

# APTE-Sénégal

## Projet d'Amélioration des Performances de Travail et d'Entrepreneuriat au Sénégal

### Module 2 : Communication interpersonnelle

#### Manuel du professeur ou de la professeure du Collège d'Enseignement Moyen



Education Development Center, Inc.

1025 Thomas Jefferson St. NW, Suite 700W, Washington DC 20007, USA [www.edc.org](http://www.edc.org)

Adresse au Sénégal : Villa No 17, Sacré-Cœur, Pyrotechnie, BP 16215 Dakar Fann, Sénégal

Tel: (+221) 33 821 44 44 Email: [apte-senegal@edc.org](mailto:apte-senegal@edc.org)

## Module 2 : Communication interpersonnelle.

« Uude ni mu la gisee, la lay ëwale » (Le cordonnier, la façon dont il vous voit, c'est comme cela qu'il fera le travail, ce qui signifie que la première impression est déterminante)

### Objectifs de la communication interpersonnelle

À la fin du module, les élèves seront capables de :

- ✓ Écouter et parler de manière appropriée ;
- ✓ Participer à un travail d'équipe ;
- ✓ Effectuer une bonne prestation de service ;
- ✓ Rédiger des documents professionnels.

### Aperçu du module 2

 <b>Activité</b>	 <b>Durée</b>
 <b>Séance 1 : Écoute et expression orale Efficaces</b>	<b>5 heures 25 minutes</b>
1 : Activité d'introduction (y compris l'autoévaluation)	1 heures
2 : Capacité d'écoute	1 heure
3 : Communication non verbale	1 h 10minutes
4 : Donner et recevoir des instructions	15 minutes
5 : Communication verbale	1 heure 30 minutes
6 : Séance 1 Révision	30 minutes
 <b>Séance 2 : Coopération</b>	<b>2 heures 35 minutes</b>
7 : Activité d'introduction	30 minutes
8 : Autoévaluation du travail en groupe	30 minutes
9 : Coopérer avec les autres	1 heure
10 : Stimulation de la coopération	15 minutes
11 : Séance 2 Révision	20 minutes
 <b>Séance 3 : Service à la clientèle</b>	<b>3 heures 35 minutes</b>
12 : Activité d'introduction	40 min
13 : Prestation d'un service à la clientèle exceptionnel	1 heure 30 min
14 : Communication avec les client(e)s	45 min
15 : Résolution de conflits avec des client(e)s mécontent(e)s / difficiles, entre les élèves, entre l'élève et ses parents, entre l'élève et le professeur	40 min
 <b>Séance 4 : Rédaction de documents</b>	<b>4 heures 50 min</b>

<b>professionnels</b>	<b>(2 heures 30 min facultatives)</b>
16 : Introduction aux documents professionnels et à leur utilisation	50 min
17 : Conseils généraux de rédaction	50 min
18 : Modèle de documents professionnels et exercice de rédaction	1 heure 40 min (facultatif : 2 heures 30 min)
19 : Module 2 Révision (dont l'autoévaluation et la post-évaluation)	1 heure 30 min
	<b>Durée totale : 16 heures 25 min (facultatif : 2 heures 30 min)</b>

### Documents à l'intention des élèves :

- 2.2 : Formulaire d'observation de l'écoute efficace ;
- 2.3 : Le langage non verbal reflète votre attitude ;
- 2.5 : Formulaire d'observation de l'expression orale efficace ;
- 2.6 : Trois formes de communication en milieu de travail ;
- 2.7 : Autoévaluation du travail en groupe ;
- 2.15 : Modèles de documents professionnels et exercice de rédaction ;
- 2.16 : Formulaire de commentaires sur le document professionnel ;
- 2.18 : Exercices - Emails appropriés ;
- Espace d'écriture dans leur guide.

## Autoévaluation Initiale

### Module 2 : Communication interpersonnelle

Il n'y a ni bonnes ni mauvaises façons de répondre à cette activité d'autoévaluation. Nous voulons juste recueillir vos manières de penser et de faire pour nous aider à mieux dérouler ce qui va suivre. Ceci servira également à votre usage personnel lors de ce cours. Le professeur/la professeure va lire une compétence énumérée dans la colonne de gauche.

