



Pratiques exemplaires en matière de réunions en ligne

Comment communiquer efficacement en utilisant la vidéoconférence en ligne

Les progrès technologiques ont fait des réunions en ligne une excellente option lorsque les réunions en face à face ne sont pas possibles. Alors que la vidéoconférence relie les gens en temps réel et permet une collaboration virtuelle, comme toutes les technologies, la vidéoconférence a ses avantages et ses inconvénients.

Comme nous continuons à organiser des réunions avec des clients et des collègues en ligne, il est important de tenir compte de notre prestation et de la préparation de chaque réunion virtuelle. Ce guide est destiné à vous aider à optimiser votre expérience des réunions en ligne.

Conseils pour la préparation des réunions

- 1. Tenez compte de votre public.** Adaptez votre contenu à votre public et au support de présentation. Minimisez le contenu des diapositives et utilisez des termes ou des phrases clés qui aident à faire passer le contenu sans détourner l'attention de la présentation. Nous recommandons une liste de quatre puces par diapositive et pas plus de sept mots par puce.
- 2. Préparez un ordre du jour clair pour la réunion.** Un ordre du jour clair et bien organisé est essentiel pour toute réunion, en particulier lorsque la participation à distance remet en cause l'engagement. Envisagez d'inclure :
 - a. Principaux points de discussion.
 - b. Structure de la réunion (c'est-à-dire quand et pendant combien de temps chaque point de discussion doit être abordé).
 - c. Membres de l'équipe/équipes qui seront présents.
 - d. Ce que chaque membre de l'équipe/équipe est chargé d'apporter à la réunion.
 - e. Tout document ou recherche pertinents.
- 3. Définissez les lignes directrices de la réunion.** Veillez à ce que les participants entrent dans la réunion avec des attentes claires et une compréhension des rôles respectifs.
- 4. Choisissez un modérateur.** En désignant un modérateur, la réunion disposera d'un dirigeant clair qui s'efforcera de garder la réunion concentrée et dans les temps.
- 5. Invitez les bonnes personnes.** Assurez-vous que chaque participant est responsable d'un point de l'ordre du jour et qu'il sait ce qu'il est censé apporter.
- 6. Vérifiez votre système.** Testez vos haut-parleurs, le son et la vidéo, le Wi-Fi, les commandes de l'hôte, les paramètres de la réunion, les réglages de la caméra et mettez en sourdine toutes les notifications qui peuvent servir de distraction pendant la réunion. Découvrez comment partager votre écran. Fermez les onglets inutiles dans votre navigateur.
- 7. Considérez plusieurs présentateurs.** Chaque présentateur doit se connecter à la réunion par vidéoconférence séparément et depuis des salles différentes. Il est important pour le public de voir les expressions du visage de chaque présentateur pour une expérience plus engageante. Notez que lorsqu'il ne parle pas, chaque présentateur doit se mettre en sourdine et rester engagé puisqu'il est devant la caméra (éviter le multitâche).
- 8. Fixez des délais.** Si une réunion prend trop de temps, les participants perdent leur concentration. Un événement en ligne typique ne devrait pas durer plus d'une heure, et il est recommandé que les réunions ne dépassent pas deux heures. Si vous devez livrer plus de contenu que les deux heures prévues, envisagez de diviser la discussion en plusieurs sessions.

Une introduction claire.

Allouez 30 secondes pour expliquer, de manière concise et convaincante, le but de la réunion.

