



La prise de parole

- ➔ Cet outil vise à soutenir les personnes dans les prises de parole qu'elles souhaitent effectuer, notamment en contexte de représentations et de consultations publiques.
- ➔ Il renferme des informations utiles qui ont pour but de démystifier le fonctionnement des consultations publiques municipales et d'inciter les personnes à y prendre la parole.
- ➔ Il contient aussi des conseils servant à bien préparer ses prises de parole en vue d'une consultation publique.
- ➔ Il traite en outre des qualités d'un bon orateur, de l'élaboration d'un message efficace, de la maîtrise du trac, de l'utilisation d'un micro et de celle de la voix comme instrument de communication.



ABC



12

Participer à une consultation publique peut être stressant ou intimidant pour un citoyen peu habitué à prendre la parole en public. Il se peut que vous vous demandiez si vous avez les compétences nécessaires. Ce genre de séance comporte aussi un certain décorum et des procédures précises qui, lorsqu'on ne les connaît pas, peuvent ajouter au stress. Mais rappelez-vous qu'en tant que citoyen, vous possédez une connaissance du milieu dans lequel vous vivez, qui est précieuse pour les décideurs. Il n'est pas nécessaire d'être un expert pour participer à une consultation publique, simplement d'avoir des opinions et l'envie de les partager avec les gens qui ont le pouvoir de faire changer des choses dans votre environnement.

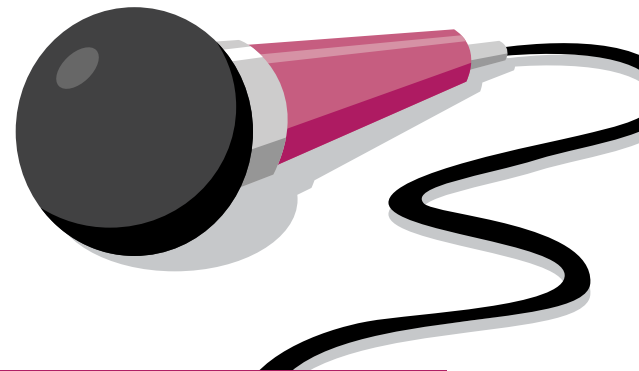



L'idée de vous exprimer et de vivre pleinement votre citoyenneté devrait être votre principale source de motivation pour y participer.

Ce que vous devez savoir sur le déroulement d'une consultation publique...


Les éléments suivants, tirés du « Règlement intérieur du Conseil de Ville sur la régie interne et la procédure d'assemblée », ont pour but de vous guider dans vos prises de parole. Ils contribueront, espérons-le, à démystifier le décorum associé aux consultations publiques et à vous rendre plus confiants.

- Lors des séances des différentes consultations publiques (Conseil de Ville, conseil de quartier, conseil d'arrondissement, etc.), vous pourrez intervenir pour poser vos questions ou émettre une opinion, mais ce, uniquement lors des périodes réservées à cet effet. L'ordre du jour vous permettra de connaître le moment où elles auront lieu, durant la séance.
- Juste avant la période réservée aux interventions des citoyens, le président d'assemblée demandera aux personnes désirant prendre la parole de s'avancer à l'endroit prévu. Si vous souhaitez prendre la parole, avancez-vous et préparez-vous à parler au micro.
- Avant de livrer votre message, vous devrez indiquer votre nom complet.
- Lorsque vous posez une question, vous devez désigner le président d'assemblée par son titre et tout autre membre du conseil, par son nom ou par son titre.
- Vous ne pouvez poser qu'une seule question, tant que d'autres personnes souhaitent prendre la parole. Le président d'assemblée peut tout de même vous accorder une question complémentaire s'il le juge pertinent. Si le temps le permet, vous pouvez retourner au micro.

