

EXPRESSIONS CLÉS POUR RÉUNIONS VIRTUELLES

Conférences téléphoniques : une autre dimension

Diriger une réunion virtuelle peut être extrêmement difficile pour les personnes qui n'ont pas l'habitude de l'environnement virtuel. Quand les participants n'utilisent pas de caméra, par exemple, il n'y a pas d'indices visuels qui indiquent ce qu'ils ressentent vraiment, alors quand quelqu'un dit « non », que veut-il vraiment dire ? Après tout, nous ne sommes pas tous capables de lire dans les pensées !

Il est également plus difficile de gérer le temps, de maintenir la concentration des participants (ne pas faire autre chose pendant qu'une personne parle), de gérer les malentendus causés par la langue et la culture, tout en s'assurant qu'il n'y a pas de problèmes techniques.

Dans l'idéal, si vous rencontrez régulièrement le même groupe de personnes, vous devriez établir une charte de groupe : un ensemble de directives de communication que chacun s'engage à suivre lors des réunions virtuelles.

Les conseils suivants peuvent être adaptés et intégrés dans cette charte.

Conseils pour gérer les réunions virtuelles

Préparation

- Donnez l'heure, la date et le numéro d'appel et/ou de l'identifiant de l'appel à tous les participants bien avant la réunion prévue.
- Indiquez clairement dès le départ ce que vous attendez en termes de respect du temps. Est-ce que tout le monde doit être présent avant le début de la réunion ou y a-t-il une marge de cinq ou dix minutes ?
- Choisissez un endroit approprié où vous ne serez pas interrompus (s'il n'y a pas de salle de conférence désignée).
- Vérifiez que la technologie fonctionne (en particulier le micro/casque) et que vous savez utiliser les outils dont vous avez besoin.

Pendant l'appel

- Accueillez chaque personne au moment de sa connexion et trouvez quelques sujets de conversation banals en attendant les retardataires. Cela permettra aux gens de faire connaissance et les empêchera de consulter leurs e-mails en cas de retard.
- Faites l'appel (noms des participants à haute voix) pour vérifier qui est présent.
- Parlez de manière claire et concise - énoncez chaque mot.
- Variez le ton et le rythme de votre voix.
- Indiquez toujours votre nom avant de parler pour éviter toute ambiguïté.
- Adressez vos questions à une personne désignée.
- Répondez à toutes les questions même si vous n'avez pas de réponse immédiate ou satisfaisante.
- Évitez les longs silences, car ils peuvent être ambigus et indiquer que vous réfléchissez, ou êtes en colère ou peut-être en désaccord avec ce qui a été dit.
- N'interrompez personne sauf en cas d'absolue nécessité.
- Soyez explicite sur votre attitude - il n'y a souvent aucun indice visuel de votre humeur et de vos sentiments.
- Quand vous êtes d'accord avec certaines idées, indiquez-le verbalement.
- Résumez les points clés et convenez de plans d'action avant de mettre fin à l'appel.

Conference calls: a different dimension

Leading a virtual meeting can be extremely challenging for those who are not familiar with the virtual environment. If people are not using a camera, for example, there are no visual clues as to the real feelings of the participants, so when someone says “no”, what do they really mean? After all, we are not all mind-readers!

It is also more difficult to manage the time, keep people focused (not multi-tasking while others speak), handle any misunderstandings caused by language and culture, whilst ensuring there are no technical issues.

Ideally, if you meet regularly with the same group of people, you should establish a group charter: a set of communication guidelines which everyone agrees to follow when participating in virtual meetings.

The following tips could be adapted and incorporated into this charter.

Tips for managing virtual meetings

Preparation

- Notify all participants well ahead of the scheduled meeting of the time, date and call-in number and / or the log-in for the call.
- Make it clear from the start what you expect in terms of time-keeping. Should everyone be there before the call is scheduled to start or is there a margin of five or ten minutes?
- Select a suitable location where you will not be interrupted (if there is no designated conference room).
- Check the technology works (especially the microphone/ headset) and that you know how to use the tools you need.

