19 CLAIR, NET ET PRÉCIS

La confusion est l'ennemi n°1 de votre auditoire. Vous pouvez avoir une présentation au design impeccable et un message fort, mais si à un moment donné votre auditoire perd le fil de votre discours, vous ne pourrez pas obtenir l'impact maximum pour votre présentation. Tout commence par la clarté et la simplicité.

En tant que spectateur, 3 grands types de situation mènent à la confusion :

- **On ne vous donne pas assez d'informations pour comprendre le message :** Vous suivez l'explication du message jusqu'au moment où l'explication devient confuse car le présentateur omet de vous donner des informations pour comprendre le message. Vous perdez le fil car vous ne comprenez plus la logique de l'explication.

- **On vous donne trop d'information :** Le présentateur vous donne des informations qui ne sont pas en lien direct avec l'objet de la présentation. Il digresse. Vous perdez le fil car vous n'arrivez plus à faire le tri entre les informations pertinentes et les digressions. Trop d'informations tue l'explication.

- **On ne sait pas où la personne veut en venir :** C'est la pire des situations. Peu importe qu'il y ait trop ou pas assez d'explications puisque vous ne savez pas quel est l'objectif du présentateur. Il est fort probable que le présentateur lui-même ne sache pas où il veut en venir. Perte de temps pour tout le monde.

Ces 3 situations ont un dénominateur commun. Dans chacune de ces situations, la confusion naît de la « malédiction du savoir ». En clair, le présentateur qui détient un savoir, des connaissances, des informations se retrouve dans l'incapacité de se mettre à la place de celui qui ne sait pas. Le défi pour tout présentateur est de dépasser cette barrière de la malédiction du savoir. Il existe une règle fondamentale et différentes tactiques et astuces pour relever efficacement ce défi.

La règle d'or : Prenez votre public par la main

Imaginez que vous emmeniez votre auditoire en balade dans un coin qu'il ne connait pas. Le guide c'est vous. Si vous voulez qu'il passe un bon moment, vous allez adapter votre rythme au sien et éviter de le perdre en rase campagne.



Pour votre présentation, c'est la même chose. Le guide c'est vous. Il est donc important que vous preniez votre public par la main pour l'amener à la découverte de votre message.

Ce conseil peut vous sembler un peu « paternaliste ». Peut-être vous dîtes-vous que votre public est assez grand pour comprendre les subtilités et nuances de votre message. Gardez ceci en mémoire :
1 – Nous avons tous tendance à surévaluer notre capacité à transmettre correctement de l'information.
2 – Nous avons tous tendance à surévaluer la capacité de notre auditoire à comprendre véritablement ce que nous voulons dire.

Souvenez-vous simplement d'une discussion que vous avez eu récemment avec quelqu'un et pour laquelle il y a eu de l'incompréhension entre vous

et elle. Quelle était l'origine de cette incompréhension ? Il y a de fortes chances que cela soit lié à une question d'interprétation et de perception du sujet sur lequel vous échangiez. Pour analyser une information qui nous arrive, nous avons tous développé des « filtres mentaux » qui nous permettent d'interpréter et de nous faire un avis sur cette information. Ces filtres se sont constitués au fil du temps, de notre éducation, de notre environnement et de nos expériences. Imaginez donc ce que cela donne pour un auditoire de 50 personnes. Ces 50 personnes ont toutes leurs propres filtres et vont donc réagir d'une manière qui leur est propre face à l'information que vous leur transmettez.
En prenant soin d'accompagner votre public tout au long de votre présentation, vous garantissez une meilleure adhésion de votre public.

Répondez aux questions que tout le monde se pose

Une des meilleures méthodes pour clarifier votre présentation est de vous assurer que vous répondez bien aux questions basiques que va se poser votre auditoire lorsque vous ferez votre présentation.

Il existe un moyen mnémotechnique simple pour se souvenir de ces différentes questions. Il suffit d'utiliser l'acronyme CQQCOQP. Chaque lettre correspond à une question :



Même si l'acronyme est très efficace, l'ordonnancement des questions n'est pas très logique. Je vous propose de passer rapidement en revue les questions dans l'ordre suivant :

- **Quoi :** Quel est le sujet que vous traitez ? Pourquoi cela va-t-il intéresser votre auditoire ?
- **Où :** Situez les choses.
- **Quand :** Quand le projet a-t-il commencé ? Quand doit-il être terminé ? Quels sont le planning et les étapes-clefs ?
- **Combien :** Quelle est la dimension du projet ? Donnez des chiffres pour donner des repères à votre auditoire.
- **Comment :** Quelles sont les étapes à mettre en place ? Quels moyens faut-il réunir. Détaillez la méthode.
- **Pourquoi :** Quelles sont les raisons (le pourquoi) ? Quel est le but (le pour quoi) ?

Devenez un obsédé de la précision

L'imprécision peut conduire à la catastrophe. Pensez au chirurgien et au pilote de ligne. Une imprécision de leur part peut engendrer de graves conséquences. Pour ce qui nous concerne, à savoir délivrer une présentation claire et impactante, les conséquences sont heureusement moins préjudiciables. Toutefois, chaque imprécision peut entraîner à terme de gros problèmes de communication.