Lisez les choix dans la partie supérieure. En pensant à vous-même, dites quel point représente le mieux votre situation en cochant la case correspondante dans chaque colonne. À la fin de ce module, nous répéterons cette évaluation. **(15minutes)**

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Utiliser une variété de stratégies pour écouter attentivement les autres					
Utiliser efficacement les signes de la communication non verbale					
Donner des instructions claires et détaillées aux autres					
Poser des questions aux autres quand je ne comprends pas					
Parler clairement et efficacement devant des individus ou des groupes					

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Travailler avec les autres					
Expliquer l'importance du service à la clientèle					
M'efforcer de fournir un service exceptionnel à la clientèle, soit en personne ou par téléphone					
Résoudre les conflits ou le désaccord avec les client(e)s difficiles					
Identifier les différents types de documents liés au travail					
Rédiger différents types de documents professionnels					
Respecter les procédures de soumission de documents professionnels					

## Séance 1 : Écoute et expression orale efficaces.

### Titre de l'activité 1 : Activité d'introduction à l'écoute et à l'expression orales efficaces.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Rappeler les principaux concepts du module précédent (développement personnel) ;
  - Identifier les principaux concepts de la présente séance ;
  - Partager les expériences et les connaissances antérieures en rapport avec l'écoute et l'expression efficaces.
-  **Durée requise** : 1heure
-  **Méthodologie** : lancement de la balle, partage en paires, discussion en grand groupe.
-  **Matériel et préparation** : balle ou un autre objet à lancer, tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.
- Trouver un objet (tel qu'une boule de papier ou une balle de tennis) à lancer d'une personne à l'autre.
  - Réviser les principaux concepts du module précédent.

### Étapes :

- Réviser les principaux concepts du module précédent en demandant aux élèves de se lancer une balle. Lorsque quelqu'un attrape l'objet, il/elle doit mentionner un concept ou une idée du module précédent. Continuer jusqu'à ce que les principaux concepts soient abordés, en intervenant si nécessaire.

**★ Conseil pour le professeur/la professeure ★**

Utiliser soit une balle, soit un objet à votre disposition.

**(5 min)**

- Demander aux élèves de réfléchir au proverbe se trouvant au début du Module 2 : « *Ude nimu lay gisee, la lav ëwale* » (*Le cordonnier, la façon dont il vous voit, c'est comme cela qu'il fera le travail, ce qui signifie que la première impression est déterminante*). Quel en est le sens ? Demander aux élèves de donner un proverbe ayant le même sens dans leurs langues maternelles

**(5 min)**

3. Demander aux élèves d'aller à la première page du module 2 dans leur guide et réviser les objectifs du module avec eux. Leur demander ce qu'ils/elles pensent de la pertinence entre le proverbe et le module. Comment est-il lié à la vie réelle ? Expliquer que cette séance portera essentiellement sur l'expression et l'écoute.

**(5 min)**

4. Dire aux élèves qu'avant de continuer, l'on discutera de ce qu'ils pensent de ... [un événement d'actualité (match de football récent) ou un film]. Une fois qu'une personne commence à répondre, l'interrompre, ne pas l'écouter et donner une opinion personnelle. Manquer de politesse. Après quelques minutes, arrêter et demander aux élèves ce qui s'est vraiment passé. (Ils/elles devraient dire que vous étiez grossier, que vous n'écoutez pas, etc.). Demander aux élèves de se tourner vers la personne à côté d'eux/elles pour discuter :

**(10 min)**

- Qu'est-ce qu'écouter/s'exprimer efficacement signifie ?
- Comment savoir qu'on vous écoute/qu'on ne vous écoute pas ?
- Que faire pour convaincre votre audience lorsque vous parlez ?
- Comment vous adressez-vous à vos parents, un(e) promotionnaire ? un(e) professeur(e) ? Ami(e) ? un Groupe de personnes ?
- Que ressentez-vous lorsque vous vous adressez à un(e) professeur(e), à un groupe, etc. ?

NB : le professeur peut également demander à quelques élèves de faire un récit sur des professeurs dont ils appréciaient ou non la manière de communiquer.

Noter les réponses, les partager et tirer les leçons.

