



# Talents en Action

Von Rohr & Associates S.A.

Career Life-Cycle Management®

Editorial par Eva von Rohr

Octobre 2009

## Von Rohr & Associates: le travail en équipe, une priorité.

*Dans cette période agitée pour de nombreuses entreprises, au cours de laquelle les changements de carrière deviennent toujours plus complexes à maîtriser, le perfectionnement des compétences personnelles revêt une importance croissante pour l'ensemble de nos candidats.*

*Afin de leur fournir les meilleurs outils pour faire face aux différents cycles de changement professionnel auxquels ils sont confrontés, nous n'hésitons pas à faire appel à des compétences externes, en conservant toujours comme priorité l'excellence et la personnalisation des services offerts. Chez Von Rohr & Associates, notre approche est celle d'un véritable travail en équipe, avec pour objectif de réunir la combinaison optimale de personnes à l'intérieur comme à l'extérieur de notre cabinet, en vue de fournir les prestations les mieux adaptées à la situation de chacun.*

*Les coachs de l'équipe Von Rohr & Associates cadrent l'intervention des consultants externes, qui détiennent des connaissances complémentaires, permettant d'apporter des solutions innovatrices, de fournir un coaching ou un conseil dans un domaine spécifique. In fine, l'objectif est toujours d'ajouter un atout supplémentaire dans le positionnement ou le repositionnement sur le marché du travail et d'augmenter ainsi l'employabilité de nos candidats.*

*Parmi nos partenaires se trouve le **Vox Institute**, un institut pluridisciplinaire spécialisé dans l'utilisation stratégique de la voix, à découvrir dans une interview avec sa fondatrice, Dr Branka Zei Pollermann, dans cette édition d'automne de Talents en Action.*

*Une autre collaboration nous est précieuse depuis dix ans déjà : celle avec notre partenaire en Suisse alémanique **Grass & Partners**. Cet anniversaire nous fournit l'occasion de jouer au jeu des regards croisés sur les similitudes et les différences entre nos deux régions, sur le plan de l'emploi et de la gestion des carrières.*

*Nous vous souhaitons une bonne lecture et un bel automne !*

# Comment passer à la voix active

Dr Branka Zei Pollermann



© Loris von Siebenthal/AVY

**B**asé à Genève, le Vox Institute est un institut de formation et de recherche unique en son genre. Il combine science et pratique, en effectuant de manière scientifique des analyses acoustiques approfondies qui permettent de travailler sur les forces et les faiblesses d'élocution des candidats. En quantifiant un certain nombre de facteurs liés à la voix – la modulation, la hauteur, le volume, le débit des paroles par exemple –, il devient alors possible d'objectiver les compétences communicatives, notamment l'implication émotionnelle dans le discours, et de les rendre mesurables par rapport à un modèle « idéal ».

Au-delà de cette approche liée au pur travail de l'utilisation stratégique de la voix, l'institut propose toute une série de cours visant à améliorer l'ensemble des aspects liés à la communication non verbale. Il offre également des séminaires et approches de travail sur la motivation au travail et la gestion des émotions, qui se fondent sur l'explication du comportement mis en évidence par les recherches scientifiques les plus récentes.

Branka Zei Pollermann, docteur en psychologie et fondatrice de l'institut, a récemment fait la une des journaux internationaux en effectuant une analyse comparative des voix de Barack Obama, de John McCain et de Gordon Brown pour le compte d'un cabinet de conseil britannique. Elle explique l'utilité que peut revêtir une telle approche pour des personnes actives dans le milieu professionnel. Une utilité bien reconnue par Von Rohr & Associates, puisque le cabinet propose à certains cadres de bénéficier de ce service depuis plus de 10 ans déjà.

## Branka Zei, qu'est-ce qui vous a poussé à fonder le Vox Institute ?

J'ai toujours évolué dans un milieu scientifique, puisque j'ai travaillé pendant plus de dix ans à la faculté de psy-

chologie de l'Université de Genève, et que j'ai effectué pendant dix-huit ans un mi-temps consacré à la recherche dans le cadre des Hôpitaux Universitaires de Genève. Ma formation initiale était de professeur d'anglais, ensuite de linguiste et de phonéticienne, pour terminer avec la psychologie cognitive et sociale. Or en travaillant dans les milieux universitaires, j'ai constaté que de nombreuses et précieuses découvertes restent lettre morte, coincées dans les bibliothèques sans déboucher sur des applications concrètes. A mon sens, la science nourrit la pratique, qui permet de poser de nouvelles questions : c'est ensuite à la science de leur apporter de nouvelles réponses.