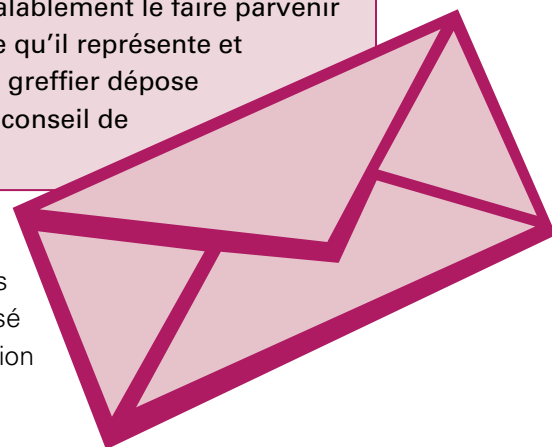


-  Soyez respectueux, clair, concis et assurez-vous de demeurer dans le sujet. Le président d'assemblée peut, à tout moment, retirer le droit de parole à une personne qu'il juge impolie, hors propos ou qui s'éternise au micro. Vous disposez de quelques minutes seulement. D'où l'importance de bien vous préparer !

→ Sachez que le membre du conseil à qui vous adressez une question peut choisir d'y répondre à la même séance ou à une séance ultérieure. Il peut aussi choisir de vous répondre par écrit, en vous indiquant à quel moment et de quelle façon il compte le faire. Vous devrez alors fournir vos coordonnées au greffier, durant la séance. Vous pouvez aussi vous préparer à l'avance une carte sur laquelle figure vos coordonnées. Sachez que la personne à qui vous adressez une question, peut aussi refuser de vous répondre.


→  Si vous souhaitez transmettre une lettre, une requête, une pétition, un rapport ou tout autre document au Conseil de Ville, vous devez préalablement le faire parvenir au greffier en indiquant son nom, le nom de l'organisme qu'il représente et l'adresse où peut vous être transmise toute communication. Le greffier dépose ces documents à la séance qui suit leur réception et informe le conseil de leur nature et leur provenance.

→ Sachez, que malgré cette procédure, le président d'assemblée peut autoriser, lors d'une séance, le dépôt d'un document quelconque. Vous pouvez donc tenter votre chance. Tout document, après avoir été déposé au conseil, sera référé au conseil exécutif du Conseil de Ville pour action appropriée.



Préparer sa participation à des consultations publiques ou à des représentations

Maintenant que vous connaissez mieux le déroulement d'une consultation publique, vous vous sentirez probablement plus à l'aise d'y assister ou, ultimement, d'y participer activement en y prenant la parole. Si tel est le cas, une bonne préparation s'avère un facteur de réussite important. Du moins, pour que vous soyez satisfaits de votre prise de parole.

 Cela peut être une bonne idée que d'assister une première fois à une consultation simplement pour voir et comprendre comment les choses se déroulent.

Le « Guide pratique à l'intention des citoyens de la Ville de Montréal » propose une démarche simple pour préparer une participation à des consultations publiques. Cette démarche en trois étapes, s'applique tout aussi bien pour vous qui demeurez ailleurs au Québec. Voici donc quelques trucs et conseils inspirés de cette démarche.



1

Première étape : Vous renseigner avant la consultation

- Prenez connaissance de la documentation liée à l'objet de la consultation.
- Assurez-vous de bien comprendre la documentation et de saisir les enjeux. Si nécessaire, recherchez des informations complémentaires. Vous pouvez même vous adresser à votre bureau d'arrondissement, notamment au service des relations avec les citoyens, pour obtenir des précisions.



Pour bien vous préparer, le site Internet de la Ville de Québec est un précieux outil d'information. Les documents relatifs à la consultation y sont habituellement disponibles quelque temps avant la consultation. Vous pouvez vous y rendre en tapant le www.ville.quebec.qc.ca.

- Notez vos observations, vos commentaires et vos questionnements.



Identifiez vos préoccupations, vos intérêts, les impacts ou les priorités liés à l'objet de consultation, en vue de bâtir votre argumentaire.

- Préparez vos questions et classez-les selon l'importance que vous leur accordez.
- Formez votre opinion. Déterminez votre position et construisez votre argumentation. Afin de vous aider, vous pouvez consulter l'**outil 2: Législations** et l'**outil 9: Argumentation**.