5. Demander aux élèves de partager certaines de leurs réponses avec le grand groupe.

**(5 min)**

6. Passer en revue les principaux sujets qui seront abordés au cours de la séance, en assurant aux élèves qu'ils/elles vont indiquer les qualités d'un bon auditeur/auditrice et d'un bon orateur/oratrice d'ici la fin de la séance. Leur demander de faire l'autoévaluation, en expliquant encore qu'il ne s'agit aucunement d'un test, mais d'une façon de voir ce qu'ils/elles savent déjà ou ne savent pas sur les sujets.

**(15 min)**

### ↔ Sujets clés ↔

- Compétences et stratégies de l'écoute efficace ;
- Communication non verbale ;
- Donner et recevoir des instructions ;
- Compétences et stratégies de la communication verbale (expression) efficace.



## ✍ Titre de l'activité 2 : Capacité d'écoute.

✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :

- Identifier les capacités et les stratégies de l'écoute efficace ;
- Évaluer leur capacité d'écoute ;
- Démontrer de bonnes compétences d'écoute.

🕒 **Durée requise** : 1 heure

👥 **Méthodologie** : travail en petits groupes, jeu de rôle, discussion en grand groupe.

✍ **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

- ❑ Sélectionner un jeu de rôle approprié dans **l'Outil du professeur/de la professeure 2.1 : Scénarios possibles pour l'activité sur l'écoute** à utiliser avec les élèves **ou en créer un nouveau qui est plus pertinent à votre contexte.**
- ❑ Écrire le jeu de rôle sur le tableau noir ou le tableau padex afin que tout le monde puisse voir ou faire des copies pour chaque petit groupe.
- ❑ Avant que l'activité ne commence, identifier quelques volontaires prêt(e)s à prendre part au jeu de rôle, leur donner une copie comportant la description du jeu de rôle et les informer de ce qu'ils/elles doivent faire.
- ❑ Réviser **2.1 : Compétences et stratégies d'écoute efficace**
- ❑ Faire 3 copies par participant(e) de **2.2 : Formulaire d'observation de l'écoute efficace.**



## Étapes :

1. Expliquer aux élèves qu'ils/elles vont observer un jeu de rôle de 3 minutes qui se déroule dans un milieu de travail. Sélectionner un jeu de rôle dans l'**Outil du professeur/de la professeure 2.1** et présenter le jeu de rôle avec quelques volontaires. Animer la discussion au sujet du jeu de rôle en posant les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui s'est passé dans le jeu de rôle ?
- Qu'est-ce qui a été à l'origine de cette situation ?
- Est-ce que vous vous êtes déjà retrouvé(e) dans une telle situation, lors de laquelle une personne ne vous écoutait pas ou vous n'écoutez personne ?  
Que s'est-il passé ?
- Quelles stratégies devrions-nous adopter pour l'écoute active et réactive ?

Demander aux élèves d'aller à **2.1 : Compétences et stratégies d'écoute efficace** dans leur guide et lire ensemble. **(20 min)**

2. Répartir les élèves en petits groupes de trois personnes. Dire aux groupes qu'ils/elles vont réadapter le jeu de rôle (avec un résultat positif) en utilisant certaines stratégies d'écoute identifiées. Deux personnes auront un rôle d'interprétation tandis que l'autre personne fera l'observation et puis on change les rôles afin que chaque personne ait l'occasion de faire l'exercice des bonnes compétences d'écoute et d'observation.
3. Demander aux élèves d'aller à **2.2 : Formulaire d'observation de l'écoute efficace**, leur demander de lire le contenu (ou le lire ensemble) et expliquer que la personne observatrice l'utilisera comme guide pour commenter les compétences d'écoute des interprètes. Expliquer que les commentaires seront faits d'une façon positive et encourageante au lieu de juger ou de décourager les interprètes.  
**(5 min)**
4. Accorder 10 minutes aux élèves pour réadapter le jeu de rôle afin que l'observateur/observatrice puisse donner ses commentaires. Continuer à échanger les rôles jusqu'à ce que tout le monde ait la chance d'écouter et d'observer. **(25 min)**

S'il reste encore du temps, demander s'il y a un groupe qui voudrait présenter sa version du jeu de rôle au grand groupe. Discuter de ce qu'ils/elles ont ressenti en jouant les différents rôles d'observation et d'audition.