## Comment se déroule la démarche de coaching de la voix ?

Dans un premier temps, nous effectuons un audit, en enregistrant plusieurs échantillons, pour nous rendre compte de quelle manière la voix varie en fonction du discours. Nous demandons au candidat de décrire différentes situations où il ressent de la joie, de la tristesse ou de la colère, puis de simuler un discours professionnel. Comme chacun a sa propre façon de s'exprimer, le candidat se compare de fait à lui-même. Ces échantillons sont acoustiquement analysés et présentés sous forme de graphiques, qui nous permettent de visualiser une analyse chiffrée. En fonction du diagnostic posé, il est ensuite possible de travailler sur les aspects déficients. Par exemple, si la voix est monocorde, alors nous travaillerons cet élément en priorité. Certains critères sont assez spécifiques : typiquement, si la fréquence d'une voix masculine excède 120Hz, on peut la considérer comme légèrement aiguë. Il arrive aussi que le candidat vienne avec une idée très précise en tête du modèle vocal auquel il souhaite ressembler – acteur ou journaliste –, et nous utilisons alors cette référence comme base de travail.

**“La science nourrit la pratique”**



## D'où viennent les personnes qui s'adressent à vous ?

Certaines d'entre elles nous sont envoyées par les managers qui en sont responsables. Par exemple, un directeur a envoyé deux secrétaires car il ne voulait pas avoir des « petites souris » qui répondent au téléphone, estimant que leurs voix constituaient la première carte de visite de son établissement. D'autres viennent spontanément, car elles ne se sentent pas à l'aise avec leur manière de s'exprimer. On peut rechercher l'excellence vocale – c'est parfois le cas de dirigeants d'entreprise qui ont une réputation de ne pas être clairs, ou d'être des orateurs ennuyeux – ou encore vouloir résoudre un problème particulier, comme le manque de fluidité de la parole, le bégaiement ou encore la correction d'un accent trop marqué.

Von Rohr & Associates propose à certains de ses candidats, dans le cadre d'une recherche d'emploi, des programmes permettant de résoudre des problématiques aussi bien spécifiques que générales, si un décalage apparaît entre les compétences et l'image projetée. Dans le cas par exemple où un candidat ne parvient pas à obtenir de deuxième entretien, et ceci de manière systématique, la démarche et la recherche s'en trouvent accélérées, car il ou elle se montrera plus « aligné », plus cohérent.

## Constatez-vous des différences entre les hommes et les femmes à ce niveau ?

Sans généraliser, on peut quand même noter que les hommes ont une approche plus orientée vers la recherche d'un certain pouvoir et vers l'utilisation stratégique de la voix. Ils ont également tendance à avoir des voix plus monocordes, et une faible fluidité de la parole. Les femmes recherchent, elles, une place juste, celle qu'elles pensent mériter. Leurs voix sont naturellement moins monocordes que celles des hommes, mais, par l'effet d'un paradoxe intéressant, elles ont tendance à réfréner l'expression de leurs émotions, de peur de paraître trop émotives dans une société masculine. Or l'émotion doit être bien dosée, mais surtout pas éliminée !

**“L'élément le plus important en fin de compte est la cohérence”**

## Quelles sont les principales compétences que vous cherchez à développer ?

En tout premier lieu, il faut apprendre à segmenter les discours en unités de sens, ce que l'on appelle en anglais « chunking ». Ensuite, il faut savoir focaliser l'information, la mettre en relief en mettant l'emphasis sur les mots importants. Enfin, il est essentiel de choisir l'intonation de la voix en fonction du but à atteindre. Par exemple, pour convaincre, mieux vaut ne pas employer des intonations montantes, qui peuvent signaler l'incertitude, voire l'agressivité. L'élément le plus important en fin de compte est la cohérence, soit la convergence entre ce que l'on dit et la manière dont on le dit. La crédibilité, la persuasion et le charisme en découlent en grande partie, et la maîtrise de cette convergence constitue dès lors un véritable atout pour se repositionner sur le marché du travail.