During the call

- Be sure to welcome people as they log in and try to make time for ‘small talk’, especially if there are late-comers. It will allow people to get to know each other and stop them from checking their emails if there is a delay.
- Use a roll-call (names of participants out loud) to check who is present.
- Speak clearly and concisely – enunciate each word.
- Vary the tone and tempo of your voice.
- Always state your name before speaking to avoid confusion.
- Direct your questions to a named individual.
- Reply to all questions even if you do not have an immediate or satisfactory answer.
- Avoid long silences as these can be ambiguous – are you thinking, are you angry, do you disagree with what’s been said?
- Do not interrupt unless absolutely necessary.
- Be explicit about your attitude - there are often no visual clues to your mood and feelings.
- Verbally express your agreement with ideas.
- Summarize key points and agree action plans before ending the call.

Les étapes de base d'une conférence téléphonique classique :	Basic steps for a classic conference call:
Accueillez les participants : <i>Merci de vous connecter, X. >>>></i>	Welcome participants: <i>Thanks for logging in, X. >>>></i>
Commencez : <i>Tout le monde est là ? Alors, commençons. >>>></i>	Make a start: <i>Are we waiting for anyone else? Let's make a start then. >>>></i>
Encouragez des contributions : <i>C'est X, j'aimerais poser une question à Y. >>>></i>	Encourage contributions: <i>This is X, I'd like to ask Y a question. >>>></i>
Obtenez une réponse : <i>Vous voyez ce que je veux dire, X? >>>></i>	Get a response: <i>Do you see what I mean, X? >>>></i>
Demandez de répéter : <i>Pourriez-vous/peux-tu répéter, X? >>>></i>	Ask for repetition: <i>Could you say that again, X? >>>></i>
Demandez de préciser : <i>Désolé/e, mais je ne vous/te suis pas, X. >>>></i>	Ask for clarification: <i>Sorry, but I don't follow you X. >>>></i>
Vérifiez la compréhension : <i>Vous me suivez jusqu'à présent ? >>></i>	Check understanding: <i>Are you all following me so far? >>></i>
Concluez la réunion : <i>Bon, je crois que nous avons/qu'on a tout couvert. >>>></i>	Close the meeting : <i>OK, I think we've covered everything.>>>></i>
Terminez sur une note positive : <i>Parfait. Je crois que nous avons fait/qu'on a fait de gros progrès aujourd'hui.</i>	End positively: <i>Great. I think we made a lot of progress today.</i>

EXPRESSIONS CLÉS POUR PRÉSIDER LA RÉUNION

Accueillir les participants	Welcoming participants
Bonjour, je vois que Jayne vient de nous rejoindre. Comment allez-vous/vas-tu Jayne ?	Hi, I see Jayne has just joined us. How are you, Jayne?
Merci de vous/te connecter, Ahmed. Tout va bien ?	Thanks for logging in, Ahmed. How are things?
Tout le monde est là ? Alors, commençons.	Are we waiting for anyone else? Let's make a start then.
Pendant que nous attendons les retardataires, est-ce que tout le monde a passé un bon week-end ? Et vous/toi, Valérie, qu'avez-vous/as-tu fait ? / Et vous/toi, Valérie, qu'est ce que vous avez/tu as fait ?	While we're waiting for the latecomers, did everyone have a good weekend? How about you, Valerie, what did you get up to?

