

Effectuer une réunion par conférence téléphonique peut être très pratique, efficace et éviter des déplacements inutiles. Par contre, elle implique des échanges verbaux sans tous les signaux visuels qui régulent habituellement la valse de la communication entre les personnes. Cette limite peut nuire à l'efficacité et à la productivité du groupe et incite à redoubler de professionnalisme, tant dans la préparation que dans la conduite ou le suivi d'une conférence téléphonique.

Avant la rencontre

1. Déterminer des objectifs clairs et réalistes en fonction de la taille du groupe

Objectifs	Petit 2 à 3 pers.	Moyen 4 à 15 pers	Grand 16 à 40 pers	Très grand 40 pers. et +
Réfléchir				
Discuter et débattre				
Identifier des problèmes ou des bons coups			1	
Rechercher des solutions			1	
Coordonner les actions			1	
Répondre aux questions et commentaires			2	2
Informé sur l'avancement d'un dossier				

1. Possible lorsqu'il y a des représentants officiels de sous-groupes (max. de 15 sous-groupes) qui prennent la parole et que les autres soient en mode écoute.

2. Possible en utilisant d'autres moyens technologiques, par exemples par texto ou courriel pour communiquer à l'animateur commentaires, questions ou demander la parole.

2. Privilégier autant que possible les conférences de courte durée, de 30 minutes ou moins

3. Être bien préparé

- S'en tenir à des sujets simples et précis.
- Si le sujet à traiter est complexe, planifier plusieurs réunions étalées sur plusieurs jours durant lesquelles on ne traitera qu'une étape du travail.
- Enregistrer la conférence au besoin pour les participants qui ne peuvent l'écouter en temps réel.
- Déléguer la prise de note et la gestion du temps pour la tenue de la conférence.

4. Dans les invitations Outlook :

- Inscrire le numéro de cette façon 1-866-827-6872,1851294#. Cette façon de faire facilite le branchement lorsque les personnes sont en voiture.
- Indiquer les objectifs de la rencontre.
- Déposer un ordre du jour, si possible standardisé d'une rencontre à l'autre, avec le temps alloué pour chaque point et les documents pertinents à l'avance.
- Écrire des consignes claires au groupe dans l'invitation Outlook ou dans la première page de la présentation de votre document partagé à l'écran, par exemple :

Pour une conférence téléphonique efficace :

- Suivre la réunion depuis un lieu calme et où vous ne serez pas dérangés
- Mettre votre appareil sur « mute » pour éviter aux autres participants les bruits ambiants (#6 et *6 ou sur votre téléphone, le petit micro barré)
- Ne pas mettre votre ligne en mode « attente »
- Attendre le tour de table pour prendre la parole ou texter à l'animateur pour prendre la parole ou cliquer sur l'écran avec MyBys pour signifier votre désir de prendre la parole
- Attendre que l'animateur vous nomme avant de vous exprimer
- Lorsque vous prenez la parole, identifiez-vous et nommez votre lieu de travail, au besoin
- Au besoin, nommer la personne à qui vous adresser votre question ou commentaire

5. Dénouer les tensions en amont

Si l'on anticipe des tensions importantes, mieux vaut faire un rapide point individuel par courriel ou par téléphone avec chacun des membres avant la réunion.

Pendant la rencontre : L'animateur, maître du jeu

C'est sur lui que repose en grande partie le bon déroulement de l'échange, et sa mission principale est de donner, reprendre et faire circuler la parole.

6. Être ponctuel et terminer la rencontre dans le temps imparti

7. Savoir capter l'attention

- Entraînez-vous à bien poser votre voix, travaillez votre ton et votre débit de parole.

1. Accueillir les gens

Faire un message en boucle chaque fois qu'il entend le bip signifiant qu'une nouvelle personne s'est connectée, et ce, jusqu'à l'ouverture de la rencontre :

- « Bonjour. Qui est là (voir pertinence)? Nous attendons l'heure X pour commencer la conférence ».

8. Rappeler les consignes et indiquer que s'il n'y a pas de réponse à une question, on tient pour acquis que la réponse est positive

9. Formaliser les présentations

- 15 personnes et moins : nommer les personnes présentes ou demander les présences.
- 16 à 40 personnes : nommer les directions et demander à un représentant de nommer les personnes présentes de sa direction.
- 40 personnes et plus : au besoin seulement, nommer les directions présentes et valider la présence d'un seul représentant de la direction.

2. Introduire l'objectif de la rencontre et brièvement son contexte

- Par exemple : « Dans 20 prochaines minutes, nous devons avoir décidé si nous lançons ce projet ».

3. Formaliser les échanges – Être directif

- Annoncer de manière très claire le point à aborder à l'ordre du jour, la méthode de discussion à appliquer et la durée de l'étape.
 - Exemple : « Nous en sommes maintenant au point 3 ; nous prenons maintenant 5 minutes pour que chacun exprime son opinion sur cette question, sans pour l'instant exprimer d'argument ni de solution ».
- Faire systématiquement une synthèse à la fin de chaque d'étape.
- Demander si les participants sont d'accord avec la synthèse ou qu'à défaut, ils ont pu exposer leurs avis.

4. Faire participer l'ensemble du groupe, selon les besoins

- Relancer régulièrement les participants silencieux à l'aide de la liste des participants ou leur photo.
- Évaluer le niveau général de compréhension et d'attention.
- Répartir le temps d'antenne le plus équitablement possible.
- Rappeler la modalité pour prendre la parole, au besoin.

5. Éviter les tensions

- Encourager la courtoisie.
- Attention, les traits d'humour peuvent être mal perçus, car les personnes à l'autre bout de la ligne ne comprendront pas forcément l'humour au second degré.
- Intervenir et recadrer rapidement avec tact si :
 - Si le sujet dévie, recadrer la conversation avec tact, proposer de discuter de ce sujet à un moment ultérieur ou dans un autre lieu.
 - Recadrer les longs monologues ou l'interrompre de façon ponctuelle pour valider la compréhension.

6. Faire un récapitulatif à la fin de la rencontre

- Rappeler les informations clés, les décisions prises et les personnes responsables.
- Évaluer la satisfaction des participants en guidant le tour de parole ou demander des commentaires et suggestions par courriel ou autre moyen de communication.

Après la rencontre

- Produire un résumé concis et immédiat du récapitulatif de la rencontre.