Marie-Hélène Hancock

## Le point de vue du candidat

**Frédéric\*, l'un des cadres en transition accompagnés par Von Rohr & Associates, et qui a suivi un programme au Vox Institute, fait part de son expérience.**

“ Au départ, ma démarche n'était pas forcément spontanée, mais mon coach chez Von Rohr & Associates m'a suggéré de travailler sur mon image, sur la manière dont je suis perçu par les autres. Ma rencontre avec Branka Zei m'a tout de suite convaincu : on voit très vite ce qu'il faut faire ou ne pas faire, et les résultats sur le plan visuel ont été immédiats. Nous avons poursuivi avec un travail sur la voix, dont on sous-estime si souvent l'impact sur l'interlocuteur. C'est un outil de communication que l'on utilise depuis tout petit, mais qu'on n'a, en fait, jamais vraiment appris à maîtriser. Nous avons fait de nombreux exercices, pour améliorer les intonations, le rythme et le débit, ainsi que la hauteur. Là encore, les progrès ont été très rapides et les résultats sont durables. Mes messages passent mieux, j'arrive à utiliser ma voix pour convaincre mes interlocuteurs ou pour désamorcer des situations de tension. Si j'avais un conseil à donner à un candidat ? Ce serait d'arriver au Vox Institute avec l'esprit ouvert, prêt à accepter la remise en question et la critique constructive. ”

\*prénom fictif

# Genève, Zurich : un même pays, une réalité différente ?

Marie-Hélène Hancock



Eva von Rohr



## Voilà 10 ans déjà que Von Rohr & Associates collabore avec Grass & Partners à Zurich, en vue de fournir des services d'accompagnement de carrière sur le plan national. Bilan de cette expérience, sous forme d'une interview croisée genevo-zurichoise.

### Qu'est-ce qui, à votre sens,

### caractérise actuellement le marché du travail à Genève et à Zurich ?

**Eva von Rohr :** Le marché est plus exigü à Genève, et assez particulier à cause de la prédominance des multinationales ainsi que des institutions financières. Il montre des signes de reprise, mais le chômage peut encore augmenter avant que l'économie reparte réellement. Les entreprises privilégient les solutions flexibles, comme l'intérim.

**Riet Grass :** Le marché des banques et des assurances a été très touché pendant l'année 2009, mais nous avons commencé, à partir de cet automne, à être mandatés également par les industries. La seule branche qui ne soit pas touchée par la crise, c'est le secteur public ! Les médias et le tourisme ont également beaucoup souffert.

### Que remarquez-vous comme principales différences d'approche entre les deux régions de la part des directeurs RH ?

**EvR :** La présence des « European Headquarters » influence beaucoup notre marché, car leur politique RH découle en général de celle de la maison mère, générant une tendance à la « commoditization » du marché, avec un nivellement et une standardisation des services. Mais nous maintenons notre positionnement de niche, en nous spécialisant dans la recherche de solutions sur mesure.

**“Il me semble qu'à Zurich il y a une plus grande ouverture aux tendances”**

**RG :** A Zurich, nous souffrons moins de cette pression sur les prix, liée aux multinationales. Nous travaillons davantage avec des sociétés suisses, et l'approche de l'outplacement y est très différente.

### Offrez-vous les mêmes services de part et d'autre de la Sarine ?

**EvR :** Oui. Cependant, à Genève, au vu de la spécificité du marché, nous pratiquons davantage l'accompagnement de conjoints expatriés pour les personnes qui ont dû suivre leur partenaire et souhaitent poursuivre leur carrière en Suisse.

**RG :** Oui, ce qui nous permet de présenter ensemble des offres vraiment nationales aux sociétés qui en ont besoin.

### Y a-t-il quelque chose que vous adorez chez les Zurichois/les Genevois ?

**EvR :** Vu depuis Genève, il me semble qu'à Zurich il y a une plus grande ouverture aux tendances, artistiques ou autres. Et les décisions se prennent plus rapidement : l'approche est plus structurée et plus prévisible. Mais je suis alémanique d'origine !

**RG :** Je viens de l'Engadine, donc je suis presque latin moi aussi, même si j'exerce mon activité à Zurich, et je me sens bien en Suisse romande. Les gens ont encore une vie en-dehors du travail, c'est un rythme plus sympathique, moins stressé. Et le vin est bon, surtout le blanc.

### ... et quelque chose qui vous irrite ?

**EvR :** Peut-être le fait que pour être entendu, il suffit de parler français ; mais pour être compris, il faut parler le suisse allemand. Le français n'est pas une langue nationale à Zurich.

**RG :** En fait... rien.



Riet Grass



[www.grassgroup.ch](http://www.grassgroup.ch)

#### VON ROHR & ASSOCIATES S.A.

47, avenue Blanc  
CH - 1202 Genève  
Tél. +41 22 901 33 40  
Fax +41 22 901 33 41

9, avenue de Beaumont  
CH - 1012 Lausanne  
Tél. +41 21 321 12 50  
Fax +41 21 321 12 51

Von Rohr & Associates S.A.

Career Life-Cycle Management®

[www.vonrohr.net](http://www.vonrohr.net)

[www.arboraglobal.com](http://www.arboraglobal.com)