9. **Prévoyez une répétition.** Prévoyez une répétition avec les présentateurs quelques jours avant l'événement pour revoir la technologie, discuter des rôles et des tâches, et compléter le contenu pour que la journée soit la moins stressante possible.
10. **L'exécution est importante.** Un environnement virtuel peut être difficile pour maintenir l'intérêt de votre public. Soyez attentif à votre prestation, au ton et à l'environnement – pas de bruit de fond ou de distractions, éclairage sombre, etc.
11. **Imprimez une copie papier.** Prenez des notes sur votre copie papier pour vous assurer que les messages clés sont transmis. Cela sert également de sauvegarde en cas de problèmes technologiques/informatiques.
12. **Utilisez la messagerie instantanée.** Organisez une discussion de groupe avec l'équipe de présentation avant la réunion. Cela permettra de communiquer pour aider ou inciter d'autres personnes à participer à la discussion, de donner des conseils sur les indices visuels/verbaux, etc. Assurez-vous que vous ne partagez que votre application (par rapport à votre écran) afin que les autres ne puissent pas voir la messagerie instantanée.
13. **Partagez uniquement l'application, pas votre bureau.** Cela empêchera le public de voir d'autres applications qui sont ouvertes sur votre écran. Vous pourrez également consulter la messagerie instantanée et communiquer avec les autres personnes présentes sans qu'elle ne soit visible à l'écran.

Liste de contrôle pour les réunions virtuelles

Alors que vous continuez à programmer et à organiser des réunions virtuelles, consultez la liste de conseils et d'astuces ci-dessous sur la manière d'organiser une grande réunion virtuelle :

- ☐ **Ayez un plan et un ordre du jour clairs.** Passez en revue et rappelez-vous avant l'appel, définissez clairement les rôles et les tâches de tous les présentateurs, sachez qui couvre quels sujets et établissez un calendrier pour chacun.
- ☐ **Veillez à disposer d'un éclairage adéquat.** La meilleure configuration est d'avoir une lumière qui vous fait face derrière votre caméra (comme une lampe). Essayez d'éviter l'éclairage de fond (d'une fenêtre) et l'éclairage par le haut. Si nécessaire, éteignez l'éclairage de plafond.
- ☐ **Évitez tout son inutile.** Désactivez les notifications et les alertes informatiques, évitez de taper et mettez votre téléphone portable en mode silencieux.
- ☐ **Maximisez les performances de votre ordinateur.** Fermez tous les programmes informatiques inutiles pour maximiser vos performances et libérer toute la bande passante Internet.
- ☐ **Ajustez l'angle de votre caméra.** Idéalement, votre caméra doit être à la hauteur des yeux. Veuillez maintenir un contact visuel avec la caméra tout au long de votre présentation.
- ☐ **Apprenez à utiliser votre service de vidéoconférence.** Prenez un peu de temps pour vous familiariser avec les capacités de l'outil, par exemple :
 - › Coupez/réactivez votre microphone.
 - › Partagez votre écran.
 - › Enregistrez et partagez la réunion.
 - › Partagez une application.
- ☐ **Entraînez-vous à utiliser votre service de vidéoconférence.** Organisez et enregistrez une réunion virtuelle pour vous entraîner, afin de voir à quoi vous ressemblez. Profitez de cette occasion pour améliorer votre installation.
- ☐ **Créez un groupe de messagerie instantanée.** Organisez une discussion de groupe pour inclure tous les participants à la réunion.
- ☐ **Utilisez des supports de vente optimisés pour les présentations numériques.** Associez-vous avec vos équipes commerciales et de marketing sur les ressources disponibles pour les présentations virtuelles/à distance.
- ☐ **Testez le son au début de l'appel.** Demandez aux participants s'ils peuvent vous entendre et vérifiez si vous pouvez les entendre.

*Les impressions
important.*

*Restez engagé,
prenez des notes
si nécessaire et
soyez prêt à parler
quand on vous
le demande. Le
manque d'attention
se remarque
facilement.*

