



TOASTMASTERS
INTERNATIONAL



**OÙ SE FORMENT
LES LEADERS**

MOMENTS DE VÉRITÉ

The Successful Club Series

TOASTMASTERS
INTERNATIONAL®



MOMENTS DE VÉRITÉ

The Successful Club Series

© 2015 Toastmasters International. Tous droits réservés.
Logo Toastmasters International, le Toastmasters International et toutes les autres
marques commerciales et droits d'auteur sont la propriété exclusive
de Toastmasters International et ne peuvent être utilisés qu'avec son autorisation.

Rev 09/2020 Article FR290A



**OÙ SE FORMENT
LES LEADERS**

www.toastmasters.org

THE SUCCESSFUL CLUB SERIES

The Successful Club Series (article 289) de Toastmasters International est un ensemble de présentations concernant la qualité des réunions de club. Dans ces présentations, vous étudierez les compétences et les standards que vous et vos membres devez vous efforcer d'atteindre pour que votre club soit une réussite.

La plupart des présentations de *The Successful Club Series* (article 289) peuvent être réalisées par tout membre du club et se déroulent sur 10 à 15 minutes.

ANIMER LE PROGRAMME

« Moments de vérité » expose les standards nécessaires pour que les services du club créent une impression positive, et fournit un exercice d'évaluation du club. Ce produit est composé de quatre parties :

- ▶ Définition et explication de la présentation
- ▶ Lignes directrices de votre présentation au public
- ▶ Plan de développement de votre discours
- ▶ CD avec une présentation PowerPoint

Avec vos propres mots

Le plan n'est pas un texte à lire mot-à-mot. Vous devez plutôt utiliser le document comme un guide et effectuer la présentation de manière narrative avec vos propres mots. Le plan de l'orateur est une structure sur laquelle vous pouvez bâtir votre présentation. Utilisez les différentes sections du plan pour développer votre discours, mais soyez l'auteur de votre propre texte.

Voici quelques astuces pour utiliser au mieux ce plan afin de développer et exposer votre présentation :

- ▶ **Étudiez attentivement le plan de ce manuel.** Familiarisez-vous avec la structure générale. La préparation est la clé d'une présentation réussie.
- ▶ **Utilisez le plan pour créer votre propre discours avec vos propres mots.** Préparez une série de notes vous indiquant quand vous souhaitez faire une pause, un geste ou mettre une phrase en valeur. Surlignez les phrases ou mots clés pour vous aider à présenter votre contenu le plus efficacement possible.
- ▶ **Soyez expressif durant votre discours.** Utilisez toutes les compétences acquises en tant que Toastmaster, y compris la variation de ton et la gestuelle.

UTILISER EFFICACEMENT LES AIDES VISUELLES

Les aides visuelles apportent un intérêt à toute présentation et aident le public à retenir les informations. Nous vous encourageons à les utiliser. Si vous prévoyez d'utiliser des diapositives PowerPoint lors de votre présentation en tant qu'aide visuelle, vous aurez besoin d'un projecteur, d'un ordinateur portable, d'une table pour les poser, ainsi que d'un écran de projection. Dans le plan se trouvent des indications pour le placement des diapositives PowerPoint. Chacune est numérotée. Par exemple, V1 fait référence au premier visuel.

Veillez noter que la première diapositive du diaporama PowerPoint est une diapositive titre et qu'elle n'est donc pas incluse dans la numérotation.

Si vous n'avez pas de matériel de projection mais que vous souhaitez tout de même utiliser des visuels, vous pouvez copier leur contenu sur un tableau. Faites en sorte que tout soit en place avant la présentation. Utilisez un marqueur dont l'encre ne traverse pas le papier, et n'écrivez que toutes les trois ou quatre pages afin que les visuels successifs ne soient pas visibles par transparence. Assurez-vous également d'écrire le plus gros possible et de bien espacer les lettres.

