

Maîtriser ses appels vidéo

Pas facile d'être parfaitement professionnel lorsqu'on discute devant un écran depuis chez soi... Susanne Abplanalp, spécialiste du savoir-vivre en entreprise, nous livre ses conseils pour réussir ce tour de force.

Texte: Véronique Kipfer



Confinement oblige, la communication professionnelle par vidéo est devenue une habitude. Et pourrait même se transformer en norme, au vu du nombre d'entreprises qui y voient là des avantages financiers, spatiaux ou encore écologiques.

Or, souvent les participants ne se préparent pas à assister à une visioconférence comme ils le feraient pour une séance en direct. «Lorsqu'on participe à une discussion vidéo, on est dans notre environnement familial, cela donne un sentiment de sécurité, explique Susanne Abplanalp, qui vient de publier un livre* sur le savoir-vivre professionnel. Le danger réside dans le fait que nous nous conduisons et nous habillons comme on le fait habituellement chez soi. Par ailleurs, des imprévus peuvent survenir: quelqu'un surgit dans la pièce, sonne à la porte, ou encore fait du bruit dans le bâtiment voisin.»

1 Soigner son apparence

Veiller à être bien coiffé et à s'habiller comme si on se présentait personnellement à la réunion. Une poudre matifiante peut être utilisée pour éviter que le visage brille (y compris les hommes), et il est important que la barbe soit soignée. Pour les habits: il est plus avantageux de porter un haut foncé s'il y a une paroi blanche en arrière-plan, car les contrastes fonctionnent visuellement mieux. «La partie supérieure du corps et l'arrière-plan devraient être coordonnés. Attention, les petits motifs et

les rayures sur le haut peuvent perturber le regard: mieux vaut privilégier des vêtements unis.»

2 Préparer son décor

Prendre garde à ce qu'il n'y ait en arrière-plan ni éléments de décoration privés ni désordre qui feraient peu professionnel. Favoriser plutôt un simple rideau ou un mur. Attention: il existe des arrière-plans virtuels Zoom qui ne sont pas adaptés, car il y a souvent une ombre autour de la personne. Par ailleurs, toujours se tenir face à la source de lu-



mière (fenêtre ou lampe). Le soir, préférer une lumière jaune à une blanche, car cela adoucit et embellit les traits.

3 Contrôler la technique

La technique n'est pas contrôlable à 100% et doit être vérifiée et assurée au préalable. Car en cas de mauvais raccordement ou de panne, l'image est floue et la voix est ralentie ou entrecoupée, ce qui dessert alors notre image professionnelle. Bon à savoir: une connexion par câble est plus sûre qu'une connexion par wifi.

Gare à la manière dont on positionne la caméra: nos yeux doivent se situer à sa hauteur, sous peine de dévoiler notre double menton ou de paraître tout petit...

4 Être attentif à son intonation

Pour bien se faire comprendre, il est important d'avoir un micro de bonne qualité ou de porter un casque. Ceux-ci doivent être testés au préalable. Parler calmement et d'une voix grave accentue l'impression de compétence. Après avoir délivré une informa-

tion importante, garder le silence et ne pas bouger pour accentuer l'effet de ce qu'on a dit. À la fin de chaque phrase, éviter de monter la voix, mais aussi de la baisser et manger les derniers mots.

5 Maîtriser ses expressions faciales

Il est recommandé de sourire, surtout au début de la séance. Mais pas après avoir fait une déclaration importante. Toujours se rappeler que le sourire donne un air sympathique, mais qu'un visage sérieux respire la compétence.

6 Ne pas gommer sa gestuelle

La gestuelle et le langage du corps sont nettement moins visibles à travers un écran. Il est ainsi plus difficile d'évaluer une personne, ses réactions et ses sentiments et de bien se faire comprendre des autres participants. Pour cela, Susanne Abplanalp conseille de ne pas se tenir trop près de l'écran, afin que le haut du corps soit visible, bras et mains inclus. «Si vous faites un discours, vous pouvez même reculer de deux pas et vous tenir debout», souligne-t-elle. →

7 Faire preuve de savoir-vivre

Ce n'est pas parce qu'on se parle à distance qu'on doit oublier ses bonnes manières: la règle est que chaque personne qui arrive dans la discussion salue toutes les autres. Il est également essentiel de montrer le même respect pour tout le monde et de ne pas exprimer d'irritation quand une personne semble distante ou indifférente. Lorsque quelqu'un parle, on attend qu'il ait fini avant de prendre la parole. Il est par ailleurs recommandé de patienter encore quelques secondes, au cas où il aurait quelque chose à ajouter ou si un autre interlocuteur désire réagir.