2

Deuxième étape : Adresser vos questions lors de la consultation

- Avant le début de la consultation, osez discuter avec les personnes présentes. Repérez celles qui semblent s'exprimer facilement et échangez avec elles. Il se pourrait qu'elles ramènent des éléments de votre discussion lors de la période réservée aux citoyens sans que vous ayez à leur demander.
- Avant de poser vos questions, écoutez attentivement la présentation de l'objet de consultation.
- Notez vos nouveaux questionnements et rayez ceux auxquels la présentation a répondu.
- Soyez attentifs aux questions des autres participants pour ne pas répéter ou simplement parce qu'elles pourraient vous inspirer.
- Lorsque vient votre tour, prenez la parole en étant précis. Les questions claires attirent des réponses claires.
- Soyez brefs dans vos interventions. Dans ce contexte, le temps accordé à chaque personne est habituellement restreint.
- N'hésitez pas à poser des questions qui semblent banales. Les réponses peuvent être enrichissantes et dites-vous que l'on est rarement seul à se poser une même question.



Évitez de précéder vos questions de commentaires. Ils vous feront perdre du temps et détourneront l'attention de votre questionnement, auquel vous n'obtiendrez peut-être pas de réponse si votre interlocuteur s'attarde davantage à vos remarques.

3 Troisième étape : Exprimer votre opinion durant la consultation



À partir de votre préparation préliminaire et des informations complémentaires reçues durant la période de questions, révisez rapidement vos arguments et précisez votre position.

- Ciblez les points essentiels de votre message, ceux que vous souhaitez absolument exprimer.
- Lorsque vous prenez la parole pour exprimer votre opinion sur l'objet de consultation, débutez par ceux-ci. Ainsi, s'il vous manquait de temps pour tout dire, vous aurez au moins livré l'essentiel.



Exprimez clairement votre opinion. Dites si vous êtes en accord ou non et pourquoi (vos arguments). Faites ressortir les avantages et les inconvénients, selon vous. Formulez vos appréhensions ou les modifications que vous souhaiteriez voir apporter au projet soumis.

- Lorsque vous devez exprimer une opinion de vive voix, comme c'est le cas en contexte de consultation publique ou de représentation, vous devriez débiter par vous présenter. Vous pouvez ensuite glisser une petite phrase pour remercier M. ou Mme le ou la président(e) de vous donner l'occasion de vous exprimer. Votre introduction devrait ensuite, permettre à tous de connaître clairement votre position sur le sujet. Vous devez poursuivre avec un court développement portant sur ce qui vous semble intéressant, préoccupant ou problématique et sur les solutions ou alternatives que vous identifiez. Vous devriez finalement conclure en rappelant votre position et un ou deux points essentiels de votre message.



EXPRIMER UNE OPINION DE VIVE VOIX

- Vous présenter
- Connaître clairement votre position
- Court développement (problématique, solutions, alternatives)
- Conclure en rappelant votre position et un ou deux points essentiels de votre message

- Gardez à l'esprit que vous n'êtes pas tenus de réagir à tous les aspects. Votre opinion peut concerner seulement une ou quelques parties du projet qui fait l'objet de la consultation.



Même si votre opinion va à l'encontre de la majorité des autres personnes qui s'expriment, n'hésitez pas à l'exposer. La richesse de l'exercice de consultation réside dans la variété des points de vue et des préoccupations exprimés.

« Alors que je diffère de toi, loin de te léser, je t'augmente ! »
– Saint-Exupéry





Prendre la parole en public; un monstre qui fait peur, mais qui s'apprivoise!

Qu'est-ce qui rend si nerveux avant une prise de parole en public ? Est-ce la peur de parler trop vite, trop lentement ? Peut-être la crainte de faire rire de vous ou d'être jugé ? Ou encore, le fait d'entendre votre voix dans un micro ? Sinon, l'idée de rougir, de bafouiller, de trembler ou de perdre le fil de vos idées ? Pourtant, rien de cela n'est bien grave et la fierté d'avoir exprimé votre opinion sur un sujet qui vous tient à cœur vous fera oublier toutes ces angoisses.