Suivez ces conseils lorsque vous utilisez des aides visuelles :

- ▶ Préparez-les et testez-les avant le début de la réunion. Placez-les de manière à ce que tout soit parfaitement visible pour le public. Placez votre projecteur de manière à ce qu'il envoie sur l'écran une image large, haute et sans distorsion. Réglez la mise au point.
- ▶ Apportez des éléments de rechange comme une lampe de projecteur, un câble d'extension, des feutres supplémentaires, etc.
- ▶ N'affichez vos visuels que lorsqu'ils sont nécessaires. Si vous utilisez un tableau à feuilles, retournez chaque page dès que vous n'en avez plus besoin pour qu'elle ne soit plus visible.
- ▶ Souvenez-vous de ne jamais rester entre l'écran ou le tableau et votre public. Vous risquez de gêner sa vision.
- ▶ Maintenez un contact visuel avec votre public. Ne parlez pas en regardant l'écran ou le tableau. Si vous devez tourner le dos pour indiquer quelque chose, faites une pause pendant l'indication, puis reprenez votre discours une fois que vous êtes à nouveau face à votre public.

ÉVALUATION ET REMISES DE PRIX AVANCÉS

Comme c'est une présentation définie, vous ne recevrez pas de crédit pour avoir terminé un projet Pathways. Vous aiderez votre club à développer l'excellence et à l'amener à la possibilité d'atteindre les niveaux élevés de l'état remarquable.

MOMENTS DE VÉRITÉ

Présenter l'orateur

CONSEILS POUR L'ORATEUR : RÉDIGEZ VOTRE INTRODUCTION

Tous les discours préparés dans Toastmasters nécessitent une introduction. Une introduction présentant votre discours et vous-même est une étape importante pour réussir une présentation. Utilisez les informations suivantes comme guide pour rédiger votre introduction :

- ▶ Parlez de l'objectif de *The Successful Club Series* (article 289).
- ▶ Expliquez en quoi « Moments de vérité » est important pour un club Toastmasters, en indiquant le but et un ou plusieurs objectifs de votre présentation.
- ▶ Ajoutez quelques éléments sur votre expérience personnelle.
- ▶ Donnez votre introduction finalisée à la personne chargée de vous présenter au public.

CONSEILS POUR L'ANIMATEUR

- ▶ Demandez à l'orateur toute information à clarifier.
- ▶ Répétez l'introduction.

MOMENTS DE VÉRITÉ

Plan

INTRODUCTION

En tant que club, vous souhaitez que chaque interaction avec tout membre nouveau et potentiel soit positive. Ces moments décisifs de premières impressions sont appelés des Moments de vérité. Moments de vérité est votre guide pour fournir un service de qualité et des expériences marquantes des membres. Moments de vérité est un outil qui permet de conserver une qualité de club durable grâce à une évaluation guidée et des recommandations ciblées. Un club de haute qualité encourage et célèbre la réussite de ses membres, fournit un environnement solidaire et agréable, et offre des réunions variées et organisées de manière professionnelle. Dans ces clubs, les dirigeants sont formés à tous les aspects de la qualité du club pour assurer aux membres d'avoir accès à un programme de mentorat officiel, d'obtenir des évaluations qui les aident à croître et d'être motivés pour atteindre leurs objectifs. Quand les clubs illustrent avec succès les Moments de vérité, cela garantit aux membres un environnement sûr et encourageant dans lequel atteindre leurs buts.

MOMENTS DE VÉRITÉ

Lorsqu'une personne aborde l'un des aspects de Toastmasters, elle se fait une opinion basée sur son expérience à cet instant précis. Les clubs doivent rester à l'affût de ces moments décisifs et cruciaux, et veiller à ce que chaque expérience avec Toastmasters soit un moment positif. Il y a six moments de vérité cruciaux grâce auxquels les clubs ont l'opportunité de créer une impression positive. Les six moments de vérité Toastmasters les plus importants sont :

- ▶ Premières impressions
- ▶ Orientation des adhérents
- ▶ Camaraderie, variété et communication
- ▶ Planification du programme et organisation des réunions
- ▶ Force de recrutement
- ▶ Reconnaissance des acquis

Lors de chaque moment de vérité, aidez-vous des éléments suivants pour offrir un service irréprochable pour chaque point de contact.

1. Premières impressions

Les premières impressions sont importantes pour le succès du club car les expériences et observations positives des invités déterminent s'ils reviendront et deviendront des membres.

- ▶ Accueillez chaque invité à son arrivée. Présentez l'invité aux responsables et aux membres.
- ▶ Donnez un badge à chaque invité. Demandez à l'invité de signer le livre d'or.
- ▶ Préparez la salle de réunion de manière professionnelle.