5. Réviser **2.1 : Compétences et stratégies d'écoute efficace** et leur demander s'il y a d'autres questions. **(10 min)**

### ★ Conseil pour le professeur/la professeure ★

Après le premier jeu de rôle, les élèves auront quelques minutes pour réadapter et discuter sur le jeu de rôle tout en échangeant les rôles. Si les groupes terminent vite, vous pouvez toujours leur donner d'autres jeux de rôle.

## **Outil du professeur/de la professeure 2.1 : Scénarios possibles pour l'activité sur l'écoute :**

### **Jeu de rôle 1 : Au chantier de construction :**

Pape est un nouvel employé dans une entreprise de construction. Son travail consiste à mélanger le ciment pour la construction d'un mur qui servira de clôture pour un marché. Sa superviseuse lui a dit de mélanger chaque sac de ciment avec 5 sacs de sable. Distrain par tout le bruit autour de lui, il ne peut plus se rappeler du nombre de sacs de sable à ajouter au ciment. Il craint de perdre son emploi s'il ose demander à la superviseuse de répéter les instructions. Alors, il fait ce qu'il pense être juste en mélangeant 10 sacs de sable à chaque sac de ciment. Quelques jours après la construction du mur, une tempête l'emporte...

### **Jeu de rôle 2 : À la boutique :**

Une jeune femme nommée Fatou travaille dans une petite boutique où elle vend des articles tels que du dentifrice, des bougies, des stylos, du sel, du sucre, du pain... Elle trouve sa patronne, Bintou, ennuyeuse et tend souvent à ne pas l'écouter. Un jour où il y a deux types de pain à vendre, Bintou donne des instructions claires que les pains de meilleure qualité devraient se vendre à 500 Francs et les autres à 150 Francs. Toute la matinée, les clients et les clientes arrivent en grand nombre pour acheter du pain. Fatou vend tous les pains au même prix, 150 Francs. À son retour, Bintou constate que Fatou a vendu le pain de bonne qualité à 150 francs. Elle se met en colère et dit à Fatou qu'elle lui fera payer la différence...

### **Jeu de rôle 3 : À la coopérative de vente de miel :**

Moussa travaille dans une coopérative de vente de miel dans sa communauté. Il est chargé de prendre les commandes et de s'assurer que le miel soit livré aux clients et aux clientes. Un jour, il reçoit un appel téléphonique alors qu'il écoute un match de football très passionnant à la radio. Son équipe favorite marque juste au moment où le client lui donne une commande de 30 litres de miel. Moussa écrit une commande pour 13 litres sur le bon de commande. Lors de la livraison vers la fin de cette semaine, le client devient furieux en constatant que toute la quantité commandée n'a pas été livrée...

## 2.1 : Compétences et stratégies d'écoute efficace :

- ✓ Utiliser le langage corporel pour montrer qu'on écoute (contact visuel s'asseoir avec le dos bien droit, hocher la tête, etc.) ;
- ✓ Écouter la personne qui parle sans l'interrompre ;
- ✓ Répéter ce que le locuteur/la locutrice vient de dire pour s'assurer d'avoir bien compris ;
- ✓ Poser des questions de clarification lorsqu'on ne comprend pas quelque chose ;
- ✓ Éviter d'être distrait(e) par des bruits, des téléphones mobiles (il faut les éteindre !), les actions des autres, etc. ;
- ✓ Éviter d'être distrait(e) par les manières, la façon de parler, les vêtements de la personne qui parle ;
- ✓ Prêter une oreille attentive en évitant de penser à ce que vous allez répondre avant que la personne ne finisse de parler ;
- ✓ Être conscient(e) de sa propre attitude et éviter de porter des jugements.

## 2.2 : Formulaire d'observation de l'écoute efficace

Cochez (✓) oui si le locuteur/la locutrice se conforme aux normes ou non, s'il ou elle ne le fait pas. Commentez pour expliquer.