Les rubriques suivantes renferment quelques trucs et astuces pour vous donner confiance en vos moyens et vous inciter à surmonter vos craintes et oser prendre la parole en public. Elles sont inspirées du contenu d'une formation donnée par Marielle Raïche du Centre St-Pierre et que des membres du CAPVISH ont reçue, à l'automne 2008. Évidemment, elles vous donneront de bons conseils, mais rien ne remplacera la pratique pour vous faire apprivoiser la prise de parole. Alors, saisissez les occasions lorsqu'elles se présentent. À la longue, vous serez beaucoup plus à l'aise et beaucoup plus habiles pour livrer vos messages.

Qualités d'un bon orateur

Qu'est-ce qu'un bon orateur ? Probablement une personne qui prend la parole et dont le propos ou le charisme nous marquent au point de nous faire retenir son message. Les éléments ci-dessous ont été ressortis en atelier lors de la formation mentionnée plus haut. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, mais elle propose des qualités qui font d'une personne un bon orateur. Elle se veut une source d'inspiration pour vous.



Ne perdez jamais de vue, que la prise de parole n'est pas une question de performance ou de perfection, mais principalement d'authenticité et de présence!!! C'est un art qui se développe.

Un bon orateur...

- semble à l'aise. Il a de la présence et de la prestance.
- est capable d'humour ou d'un grand sérieux.
- est authentique. Il a sa manière bien à lui de raconter.
- sait capter l'attention par divers moyens.
- livre simplement et de manière accessible un contenu étoffé. Il sait de quoi il parle.
- sait donner des exemples concrets et pertinents.
- a une bonne prononciation et un débit de voix adéquat.
- est passionné. Il peut transmettre des émotions.
- a un bon contact visuel avec l'ensemble de son auditoire.
- démontre une belle écoute.



MESSAGE

Pour un message efficace

Selon une étude assez surprenante réalisée en 1990, par Albert Mehrabian, un chercheur à l'Université de Californie, lorsque l'on s'exprime en public, les gens qui nous écoutent accorderaient 55 % de leur attention à ce qu'ils voient de nous, soit notre physique, notre posture, notre gestuelle, notre habillement, etc. Notre voix, c'est-à-dire, notre débit, notre articulation et la qualité de notre langage compteraient pour 38 %. Finalement, seulement 7 % de leur attention se porterait sur le contenu que nous livrons. Dans le cas des communications téléphoniques ou radiophoniques, 84 % de l'attention serait accordé aux éléments liés à la voix et seulement 16 % au message. En fonction d'une telle information, on peut être porté à se demander à quoi bon passer trop de temps à se préparer si nos interlocuteurs donnent aussi peu d'importance à notre contenu ? Mais au contraire, s'ils y accordent aussi peu d'attention, il est d'autant plus important d'avoir un message qui soit percutant et efficace.

Les points suivants vous renseignent sur les qualités d'un message efficace et vous donnent quelques trucs et conseils pour élaborer le contenu de vos prises de parole.

→ Sachez qu'**un message est un mélange d'éléments rationnels et émotifs**. Le côté rationnel se rapporte aux faits, aux statistiques, aux chiffres, aux idées, aux arguments, aux preuves, aux justifications et aux exemples que vous donnez. Ces éléments, plus objectifs, sont nécessaires pour appuyer vos positions. Le côté émotif, quant à lui, se rapporte aux émotions et aux sentiments que vous transmettez. Il réfère aussi à vos valeurs, vos préoccupations, vos croyances et à votre expression non verbale. Ces aspects sont tout aussi utiles que les aspects rationnels pour livrer un message qui soit efficace. Votre défi est de trouver le juste équilibre entre les deux et de savoir vous ajuster en fonction du contexte dans lequel se déroule votre prise de parole.



Tout d'abord, pour orienter la construction de votre message, il est important de vous poser les questions suivantes :

1. Combien de temps ai-je à ma disposition pour exprimer mon propos ?
2. À qui est-ce que je m'adresse ?
3. Quel est mon objectif en faisant cette intervention ?
4. Dans quel contexte se déroulera mon intervention ?
5. Quels sont les points de vue opposés au mien ?