V1

V2

V3

V4

V5

- ▶ Assurez-vous que le lieu de la réunion est idéalement placé, facilement accessible, et que la salle est clairement indiquée.
- ▶ Encouragez les invités à participer à la réunion, puis à la fin de cette dernière, à donner leur ressenti.
- ▶ Proposez aux invités de rejoindre le club le jour même de leur visite.

V6

2. Orientation des adhérents

Afin d'offrir aux membres les meilleurs avantages de l'expérience Toastmasters, le club doit recruter de nouveaux membres avec les programmes d'éducation et de reconnaissance Toastmasters et les sensibiliser à la responsabilité du club envers eux et leur responsabilité envers le club.

- ▶ Intronisez officiellement les nouveaux membres et fournissez-leur un insigne et des manuels.
- ▶ Désignez un mentor pour l'aide personnalisée.
- ▶ Discutez de la façon dont le programme d'enseignement contribue au développement des compétences de leadership et d'expression orale.
- ▶ Sonder les besoins d'apprentissage de chaque nouveau membre, en incluant une section pour les personnes handicapées, afin de connaître les accommodations qui leur sont nécessaires. Voir Policy and Protocol, Protocol 2.0: Club and Membership Eligibility, 2. Members with Disabilities
- ▶ Attribuez dès que possible un rôle d'orateur aux nouveaux membres.
- ▶ Veillez à ce que les nouveaux membres continuent de se sentir bien accueillis et encouragez-les à participer aux réunions.

V7

3. Camaraderie, variété et communication

Le club retient les membres en fournissant un environnement agréable, amical et favorable à un apprentissage plaisant.

- ▶ Les membres accueillent les invités et les font se sentir les bienvenus.
- ▶ Le vice-président à la formation (VPE) planifie régulièrement des programmes éducatifs, attrayants et dynamiques, sur des thèmes incitant la réflexion.
- ▶ Le club organise régulièrement des événements sociaux.
 - Encouragez les membres du club à participer aux événements locaux, nationaux et internationaux.
 - Encouragez et faites la promotion d'événements interclubs.
 - Éditez régulièrement un bulletin d'information et maintenez à jour le site Web du club.

V8

4. Planification du programme et organisation des réunions

Quand les réunions de club sont soigneusement planifiées, avec des orateurs bien préparés et des évaluations utiles, les membres peuvent atteindre leurs objectifs d'apprentissage.

- ▶ Publiez le programme et l'ordre du jour à l'avance.
- ▶ Assurez-vous que tous les membres connaissent bien leurs responsabilités à chaque réunion et sont prêts à effectuer toutes les tâches prévues.
- ▶ Tous les discours et projets proviennent du programme d'éducation Pathways de Toastmasters.

- ▶ Débutez et terminez les réunions aux heures prévues.
- ▶ Utilisez des Table Topics™ créatifs pour des réunions à thèmes passionnantes.
- ▶ Générez des évaluations utiles et positives en vous basant sur les objectifs du projet et l'apprentissage des orateurs.

5. Force de recrutement

Quand le club a suffisamment de membres pour fournir un leadership et remplir les tâches de la réunion et du comité, il devient un club animé et actif qui bénéficie aux membres existants et en attire de nouveaux.

- ▶ Maintenez un seuil minimal de 20 membres.
- ▶ Faites en sorte de retenir tous les membres.
- ▶ Mettez en avant votre club au sein de la communauté ou par le biais d'organismes de soutien ou de parrainage.
- ▶ Planifiez en permanence des réunions de club variées et enthousiasmantes.
- ▶ Identifiez les Toastmasters qui parrainent de nouveaux membres.
- ▶ Participez régulièrement aux programmes de renforcement du recrutement.

6. Reconnaissance des acquis

Le club motive les membres à rester actifs en contrôlant leurs progrès vers les objectifs, en envoyant immédiatement les demandes de récompense, et en reconnaissant systématiquement les acquis des membres.

- ▶ Transmettez les demandes de récompenses au siège social mondial ou effectuez une demande en ligne dès que les membres remplissent les exigences éducatives.
- ▶ Affichez et maintenez à jour les tableaux de progression des membres lors de chaque réunion.
- ▶ Reconnaissez officiellement les acquis des membres.
- ▶ Reconnaissez les leaders au niveau du club, du district et à l'international.
- ▶ Publiez les acquis des membres et du club.
- ▶ Utilisez le Programme du club remarquable (DCP) pour la planification et la reconnaissance.

