Si vous n'entendez pas ou ne comprenez pas la question, demandez à votre interlocuteur de la répéter.

Efforcez-vous de rester calme, même si votre auditoire est hostile ou irrité.

Faites toujours montre de respect envers votre interlocuteur, même si vous n'aimez pas la question ou la manière dont elle a été posée; celui-ci peut avoir une très bonne raison d'être irrité.

Ne vous sentez pas offensé si quelqu'un pose une question à laquelle vous croyez avoir déjà répondu pendant votre exposé ou en répondant à une autre question; votre interlocuteur n'a peut-être pas entendu ou compris l'information que vous avez déjà fournie.

Misez sur l'honnêteté; si vous ignorez la réponse à une question, reconnaissez-le et proposez à votre interlocuteur de communiquer ultérieurement avec lui pour lui transmettre la réponse.

## 8. Mettez fin à la séance sur une bonne note

Que vous prévoyez ou non une période de questions après votre exposé, vous aurez habituellement le dernier mot. Profitez de l'occasion pour récapituler votre exposé ou en faire ressortir les points les plus importants. Ce sera votre dernière chance de faire bonne impression sur votre auditoire ou de lui transmettre de l'information : ne la laissez pas passer! Soyez positif, bref et précis.

## 9. Après la séance

Prenez ensuite le temps de passer votre prestation en revue afin de déterminer quels sont les points positifs et les points à améliorer. Si vous le pouvez, demandez à d'autres personnes de vous faire part de leur impression. De nombreux orateurs remettent des formules d'évaluation à une partie ou à la totalité des membres de l'auditoire, surtout s'ils prévoient parler du même sujet ou s'adresser au même groupe plus tard. Avec de l'exercice et de la préparation, vous serez aussi à l'aise pour parler en public que pour le faire à votre « travail habituel ».