

COMMUNICATION

Avec un masque, le notaire doit veiller à rassurer et être bien compris

Inf. 14

Au sein des offices comme ailleurs, le port du masque est devenu systématique. Comment affecte-t-il la prise de parole et les échanges ? Peut-on pallier ses inconvénients et éviter une détérioration de la communication avec ses clients ou ses collègues ?

Les offices notariaux ne dérogent pas aux règles sanitaires à l'ère du Covid-19. Notaires, collaborateurs et clients s'y côtoient désormais masqués, que ce soit lors de consultations juridiques, de signatures d'actes ou de réunions d'équipe. Or le masque trouble les échanges parce que la respiration est moins aisée, la parole moins audible, la sensation d'être bâillonné inconfortable. Le masque peut accroître les difficultés de compréhension. Il existe heureusement des moyens pour remédier à ces désagréments. Bertrand Périer et Isabelle Dumoulin, respectivement avocat et responsable de formation, partagent leurs expériences de communicants.

Quelles difficultés entraîne le port d'un masque ?



Bertrand Périer. Avec un masque, une partie du visage, ordinairement très expressive, devient invisible et illisible. Le locuteur est amputé, mais l'auditeur l'est également. Il devient plus difficile de transmettre ses propres émotions et de déceler celles que l'on suscite. Or un orateur s'adapte en permanence à ce que lui renvoient ceux qui l'écoutent, notamment à travers des mimiques, des moues, etc. Ces signes

permettent à celui qui parle de savoir s'il est en phase avec son auditoire, si son message est reçu ou non.



Isabelle Dumoulin. Le masque occulte le sourire et confère une dimension anxigène à la relation. Il peut s'apparenter à un filtre qui détériore l'intention. Symboliquement, il renvoie à l'univers des brigands et rend, inconsciemment, l'interlocuteur menaçant. En parallèle, avec le Covid-19, la poignée de mains disparaît. Or, un contact physique installe aussi la relation. En son absence, il se passe quelque chose de différent. On a besoin de créer très vite un climat de confiance dans la relation clientèle ou managériale et l'enjeu est de l'instaurer malgré ce filtre.

B.P. Plus de la moitié de la communication est impactée (*voir encadré p. 21*). Moduler sa voix en étant masqué est plus délicat. La voix est affadie, moins claire, elle perd en harmoniques. Le masque provoque aussi une gêne physique. Sa présence perturbe et fait perdre en spontanéité et en naturel, y compris sur le fond.

Peut-on compenser ces handicaps ? Doit-on par exemple travailler sa voix ?

B.P. Pour pallier l'affadissement de la voix, il faut se concentrer sur son articulation, renforcer les accents toniques, ralentir son débit. Il y a lieu de veiller à s'exprimer de façon simple et concise avec des phrases courtes, sans oublier de demander à son interlocuteur, périodiquement, si l'on est clair et intelligible. Misons sur le verbal, sur

le mot juste, choisi, précis. Et si nous avons perdu le bas du visage, nous n'avons pas perdu tout le corps. Il reste le regard, les postures et les gestes, essentiels pour appuyer un propos.

I.D. L'effacement des expressions et de la voix crée un risque de monotonie. Le notaire doit éviter la litanie à la lecture d'un

LES EXPERTS

Avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation, spécialiste de l'éloquence, **Bertrand Périer** enseigne la prise de parole en public dans des lycées, grandes écoles ou entreprises. Il a publié « La parole est un sport de combat » (Éditions JC Lattès). **Isabelle Dumoulin** est directrice de projets formation et responsable du domaine relation client et vente chez CSP Docendi (Lefebvre Sarrut).



acte par exemple. L'enjeu est de créer très vite avec le regard et les mots un climat de confiance et d'attention qui permet au client d'être à l'écoute et disponible pour entendre ses conseils. Le notaire doit maintenir la congruence entre ce qu'il dit et la manière dont il l'exprime. Le masque oblige à être encore plus attentif aux distorsions entre la parole et l'intonation.

