

L'ÉVALUATION RENDUE FACILE¹

par Sophie Waghorn, CTM

**Se concentrer sur la structure,
le contenu et la prestation
rend l'évaluation aussi facile
que de compter 1, 2, 3.**

J'aime faire des évaluations ! Mais, ça n'a pas toujours été le cas. J'ai même constaté que certains collègues Toastmasters semblent s'inquiéter à savoir s'ils réaliseront de bonnes évaluations. Vous faites probablement partie, ou avez fait partie de cette catégorie, si :

- Vous vous êtes assis après avoir fait votre évaluation et vous vous êtes soudain souvenus d'un point important que vous auriez souhaité amener.
- Vous étiez tellement concentré à prendre des notes avant et après le discours que vous avez manqué la moitié de la conférence et de la réunion.
- Vous vous êtes senti comme si vous vous cramponniez à chaque commentaire qui vous venait en tête sans jamais réussir à faire le tour de la question.

J'ai mis au point une technique simple qui met mon stress au rancart au moment de faire une évaluation et qui me convainc que mon évaluation est bien ficelée et qu'elle procure la meilleure rétroaction dont je suis capable.

Je vous suggère ma formule : un canevas simple sur lequel poser mes commentaires dans un ordre logique et de manière concise. Ça fonctionne pour moi ! J'ai besoin de simplicité. Si ça vous intéresse, continuez de lire.

Premièrement, je me concentre sur trois aspects que je considère fondamentaux , soit la structure, le contenu et la prestation. Je fais ce canevas avant le début du discours. Sur une feuille de papier, je dessine trois cases de taille égale, que j'identifie Structure, Contenu et Prestation (voir figure). Elles constituent l'épine dorsale de mon évaluation.

Lors du discours, je me concentre sur sa qualité à partir des trois aspects. À mesure qu'un commentaire me vient à l'esprit, je l'inscris dans la case appropriée, mettant ainsi de la chair sur le squelette. En divisant chaque case en deux, je peux déjà classer mes commentaires selon qu'il s'agit d'un point fort ou d'un point à améliorer. Dès la fin du discours, j'ai une liste logique de mes commentaires, facile à lire et qui me permet d'organiser rapidement les éléments-clés de mon évaluation.

¹ Tiré de la revue « The Toastmaster », novembre 2002. Titre original : « The Ease of Evaluations ». Traduit par Renée Levaque.

STRUCTURE	
POINTS FORTS (+)	POINTS À AMÉLIORER (-)
*	*
*	*
*	*

CONTENU	
POINTS FORTS (+)	POINTS À AMÉLIORER (-)
*	*
*	*
*	*

PRESTATION	
POINTS FORTS (+)	POINTS À AMÉLIORER (-)
*	*
*	*
*	*

Voyons de manière pratique comment mon système fonctionne en considérant chacune des cases :

Structure

Imaginons que le discours avait une excellente structure en terme d'une introduction, d'un développement et d'une conclusion bien définis. J'écris « intro/dév/conc » dans la partie gauche (points forts) de la case.

Si le développement était plutôt confus avec un récit tortueux et difficile à suivre, j'écris « dév. confus » dans la partie droite (points à améliorer) de la case.

Lorsque viendra le temps de livrer votre évaluation, vous n'aurez besoin que de quelques mots-clés pour raviver votre mémoire. Votre canevas vous aidera en un clin d'œil à livrer un message clair.

Contenu

C'est le même principe pour les autres cases. Par exemple, si le sujet du discours portait sur le contrôle de la nervosité au moment de donner un discours, écrire « pertinent pour l'auditoire » dans la partie gauche de la case.

Si, par ailleurs, vous croyez plutôt que le discours n'est pas allé assez loin pour expliquer comment maîtriser les papillons dans l'estomac, alors écrivez « plus sur les papillons » dans la partie Points à améliorer.

Souvenez-vous qu'en positionnant vos commentaires d'un côté ou de l'autre de la boîte, vous saurez s'il s'agit d'un point fort ou d'un point à améliorer. Vous n'avez pas besoin d'écrire une phrase complète, perdant ainsi un temps précieux tant pour l'écoute que pour la prise de note.

Prestation

Si le conférencier joue avec un large registre de volume de voix, du chuchotement au cri, écrivez « variété vocale » dans les Points forts de la case « Prestation ».

Si le conférencier est resté figé comme une pierre pendant son discours, un commentaire du genre « gestes corporels » dans la section Points à améliorer suffira. Au moment de présenter votre évaluation, bonifiez vos notes en expliquant que la variété vocale était excellente, démontrant un éventail intéressant de volume qui garde l'auditoire intéressé et impliqué. Vous pouvez également mentionner qu'un utilisant plus de gestes, comme par exemple en bougeant les bras à la manière des ailes d'un papillon, le discours s'en serait trouvé amélioré.

Vous pouvez également utiliser l'extérieur des cases. Imaginez d'autres façons de renforcer votre évaluation :

- Des citations peuvent illustrer de façon pratique certains points au conférencier. Tracez donc une ligne à partir d'un commentaire vers l'extérieur de la case où vous écrivez l'essentiel de la citation correspondante.
- Écrivez - dans une autre case ou à l'extérieur - tout objectif particulier que le maître de cérémonie a mentionné en présentant le conférencier. Restez attentif pour vérifier si le conférencier a atteint ou non cet objectif et inscrivez une courte note à cet effet.
- Un petit truc mnémorique que j'ai appris d'un club de la Nouvelle-Zélande : *Commend-Recommend-Commend* (faire l'éloge - suggérer - faire l'éloge). Ainsi, tenter de présenter les aspects les plus positifs de votre évaluation au début, offrez des suggestions au milieu de votre évaluation et terminez par des points positifs supplémentaires de manière à laisser le conférencier sur une note positive.
- Dans le haut et le bas de votre feuille de papier, inscrivez quelques mots qui vous serviront pour votre introduction et votre conclusion. Tout comme dans un discours, le début et la fin contribuent grandement à la prestation. C'est toujours une bonne idée de les préparer avant de présenter votre évaluation.
- Un dernier point - ne sous-estimez pas l'importance de rencontrer le conférencier après la rencontre pour lui donner une rétroaction personnelle - que vous ayez été son évaluateur ou non.