V9

V10

ÉVALUATION DES MOMENTS DE VÉRITÉ

V11

Remarque à l'orateur : travaillez avec le club pour procéder à une évaluation en utilisant les six standards de chaque Moment de vérité.

1. Divisez l'auditoire en six équipes et attribuez un moment de vérité à chacune des équipes.
2. Distribuez les documents Moments de vérité à chaque équipe.
3. Donnez à chaque équipe la tâche suivante et accordez 10 minutes de discussion en équipe. Prévenez lorsqu'il ne reste plus qu'une minute.
 - En tant qu'équipe, notez votre club sur une échelle de 1 à 5 sur la façon dont vous avez réussi le moment qui vous a été assigné.
 - Pour chaque article obtenant la note de 3 ou moins, consultez le Tableau des meilleures pratiques et posez les questions suivantes à votre équipe : Quelle est la cause de ce problème ? Que peut-on faire pour le régler ?
4. Si besoin, fournissez ce guide d'affirmations pour aider les équipes à commencer leur discussion :
 - Premières impressions : discutez de ce que ressentent les invités lorsqu'ils visitent un club pour la première fois, et déterminez si ces impressions les motivent ou non à revenir.
 - Orientation des nouveaux adhérents : déterminez si le club explique correctement aux nouveaux membres les différents aspects de l'enseignement de Toastmasters et son système de reconnaissance, leurs responsabilités au sein du club, ainsi que celles du club envers les membres.
 - Camaraderie et variété : vérifiez si le club propose un environnement chaleureux et amical favorisant un apprentissage agréable.
 - Planification du programme et organisation des réunions : jugez si les réunions de club sont soigneusement planifiées, avec de bons orateurs et des évaluations utiles.
 - Force de recrutement : déterminez si le nombre de membres du club est suffisamment important pour générer un leadership, mais aussi pour remplir les missions des réunions et comités. Assurez-vous d'évaluer correctement la force de recrutement et les pratiques de rétention des membres.
 - Reconnaissance des acquis : évaluez les capacités du club par rapport au suivi de la progression éducative de chaque membre, la soumission immédiate des demandes dûment remplies et la reconnaissance cohérente des acquis.

5. Animez une discussion de groupe sur chaque moment de vérité.

Remarque à l'orateur : demandez au secrétaire de prendre des notes pendant la discussion de groupe. Les notes doivent inclure au minimum la notation de chaque moment de vérité et les recommandations spécifiques pour l'améliorer. Ce résumé doit être distribué à chaque membre du club à la réunion suivante.

- Pour le premier moment de vérité, demandez aux équipes de discuter de chaque standard ayant reçu la note de 3 ou moins.
- Demandez à l'équipe de partager ses recommandations.
- Utilisez un tableau à feuilles pour noter les recommandations.
- Répétez ce processus pour les cinq Moments de vérité restants.

CONCLUSION

Procédez à une évaluation Moments de Vérité au moins une fois par an pour vous assurer que le club profite bien de toute occasion pour faire bonne impression lorsqu'une personne entre en contact avec Toastmasters. La mise en avant du club et de ses membres profite à tous. Ce programme vous aidera à conserver un club de qualité et à fournir la meilleure expérience possible aux membres. Les clubs qui incluent et utilisent les Moments de vérité permettent à leurs membres de mieux atteindre leurs objectifs qui, à leur tour, permettent au club d'atteindre ses objectifs du Programme de club remarquable.

TABLEAU DES MEILLEURES PRATIQUES

INVITÉS

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> Les invités ne viennent pas visiter le club. Les invités n'adhèrent pas au club. 	<ul style="list-style-type: none"> Les invités ne se sentent pas les bienvenus. Parfois, en interagissant avec un groupe très uni, les nouvelles personnes peuvent se sentir à l'écart. Les invités adhèrent aux clubs dans lesquels ils sentent que leurs objectifs personnels seront soutenus. Les invités peuvent ne pas être encouragés à adhérer après la première réunion. Les invités peuvent avoir été témoins d'une interaction subjective ou négative. 	<ul style="list-style-type: none"> Le VPM devrait utiliser un livre d'or et demander aux invités d'adhérer à la fin de la réunion. Assurez-vous que les invités ont des badges avec leur nom. Incluez sur le site Web une description du code vestimentaire pour mettre les invités à l'aise. Accueillez les invités lorsqu'ils arrivent et présentez-les aux autres membres du club avec des informations personnelles, plutôt que des titres. Rendez les réunions amicales, agréables et divertissantes ! Essayez les réunions à thème et variées dans Table Topics™. Affichez des tableaux pour montrer aux membres les progrès réalisés pour atteindre les objectifs. Utilisez la décoration de la salle, telle que la bannière Toastmasters et des magazines, pour y attirer les invités. Utilisez le site Web du club, la lettre d'information et les médias sociaux pour promouvoir les réunions. Décérnez la récompense de réalisation en communication à un non-Toastmaster local reconnu dans votre communauté. Menez un programme de Speechcraft.