Exécution de la réunion en ligne

1. **Saluez et présentez tous les participants.** Demandez aux participants d'indiquer leur rôle et leurs responsabilités. Donnez à chacun la possibilité de contribuer.
2. **Partagez les détails administratifs avec les participants.**
 - a. Assurez-vous que le son de tous les participants fonctionne correctement.
 - b. Rappelez aux participants de mettre leur microphone en sourdine lorsque d'autres personnes font une présentation ou prennent la parole.
 - c. Demandez aux participants de s'identifier avant de contribuer.
3. **Rappelez aux participants les objectifs de la réunion.** Répétez l'ordre du jour et les objectifs de la réunion. Cela devrait se faire naturellement avec les introductions.
4. **Soyez engagé.** Comme dans toute réunion, les participants doivent se sentir engagés – rendez votre discussion intéressante grâce à des interactions et des visuels animés. Essayez activement de faire de la conversation un dialogue à double sens, prévoyez du temps pour les questions au fur et à mesure que vous avancez dans le contenu afin de permettre des pauses naturelles pour les commentaires et pour confirmer l'alignement. Restez amical, soyez positif et ayez l'air énergique. En même temps, avancez dans le contenu à un rythme suffisant pour ne pas perdre l'intérêt.
5. **N'oubliez pas de surveiller et de répondre aux questions.** Tout au long de la réunion, les participants peuvent avoir des commentaires ou des questions. Veillez à écouter et surveiller tous les canaux (fonctions de clavardage, etc.) pour ne rien manquer.
6. **Définir des actions finales claires.** Pour qu'une réunion soit efficace, les participants doivent repartir avec un objectif clair. À la fin de la réunion, énoncez clairement les points à suivre ou les mesures à prendre. Veillez à ce que tous les points discutés et les actions de suivi soient correctement documentés. Les principaux éléments à retenir devraient inclure :
 - a. Produits livrables et prochaines étapes.
 - b. Qui est responsable du suivi de chaque point ou tâche.
 - c. Quand ces livrables sont dus.
 - d. Quand aura lieu la prochaine réunion ou le prochain suivi.
7. **Fournissez les coordonnées.** À la fin de la réunion, veillez à échanger les coordonnées des participants. Une façon de le faire est d'avoir une diapositive à la fin de la présentation avec les noms, les adresses électroniques, les numéros de téléphone, etc.

Suivi après l'événement

Envoyez un courriel de remerciement pour solliciter des commentaires.

N'oubliez pas qu'une partie importante du suivi de la réunion consiste à vérifier auprès des participants si la réunion s'est bien déroulée. Envoyez un courriel de remerciement ou appelez pour demander des commentaires. Cela peut sembler redondant, mais les participants apprécieront la courtoisie, et cela leur donnera l'occasion de fournir des commentaires francs.

Pratiques exemplaires

Bien que les différentes réunions aient des « règles » différentes, il existe quelques pratiques de base en matière d'étiquette pour les réunions en ligne :

- Commencez tôt et commencez à interagir. Faites ouvrir les lignes de session au moins 15 minutes avant l'heure de début pour préparer l'équipe. Ne manquez pas l'occasion d'entrer en contact avec les participants – le fait d'avoir une petite conversation aide les gens à se sentir connectés.
- N'ayez pas de conversations parallèles.
- Évitez les activités bruyantes comme la dactylographie lorsque le microphone est activé.
- Ne fixez pas d'autres appareils de communication pendant que d'autres présentent.
- N'interrompez pas les autres lorsqu'ils parlent (ou n'essayez pas de parler par-dessus eux).
- Lisez l'ordre du jour et soyez prêt.
- Ne travaillez pas sur d'autres tâches (comme la vérification des courriels) pendant la réunion virtuelle.
- Désactivez toutes les notifications. Mettez en sourdine les téléphones portables.
- Envisagez d'étayer votre ordinateur avec des livres pour élever le niveau de la caméra.
- Assurez-vous que tous les membres de l'équipe se trouvent dans un endroit calme, sans distraction inutile.
- Répétez, répétez, répétez.



La présente publication est destinée à un usage informatif seulement. Elle ne doit pas être utilisée comme s'il s'agissait d'un conseil ou d'une opinion juridique sur des circonstances ou des faits en particulier. La disponibilité du programme de même que les garanties sont assujetties à des critères de souscription individuels.

© 2020 Gestionnaires d'assurance Victor inc. | USDG 484242101