Doit-on modifier son comportement (attitudes, gestuelle) ou autre chose ?

I.D. Chez son notaire, le client vit une expérience à travers ses cinq sens. Un hochement de la tête pour acquiescer, les bras et les mains ouverts pour accueillir sont autant de signaux d'écoute. Une salutation même si on l'entend mal traduit une disposition d'esprit ouverte. Un mime réussit à faire passer des intentions positives sans parole, par l'intensité des gestes et du regard. Cette faculté est à la portée de tous.

Par ailleurs, l'environnement dans lequel le client est reçu est important ; il aide à passer outre la barrière créée par le masque. Un lieu d'accueil chaleureux, un mobilier confortable, un agencement harmonieux, toutes les petites attentions qui participent au bien-être peuvent susciter la confiance et compenser une ambiance rendue plus froide à raison des contraintes sanitaires.

Comment être sûr d'avoir été bien compris ?

I.D. Il faut renforcer les précautions d'usage, demander à ses interlocuteurs de signaler les

incompréhensions, faire répéter, ne pas hésiter à se manifester, mettre les clients à l'aise, demander des accusés de réception, au besoin insister...

Est-ce clair ? N'hésitez pas à

m'interrompre. Avez-vous une question ?

Il faut expliquer, structurer le discours

(par exemple : *Je vais aborder ce point*).

L'interlocuteur fait un effort supplémentaire d'écoute, il doit être détendu et rassuré

tout au long du rendez-vous. Cette attitude est vertueuse indépendamment du masque.

Quid des rendez-vous collectifs et autres réunions ?

B.P. En réunion, les leaders s'expriment naturellement, qu'ils soient masqués ou non. Les timides risquent, eux, de se réfugier derrière leur masque pour garder le silence. À visage découvert, il est plus facile de déceler les expressions et de savoir ce que pense l'autre. Il faudra faire circuler plus encore la parole dans les réunions et aller chercher les taiseux.

Communication : verbal or not verbal ?

La communication passe par trois canaux essentiels : le verbal (les mots proprement dits), le paraverbal (les inflexions de la voix, le débit, les intonations) et le non-verbal, c'est-à-dire le langage du corps. Ces deux derniers canaux sont prépondérants. En effet, selon le psychologue américain Albert Mehrabian, la communication passerait à 7 % par le verbal, à 38 % par le paraverbal et à 55 % par le non-verbal. Chacun peut en faire l'expérience : couper le son d'un film et ne laisser que l'image n'empêche pas de comprendre la tonalité du discours de la personne qui s'exprime.

Entretien en visio à visage découvert versus face-à-face masqué. Idéalement, lequel privilégier ?

I.D. L'expérience émotionnelle diverge, à l'instar du théâtre ou du cinéma. Le notaire doit s'interroger sur la relation déjà établie avec son interlocuteur. Le présentiel mérite d'être privilégié pour un nouveau client. La relation doit s'installer ; débiter une collaboration à distance est délicat. Idem pour des actions juridiques engageantes ou délicates. En revanche, si le notaire connaît bien son client, un rendez-vous à distance peut s'envisager car la confiance préexiste.

La relation à distance requiert de l'agilité et

impose de revoir les modalités d'interaction. Par

exemple, le notaire doit transmettre les documents

en amont afin d'optimiser le temps de connexion et de le

centrer sur les échanges visuels. Communiquer en

visio ne s'improvise pas, le

notaire doit veiller à ne pas mettre en sourdine le contenu. Et toujours vérifier la bonne réception et compréhension des informations délivrées.

Pour conclure, le masque peut-il avoir des côtés positifs ?

I.D. Susciter la confiance dès les premiers instants, regarder son client, être attentif, faire des pauses, laisser la possibilité de poser des questions, etc. Considération et attention reviennent au centre de la relation. Le masque peut conduire les professionnels à enrichir leurs modes de communication.