INVITÉS

ÉVALUATIONS

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> Les orateurs sont très sensibles aux commentaires constructifs. Les évaluations sont superficielles et inefficaces. 	<ul style="list-style-type: none"> Des évaluations de soutien honnêtes sont fondées sur la confiance au sein du groupe. Les évaluations n'apportent aucun commentaire constructif. Les évaluateurs ne savent pas comment fournir des évaluations efficaces. 	<ul style="list-style-type: none"> Le VPE doit permettre uniquement aux membres qui ont fait au moins cinq discours d'être évaluateurs. Axez les évaluations sur les objectifs de discours du manuel. Demandez à un Toasmaster expérimenté (de votre club ou d'un club voisin) d'élaborer des évaluations efficaces. Planifiez des événements sociaux du club pour créer une culture amicale et de soutien.

ÉVALUATIONS

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> Les membres ne reçoivent aucune récompense. Les orateurs ne s'améliorent pas. 	<ul style="list-style-type: none"> Les membres ne produisent pas des discours du programme d'éducation Pathways de Toastmasters. Les acquis ne sont pas reconnus au sein du club. Les mentors ne soutiennent pas leurs protégés. Les mentors ne comprennent pas leurs responsabilités. 	<ul style="list-style-type: none"> Récompensez la prestation du Brise-Glace avec un ruban de cérémonie. Décernez un prix pour commémorer les acquis. Demandez aux membres expérimentés de partager leurs réussites pour atteindre des jalons de leurs objectifs professionnels et Toastmasters. Assurez-vous que les acquis et la reconnaissance sont clairement expliqués et soulignés durant l'orientation. Les VPE doivent s'assurer que les membres font des discours du programme d'éducation Pathways de Toastmasters. Clarifiez les responsabilités du mentor aux mentors et aux protégés.

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> Les membres se sont désengagés. Les membres ne sont pas revenus. Les membres ont une attitude négative à l'égard de Toastmasters et de leur club. 	<ul style="list-style-type: none"> Peut-être n'y a-t-il pas de programme de mentor officiel. Les membres peuvent ne pas connaître le programme du mentor ou les avantages à y participer. Les protégés peuvent penser que leurs mentors ne sont pas pertinents. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisez le VPE et un programme de mentor officiel pour vous assurer que les membres participent activement. Le VPM devrait contacter par téléphone les membres qui ont été absents ou malades ou leur envoyer une carte pour leur faire savoir qu'ils sont regrettés. Commencez et terminez les réunions à l'heure prévue pour faire preuve de respect envers tous les participants. Utilisez l'enquête de satisfaction des membres afin que ces derniers puissent partager leurs objectifs et leurs besoins avec le club. Reconnaissez les acquis dans tous les rôles, les petits comme les grands.

Problèmes	Causes possibles	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> Les membres ne sont pas satisfaits du programme du mentor. Les membres ne profitent pas du programme du mentor. Les membres ne sont pas intéressés à devenir mentor. 	<ul style="list-style-type: none"> Les membres peuvent penser qu'ils ne réalisent pas leurs objectifs. Les membres peuvent ne pas se sentir soutenus. Les réunions commencent ou se terminent peut-être tard. 	<ul style="list-style-type: none"> Mettez l'accent sur l'importance du programme du mentor auprès des nouveaux membres. Faites un suivi régulier des mentors et des protégés pour évaluer l'efficacité. Encouragez le mentorat à tous les niveaux d'apprentissage, pas seulement au niveau des nouveaux membres. Faites savoir aux membres que le changement de mentor est normal et que personne ne doit se sentir lié à un seul mentor. Élaborez un programme de rétroaction officiel entre le mentor et le protégé pour encourager la responsabilité.

Remarques



www.toastmasters.org