Établir un protocole	Establishing protocol
Pouvons-nous tous utiliser nos prénoms, s'il vous plaît ?	Can we all use our first names, please?
Pouvons-nous/peut-on faire un tour de table et nous présenter ?	Could we go round the table and introduce ourselves?
Prenons quelques minutes pour nous présenter, si vous êtes d'accord.	Let's spend a few minutes introducing ourselves, shall we?
Essayons de ne pas interrompre les personnes qui s'expriment.	Please make sure we do not interrupt each other.
Veillons à ce qu'une seule personne parle à la fois, s'il vous plaît.	Let's keep to one person speaking at a time, please.
Laissez les participants terminer ce qu'ils disent.	Please allow others to finish what they're saying.
N'utilisez le bouton mode silencieux que si... (Sinon nous ne savons pas si vous êtes toujours présent).	Only use the mute button if ... (otherwise we don't know if you are still present).
Nous avons peu de temps et beaucoup de sujets à aborder. Merci de votre attention.	Time is short and we have a lot to discuss, so I'd appreciate everyone's full attention.
Veuillez mettre vos téléphones mobiles en mode vibration / silencieux.	Please switch all mobile phones to vibrate / silent.

Encourager des contributions	Encouraging contributions
C'est moi, John. J'aimerais poser une question à Uwe.	This is John here. I'd like to ask Uwe a question.
Roger. C'est Susanna ici. Je peux vous/te demander....?	Roger. Susanna here. Can I ask you ...?

Obtenir une réponse	Getting a response from individuals
Je suis sûr/e que vous comprenez/tu comprends ce que je veux dire, Ralf ?	I'm sure you see my point, Ralf?
Vous voyez/tu vois ce que je veux dire, Isobel ?	Do you see what I mean, Isobel?
Gunther, c'est ce que vous ressentez/tu ressens ?	Gunther, is that how you feel?
Tout est clair, Mohammed ?	Is that clear, Mohammed?

Vous n'avez pas entendu ce qui a été dit	You didn't hear what was said
Pardon, Isobel, qu'avez-vous/as-tu dit ? / Qu'est ce que vous avez/tu as dit ?	Excuse me, Isobel, what was that?
Pourriez-vous/peux-tu répéter, Luis ? La connexion est mauvaise / médiocre.	Could you say that again, Luis? The connection is bad / poor.
Valérie, vous pouvez/tu peux répéter la dernière partie / le premier point / ce que vous venez/tu viens de dire (s'il vous plaît/s'il te plaît) ?	Valerie, can you repeat the last part / the first point / what you just said (please)?
Pardon, je n'ai pas bien entendu, Richard.	Sorry, I didn't catch that, Richard.
Abdul, je n'ai pas entendu ce que vous avez/tu as dit. Pourriez-vous/pourrais-tu parler plus fort, s'il vous plaît/s'il te plaît ?	Abdul, I didn't hear what you said. Could you speak up please?
Pouvez-vous/peux-tu parler un peu plus fort (s'il vous plaît/s'il te plaît), João ?	Can you speak a little louder (please), João?

Vous ne comprenez pas le participant	You don't understand the speaker
Désolé/e, mais je ne vous/te suis pas, Heinz.	Sorry, but I don't follow you, Heinz.
Je suis désolé/e, mais je suis perdu/e, Manfred.	I'm afraid you've lost me, Manfred.
Helena, je ne comprends pas (vraiment / totalement) ce que vous voulez/tu veux dire.	Helena, I don't (really / fully) understand your point.
Juan, vous pouvez/tu peux expliquer un peu plus ?	Juan, can you expand on that?

Vérifier la compréhension et l'engagement	Checking understanding and engagement
Est-ce que tout le monde comprend ce point ?	Can you all see that point?
Vous me suivez jusqu'à présent ?	Are you all following me so far?
Que pensez-vous/penses-tu de ce tableau, Luis ? / Qu'est-ce que vous pensez/tu penses de ce tableau, Luis ?	How does this chart look to you, Luis?
Vous avez des questions ou des commentaires ?	Any questions or comments?

Conclure la réunion	Closing the meeting
Bon, je crois que nous avons/qu'on a tout couvert.	Ok, I think we've covered everything.
Il reste encore d'autres points à traiter ?	Is there any other business?
Quelqu'un souhaite ajouter quelque chose ?	Does anyone have anything to add?