8 Favoriser le contact visuel

Quand on prend la parole, il est recommandé d'allumer systématiquement sa caméra – excepté lorsque tout le monde s'est mis d'accord au préalable pour discuter sans image. Et même si c'est très déstabilisant, il est très important de regarder alors la caméra et non pas l'écran, pour favoriser l'impression d'un contact visuel. Attention au fait de prendre beaucoup de notes: la tête penchée, on perd alors le contact visuel, ce qui peut être interprété de façon négative.



«Le responsable de séance devrait refréner ceux qui parlent beaucoup, et impliquer activement les plus silencieux»

Susanne Abplanalp,
spécialiste du savoir-vivre
professionnel

9 Exister à travers l'écran

Lors d'une visioconférence, il n'y a plus de hiérarchie. Les images des participants surgissent sur l'écran, juxtaposées au hasard, et plus des personnes parlent, plus elles sont présentes visuellement. Le responsable de séance devrait ainsi refréner ceux qui parlent beaucoup, et impliquer activement les plus silencieux.

10 Savoir capter l'attention

Lorsqu'on montre un trop long diaporama, l'auditeur décroche. Il est dès lors possible de mettre par exemple un flip-board à l'arrière-plan et d'y écrire quelque chose. Ou de temps en temps, d'écrire un élément ou un mot important sur une feuille avec un feutre, et le montrer face caméra.

11 Ancrer la discussion dans la durée

Plutôt que de voir les discussions par vidéo comme des moments suspendus, il peut être efficace et utile d'envoyer des documents par e-mail avant et après, afin de compléter les informations échangées et récapituler les points importants.

12 Vérifier l'usage de la vidéo

«Il arrive que les vidéos soient enregistrées, puis analysées et transmises pour des besoins professionnels, remarque le spécialiste. Cela devrait être clarifié au préalable, en demandant l'accord de toutes les parties concernées.» **MM**

*«Le savoir-vivre professionnel: conseils pratiques et usages en Suisse», Éditions Loisirs et Pédagogie, 2019. En vente sur exlibris

Les secrets d'un entretien d'embauche vidéo réussi

Toujours plus d'entretiens d'embauche s'effectuent par vidéo. «Comme c'est alors par ce biais qu'on transmet la première impression, c'est essentiel d'être conscient de l'impact qu'on va avoir, souligne Susanne Abplanalp. Il faut absolument répéter au préalable ce qu'on va dire, se filmer puis analyser le tout.»

Lors de l'entretien, il faut avoir pris soin de son apparence et être ponctuel comme lors d'une rencontre classique. Mais aussi maîtriser l'équipement technique, choisir un éclairage flatteur qui rend bien visible, regarder la caméra plutôt que l'écran et s'asseoir bien droit sur sa chaise. Petits conseils supplémentaires: boire de l'eau dans une tasse ou un verre plutôt que dans une bouteille, ne pas mâcher de chewing-gum et ne pas faire de bruit en tapant sur son clavier.

Publicité

Action

HiPP
Pour ce que vous avez de plus précieux au monde.

BIO
STEFAN HIP

hipp.ch

lot de 4
25%

Tous les packs promotionnels
p. ex. HiPPiS Pomme-Poire-Banane en lot de 4, 4 x 100 g, 5.70 au lieu de 7.60

4x100g **3+1 Gratis ACTION 5.70**

HiPPiS
Erdbeere-Banane in Apfel
Ohne Zusatz von Zucker
Sans sucre ajouté

4x100g **3+1 Gratis ACTION 5.70**

HiPPiS
Apfel-Birne-Banane
Ohne Zusatz von Zucker
Sans sucre ajouté

En vente dans les plus grands magasins Migros.
OFFRE VALABLE DU 19.5 AU 1.6.2020, JUSQU'À ÉPUISEMENT DU STOCK

MIGROS
M comme Meilleur.