1 Vous devez absolument tenir compte du temps dont vous disposez, lorsque vous préparer votre prise de parole. On ne livre pas le même contenu en deux minutes ou en une heure. Si vous disposez de quelques minutes seulement, vous éviterez les longues entrées en matière et passerez au vif du sujet beaucoup plus rapidement. Quoiqu'il en soit, n'ayez pas de programme trop ambitieux. Contentez-vous de une à trois idées que vous développerez plus ou moins selon le temps.

2 Il est important de bien identifier à qui vous vous adressez. Cela vous aidera à structurer votre message et à ajuster votre manière de le rendre. Par exemple, vous pourrez choisir des exemples et un niveau de langage appropriés. En connaissant relativement bien votre public cible, vous



pourrez aussi tenir compte de leurs préoccupations, leurs préjugés ou leurs intérêts dans vos propos et ainsi, être plus susceptible de les toucher.

3 Pour déterminer l'objectif de votre prise de parole, demandez-vous ce que vous désirez obtenir personnellement ou collectivement, mais surtout ce que vous souhaitez absolument que les gens retiennent de votre message. Gardez ces points de repère en tête lorsque vous bâtissez votre contenu. Ils vous aideront à ne pas vous perdre dans des détours qui feront perdre le fil à vos interlocuteurs.

4 Connaître le contexte dans lequel se déroulera votre prise de parole est important pour votre préparation. Autant pour l'élaboration de votre contenu que pour votre préparation mentale. Par exemple, si vous ne vous attendiez pas à prendre la parole devant 100 personnes, il se peut que vous figiez un brin !!!

5 Il est important que vous ayez au moins une petite idée du point de vue ou des arguments de vos « opposants ». Cela vous aidera à faire face à la musique et à défendre vos idées avec des répliques qui ont du poids. Consultez l'**outil 9: Argumentation** pour vous inspirer.



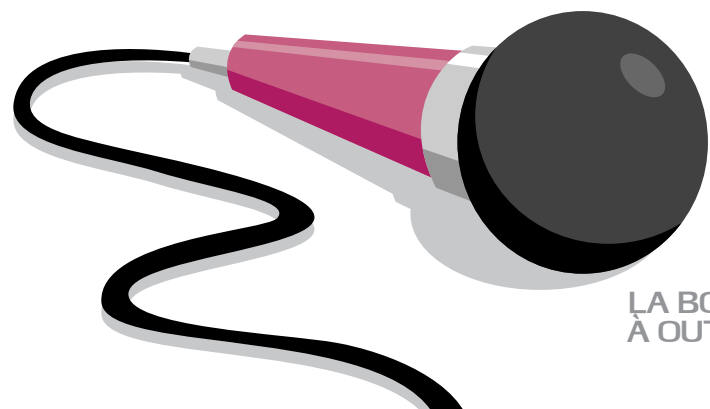
Enfin, vous devriez savoir qu'un message efficace se divise généralement en trois parties.

1. L'attaque
2. Le développement
3. Le point de chute

1 L'attaque est votre présentation. Elle sert à prendre contact avec votre public, à le disposer, à piquer sa curiosité et à établir le thème de votre propos. Dans le cas où vous exprimez une opinion, elle devrait donner votre position sur le sujet. L'idée est de mettre votre auditoire en contexte, mais il vous faut tout de même être concis et aller droit au but. Les références communes, les dictons, les proverbes, les affirmations, les questions ou les « tranches de vie » font généralement de bonnes introductions aux prises de parole.

2 Le développement est le cœur de votre message. Il sert à répondre aux questions : Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ? C'est là que vous devriez apporter des exemples concrets et pertinents permettant d'illustrer les problèmes que vous soulevez ou de justifier les demandes que vous faites. En proportion, ce devrait être la partie la plus longue de votre intervention.

3 Le point de chute est votre conclusion. Il sert à rappeler l'essentiel de votre message, ce que vous souhaitez que les gens retiennent. Une phrase percutante ou une phrase qui fait un lien avec l'introduction sont de bonnes façons de conclure votre message.