Normes	Oui	Non	Commentaires
Utiliser le langage corporel pour montrer qu'on écoute (contact visuel, s'asseoir avec le dos bien droit, hocher la tête, etc.) ;			
Écouter le locuteur/la locutrice sans l'interrompre ;			
Répéter ce que le locuteur/la locutrice vient de dire pour s'assurer d'avoir bien compris ;			
Poser des questions de clarification lorsqu'on ne comprend pas quelque chose ;			
Éviter d'être distrait(e) par des bruits, des téléphones mobiles (il faut les éteindre !), les actions des autres, etc. ;			
Éviter d'être distrait(e) par les manières, la façon de parler, les vêtements de la personne qui parle ;			
Prêter une oreille attentive en évitant de penser à ce qu'on va répondre avant que la personne ne finisse de parler ;			
* Un observateur/une observatrice aura des difficultés à identifier cette norme ;			
Être conscient(e) de sa propre attitude et éviter de porter des jugements.			

## Titre de l'activité 3 : Communication non verbale.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Identifier des exemples de communication non verbale ;
  - Expliquer les impacts de la communication non verbale sur la façon dont l'on transmet et reçoit des informations.
-  **Durée requise** : 1h 10min
-  **Méthodologie** : travail en binôme, discussion en grand groupe, travail individuel.
-  **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.
- Réfléchir à l'activité précédente et identifier la communication non verbale démontrée dans les jeux de rôle.
  - Réviser **2.3 : Le langage non verbal reflète votre attitude.**

### Étapes :

1. Répartir les élèves en 2 groupes en leur faisant compter 1, 2, 1, 2... Demander au groupe 1 de former un cercle. Demander au groupe 2 de former un cercle autour du groupe 1. Les gens du cercle intérieur doivent se retourner pour faire face à ceux du cercle extérieur. **(5 min)**
2. En travaillant avec la personne en face d'eux/elles, dire aux élèves de réfléchir et de démontrer autant d'exemples de communication non verbale qu'ils/elles connaissent. Ils/elles doivent penser à l'activité précédente où la communication non verbale a été observée dans les jeux de rôle et réfléchir à de nouveaux exemples. **(5 min)**

Quelques exemples de communication non verbale comprennent le hochement de la tête en signe d'accord, expression des yeux pour marquer un désaccord, la consultation de la montre et le tapotement du pied dans l'ennui, le sourire, etc.

**(10 min)**

3. Demander à quelques paires de présenter un exemple et leur demander aussi d'éviter les répétitions. **(5 min)**
4. Demander à un(e) volontaire de se tenir debout d'une manière qui montre qu'il/elle n'est pas à l'aise avec une situation ou pour indiquer le manque de confiance dans ce qu'il/elle est censé faire. (*ex : baisser les yeux, éviter le contact visuel direct, le croisement des bras devant le corps pour se rapetisser*). Demander à un(e) autre volontaire de se tenir d'une manière qui montre qu'il/elle est confiant(e), qu'il/elle est le/la leader et est à l'aise avec son rôle (*ex : avoir un contact*

*visuel direct, se tenir debout comme pour occuper toute la place, garder fermement ses deux pieds sur terre en se faisant grandir).*

Discuter des différences. Expliquer que la position prise en étant debout ou assis(e) peut influencer la façon dont on se sent. Lorsqu'on se tient avec le dos droit, on donne l'impression d'avoir plus confiance en soi. Lorsqu'on s'assoit avec le dos courbé et qu'on tente de se rapetisser, on donne une mauvaise impression de soi et les autres peuvent penser qu'on manque de confiance en soi. **(10 min)**

5. Demander à tous les élèves de se tenir debout et de s'asseoir de différentes façons. Leur demander de réfléchir et de se tenir debout ou assis(e) d'une façon plus confiante dans des situations en dehors de la classe pour voir s'ils/elles peuvent voir une différence. **(10 min)**
6. Continuer à lire et à discuter de **2.3 : Le langage non verbal reflète votre attitude.** Après avoir discuté du contenu du document, demander aux élèves de compléter le tableau se trouvant en bas du document et leur accorder du temps pour les discussions. **(20 min)**
7. Établir un lien entre la communication non verbale et l'activité précédente sur l'écoute, discuter de l'importance de la communication non verbale et de son impact sur la façon dont nous donnons et recevons les informations ainsi que sur la façon dont nous écoutons et nous nous ressentons. **(5 min)**

## 2.3 : Le langage non verbal reflète votre attitude.

Instructions : Le tableau ci-dessous répertorie les différentes postures. Certaines sont positives, d'autres sont négatives. Pour chacune, écrivez le message reflété par le langage corporel.