Confirmer des actions	Reaffirming actions
Alors, Isaac, vous préparerez/tu prépareras un rapport intérimaire à temps pour la prochaine réunion.	So, Isaac, you'll produce an interim report in time for the next meeting.
Bon, puis-je espérer voir ces chiffres d'ici la fin de la semaine, Yann ?	OK, can I expect to see those figures by the end of the week then, Yann?
Dieter, vous allez/tu vas appeler les fournisseurs et me transmettre ce qu'ils disent.	Dieter, you're going to call the suppliers and let me know what they say.

Prévoir la réunion suivante	Scheduling the next meeting
Est-ce que tout le monde est partant pour la même heure la semaine prochaine ?	Is everyone happy with the same time next week?
Peut-on fixer une heure pour la prochaine réunion ?	Can we fix a time for the next meeting?
Bon, je vous enverrai à tous une invitation à la prochaine réunion.	Ok, I'll send you all an invite to the next meeting.

Terminer sur une touche positive	Ending positively
Parfait, je crois que nous avons fait de gros progrès aujourd'hui.	Great, I think we made a lot of progress today.
Merci à tous pour votre contribution.	I'd like to thank you all for your input.
Bon, je pense que nous pouvons/qu'on peut terminer pour aujourd'hui. Merci beaucoup à tout le monde.	Let's leave it there for today. Many thanks, everyone.

Exercices

A. Complétez les phrases suivantes en utilisant les mots appropriés.

Complete the following sentences with the appropriate words.

1. Veuillez mettre vos mobiles en mode vibration/silencieux.
2. Je n'ai pas entendu ce que vous avez dit. Pourriez-vous parler plus , s'il vous plaît ?
3. Pendant que nous attendons les , est-ce que tout le monde a passé un bon week-end ?
4. J'aimerais avoir l' de tout le monde, s'il vous plaît.
5. Pouvons-nous faire un tour de et nous présenter ?
6. Peut-on une heure pour la prochaine réunion ?
7. Je vous enverrai un(e) pour la même heure la semaine prochaine.
8. Merci à tous, je crois que nous avons de gros progrès aujourd'hui.

B. Trouvez le mot manquant dans chacune de ces phrases :

Identify the missing word in each of these sentences:

1. Essayons ne pas interrompre les personnes qui s'expriment.
2. Il reste encore d'autres points traiter ?
3. Alors, Paul, vous préparerez un rapport intérimaire temps pour la prochaine réunion.
4. Pourriez-vous répéter, Peter ? Connexion est mauvaise.
5. Bon, puis-je espérer voir ces chiffres la fin de la semaine, Chris ?

Réponses

A. Complétez les phrases suivantes en utilisant les mots appropriés.

1. Veuillez mettre vos téléphones mobiles en mode vibration/silencieux.
2. Je n'ai pas entendu ce que vous avez dit. Pourriez-vous parler plus fort, s'il vous plaît ?
3. Pendant que nous attendons les retardataires, est-ce que tout le monde a passé un bon week-end ?
4. J'aimerais avoir l'avis / opinion de tout le monde, s'il vous plaît.
5. Pouvons-nous faire un tour de table et nous présenter ?
6. Peut-on fixer une heure pour la prochaine réunion ?
7. Je vous enverrai une invitation pour la même heure la semaine prochaine.
8. Merci à tous, je crois que nous avons fait de gros progrès aujourd'hui.

B. Trouvez le mot manquant dans chacune de ces phrases.

1. Essayons de ne pas interrompre les personnes qui s'expriment.
2. Il reste encore d'autres points à traiter ?
3. Alors, Paul, vous préparerez un rapport intérimaire à temps pour la prochaine réunion.
4. Pourriez-vous répéter, Peter ? La connexion est mauvaise.
5. Bon, puis-je espérer voir ces chiffres à la fin de la semaine, Chris ?