QUELQUES TRUCS EN VRAC

- Évitez de noyer les gens sous des tonnes de chiffres et de statistiques. L'important c'est de bien choisir ceux qui servent le propos.
- Évitez le jargon savant et les acronymes. Ne prenez pas pour acquis que tout le monde comprend de quoi vous parlez. Votre langage doit être accessible !
- Évitez les formules du genre : « Je vais vous parler... » et parlez-en plutôt !
- N'hésitez pas à utiliser l'humour. En considérant le contexte, évidemment !
- Donnez-vous le droit de recommencer, si vous cafouillez. Suivez votre rythme.
- Utilisez un langage imagé. Les exemples parlent d'eux-mêmes.
- Évitez les généralisations. Parlez au « je » ou au « nous ».
- N'hésitez pas à utiliser des fiches ou des notes. Elles sont de bons filets de sécurité. L'important c'est de vous approprier votre message et de ne pas le lire monotone.
- Portez attention à votre positionnement et à votre posture. Tenez-vous droit et face à vos interlocuteurs. Prenez le temps de les regarder. Le contact visuel est important.



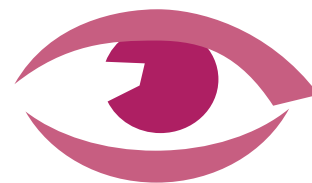
Maîtriser le trac



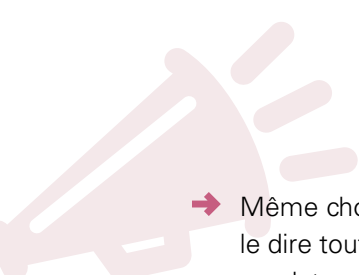
Rappelez-vous qu'il est normal de ressentir le trac. À peu près tout le monde est nerveux avant une prise de parole en public, même les professionnels ! Pour vous éloigner de vos craintes, concentrez-vous plutôt sur votre message.

- Avant de débiter, concentrez-vous quelques instants sur votre respiration et même en cours d'intervention, vous pouvez vous permettre de prendre quelques bonnes respirations.
- Soyez convaincus que ce que vous avez à dire est important et que personne ne peut le dire comme vous. Soyez naturels !

- Si cela vous aide, prenez contact visuellement avec l'ensemble du groupe ou avec les personnes qui vous semblent sympathiques et si cela vous déconcentre ou vous rend encore plus nerveux, fixez un point au loin, juste en haut de leurs yeux. Par contre, évitez de regarder vos pieds ou d'avoir la tête dans vos feuilles.



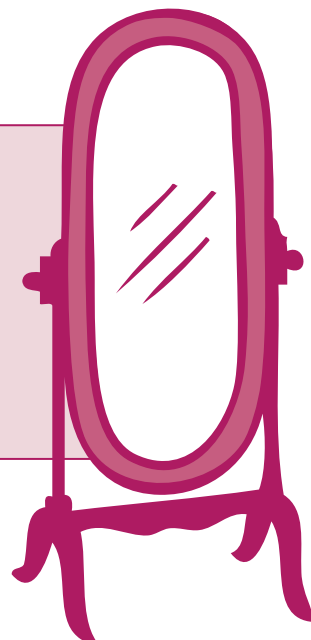
Si vous êtes à l'aise de le faire, avant de débiter, permettez-vous de nommer le fait que vous êtes nerveux ou peu habitué à faire ce genre d'exercice. Le simple fait de l'avoir dit peut vous libérer d'une pression de performance qui nuit à l'expression de votre message.



- Même chose si vous avez un blanc de mémoire durant votre intervention. Vous pouvez le dire tout simplement et vous servir de vos fiches pour reprendre le fil. N'en faites pas un plat, ça arrive à tout le monde !
- Finalement, pratiquez-vous régulièrement. Pas besoin d'attendre la prochaine consultation publique. La vie est remplie d'occasions de s'exprimer devant les autres et même notre miroir peut être un bon auditoire. Devant lui, on est toujours bien deux personnes !



Gardez à l'esprit qu'une bonne préparation contribue largement à faire diminuer la nervosité. Vous pouvez vous préparer un texte ou des fiches contenant des mots clés. Ces guides seront sans doute rassurants !