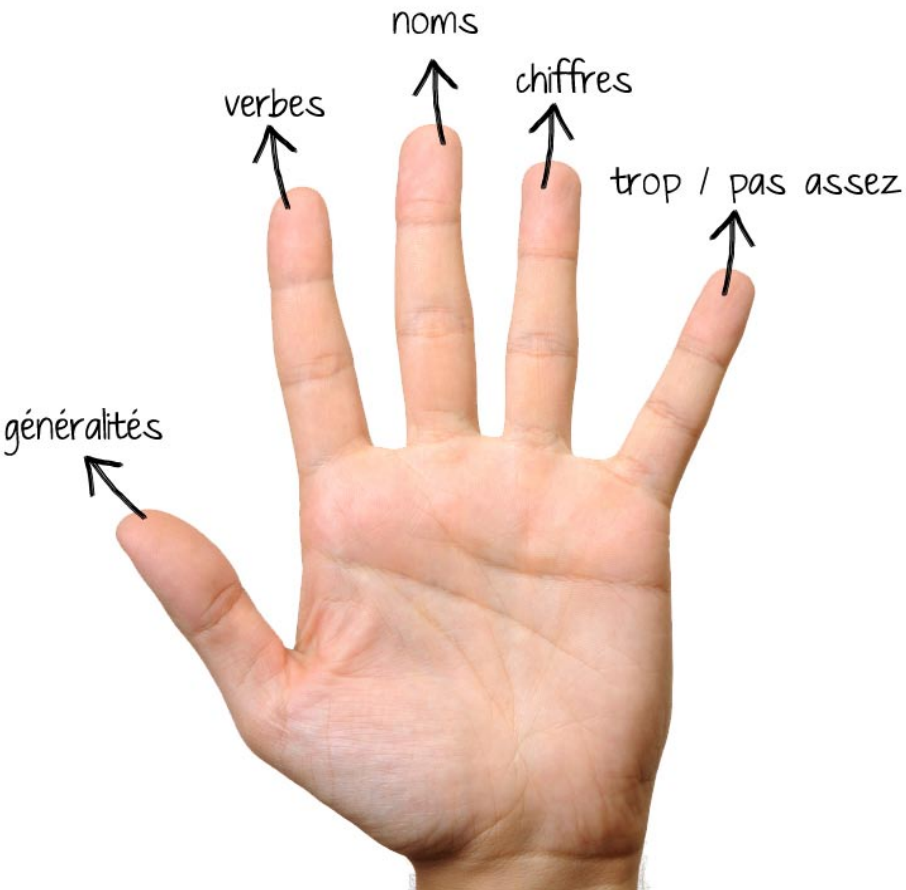
Un grand nombre d'expressions et de mots que nous employons ne veulent pas dire grand-chose. Ce sont généralement des mots abstraits, des expressions toutes faites qui donnent une communication « vaporeuse». De plus, nous avons tendance à faire des suppositions et à généraliser de manière abusive. Ces habitudes sabotent de manière terrible la qualité de la communication.

Traquez sans relâche l'imprécision et évitez le piège des généralisations

abusives. En adoptant une communication précise vous estomperez de manière redoutable le brouillard ambiant.
Le meilleur moyen pour affuter votre sens de la précision est d'être attentif à ce qui se dit autour de vous et à votre manière de vous exprimer. Voici 5 points clefs à connaître pour dissiper n'importe quel brouillard mental.

Les généralités universelles

« Nous devons tous boire pour survivre ». Cette phrase est une généralité universelle. C'est un fait avéré. « Les footballeurs sont tous des abrutis » est une généralité universelle abusive. On part d'un cas précis pour en faire une vérité absolue. D'une vérité limitée on passe à une contre-vérité générale. Face à ce genre de phrases, répétez ce qui vient d'être dit et faites ressortir ce qui est universel : « Les footballeurs d'aujourd'hui sont tous des abrutis. » Tous ? Non, certainement pas.



Les verbes

Quand vous utilisez un verbe, demandez-vous « Comment précisément ? » Utilisez les verbes d'actions pour rendre votre communication plus concrète. Les verbes d'états (être, sembler …) favorisent la pensée « vaporeuse ».

Les noms

Voici l'un des pires ennemis de la précision : le mot « on ». « On ne

me fait pas confiance », « On regardera cela plus tard », « On n'a pas de crédits». Dès que vous entendez ce mot, demandez « Qui ça, on ? ». En posant cette simple question, vous allez aider votre interlocuteur à sortir de ses pensées brumeuses et l'amener de plein pied dans le monde réel.

Les chiffres

« Christophe Lemaitre court vite » versus « Christophe Lemaitre court le 100 mètres en 9 secondes et 92 centièmes ». Vous voyez la différence ? Le pouvoir des chiffres est extraordinaire pour booster la précision et la crédibilité d'une communication.

Les « trop / pas assez »

« Votre proposition est trop élevée ». « Votre candidature ne compte pas assez de références. » Comparé à quoi ? Dégagez-vous des généralités grâce à des comparaisons. La seule façon d'effectuer des jugements rationnels est de s'appuyer sur des critères de comparaison objectifs.

Prenez le script de votre présentation et passez-le au filtre de ces points clefs. Apportez les corrections nécessaires pour sortir de la brume de l'imprécision.