Parler au micro

- Si le micro vous paralyse ou vous enlève tous vos moyens, concentrez-vous sur vos propos et pas sur ce que pensent les autres ou sur votre écho. Imaginez-vous que le micro est un stylo ou une cuillère à soupe.

- Tentez de passer parmi les premières personnes. Plus vous retarderez votre passage au micro, plus votre angoisse montera.

- Respirez profondément. Parlez directement dans le micro, ni trop proche, ni trop loin et évitez de jouer avec celui-ci. Si vous êtes plus à l'aise et que cela est possible, prenez-le dans vos mains.



Avant de prendre la parole, prenez le temps de vous installer confortablement. Par exemple, si le micro n'est pas accessible pour vous, ne faites pas de contorsions. Demandez qu'on l'installe à votre portée avant de débiter votre intervention. Vous y avez droit et vous serez bien mieux !

- Tentez d'oublier le micro le plus rapidement possible et regardez vos interlocuteurs. Nous ne sommes pas habitués d'entendre notre voix, mais après tout, c'est la voix que les autres entendent toujours !

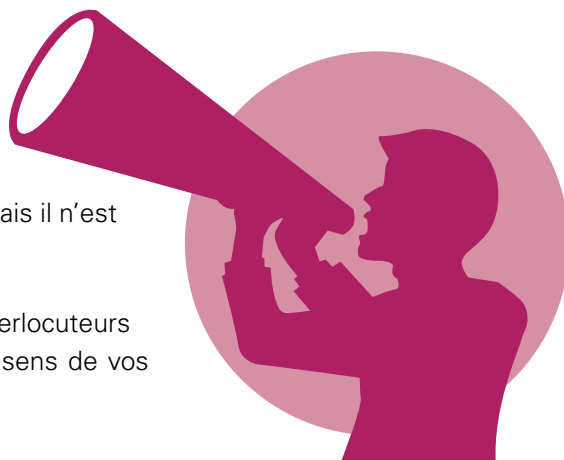
- Évitez de bouger ou de vous balancer, cela affectera le volume de votre voix dans le micro. Tenez-vous le plus droit que possible.

- Si vous tenez des feuilles, ne les placez pas entre votre bouche et le micro. Vos interlocuteurs vous entendront mieux et ils verront votre visage, ce qui est toujours préférable.



Utiliser sa voix

- Portez attention au volume de votre voix. Ne chuchotez pas, mais il n'est pas non plus nécessaire que vous criiez.
- Prenez le temps de bien articuler. Il est important que vos interlocuteurs comprennent bien votre langage pour saisir correctement le sens de vos propos et demeurent attentifs.
- Tentez d'adopter un rythme qui ne soit ni trop lent, ni trop rapide. Se pratiquer en lisant à haute voix chez soi est un bon moyen d'y parvenir.
- Soyez expressifs. Demandez-vous si votre intonation coïncide avec l'intention de votre propos. Par exemple, si vous souhaitez exprimer votre mécontentement, il serait moins efficace de le faire avec un grand sourire !
- Finalement, soyez dynamiques et animés. Évitez la lecture intégrale et monotone.



Définissez l'objectif de votre message. Demandez-vous s'il vous faut informer, convaincre, toucher, etc. Adoptez une attitude et un timbre de voix en fonction de cet objectif. Vous serez ainsi beaucoup plus persuasifs !

Références

- *Centre Saint-Pierre, 2008. Information tirée des documents de la formation « Prendre la parole, ça s'apprend ! ». Formation donnée par Marielle Raïche, le 8 octobre 2008.*
- *Ville de Montréal, 2005. Participer à des consultations publiques ; S'informer, poser des questions, exprimer son opinion, Guide pratique à l'intention des citoyens et citoyennes.*
- *Ville de Québec, 2002. Règlement intérieur du Conseil de la Ville sur la régie interne et la procédure d'assemblée. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/elus/conseil_municipal*
- *Ville de Québec, 2007. Règlement sur la politique de consultation publique. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/participation_citoyenne/consultations_publicques*