<b>Messages positifs</b>	<b>Messages négatifs</b>
Le visage est détendu et sous contrôle.	Le visage est anxieux et tendu.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Le sourire est naturel et à l'aise.	Pas de sourire ou on le force.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Le maintien du contact visuel lorsqu'on parle aux autres.	Le fait d'éviter le contact visuel lorsqu'on parle aux autres.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Le corps est droit, les épaules sont repoussées vers l'arrière.	Affaissement de la posture en étant debout.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Alerte et hochement de la tête.	Bâiller, regard terne.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>

## Titre de l'activité 4 : Donner et recevoir des instructions.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Expliquer l'importance de donner des instructions claires et concises ;
  - Dire l'importance de poser des questions de clarification lorsqu'on reçoit des instructions ou lorsqu'on écoute quelqu'un ;
  - Décrire l'impact de la communication verbale et non verbale sur le message et sa compréhension.

 **Durée requise** : 15 minutes

 **Méthodologie** : travail individuel, discussion en groupe.

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

- ❑ S'assurer d'avoir suffisamment de papier A4 afin que chaque participant et participante puisse avoir une feuille.
- ❑ Réviser les étapes et essayer aussi l'activité afin que de pouvoir observer les différentes interprétations des instructions.

### Étapes :

- Donner à chaque élève un morceau de papier A4 et leur demander de fermer les yeux. Leur dire que des instructions qu'ils/elles devront suivre sans parler leur seront données. Leur demander d'effectuer les tâches suivantes :
  - Plier le morceau de papier ;
  - Déchirer le coin inférieur droit ;
  - Retourner le papier ;
  - Plier le papier à nouveau et déchirer le coin gauche.

**(5 min)**

Demander aux élèves d'ouvrir leurs yeux, de déplier leurs

### ★ Conseil pour le professeur/la professeure ★

Une alternative à cette activité consisterait à demander aux élèves de dessiner. On choisit une personne pour regarder une image dessinée préalablement. Sans regarder l'image et avec son dos tourné au groupe, il / elle doit donner des instructions au groupe sur la façon de dessiner l'image. Les élèves ne sont pas autorisés(e)s à poser des questions ou à parler. Comparer les images à la fin et procéder d'une manière similaire à celle de l'exercice de pliage de papier.

papiers et de les maintenir en face d'eux (*les papiers devraient être différents, selon la façon dont ils ont interprété les instructions*).

2. Discuter de l'activité en posant les questions suivantes :

**Questions de mise au point :**

- a. Pourquoi les papiers ne se ressemblent pas alors que tout le monde a reçu les mêmes instructions ?  
*(Les gens ont interprété les instructions de différentes façons, les instructions n'étaient pas assez claires)*
- b. Est-ce que les instructions étaient claires ?
- c. Quelle aurait été la différence si vos yeux avaient été ouverts ?  
*(On aurait pu voir ce que le professeur/la professeure faisait, lire son langage corporel, c'est-à-dire la communication non verbale, on aurait pu observer les autres)*
- d. Quelle aurait été la différence si vous aviez pu parler ?  
*(On aurait pu poser des questions de clarification, on aurait pu en discuter avec nos collègues)*
- e. Est-ce que quelqu'un avait voulu poser des questions ?
- f. Quelles sortes de questions de clarification auriez-vous posé ?  
*(Doit-on commencer par la longueur ou la largeur du papier ? Dans quel sens allons-nous plier le papier ? Dans quelle direction allons-nous retourner le papier ?)*
- g. Comment cette activité s'applique-t-elle dans votre vie de tous les jours ?

*(Lorsqu'on donne ou reçoit des instructions concernant l'exécution d'une tâche, il est important de donner des instructions claires et détaillées et de poser des questions de clarification afin de s'assurer qu'on a bien compris les instructions.)*

**(10 min)**

## Titre de l'activité 5 : Communication verbale.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Identifier les compétences et les stratégies de l'expression orale efficace ;
  - Démontrer l'importance des compétences et des stratégies de l'expression orale.
-  **Durée requise** : 1 heure 30 minutes
-  **Méthodologie** : travail en petits groupes, exercices de présentation, discussion en grand groupe.
-  **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.
- Faire assez de copies de l'**Outil du professeur/de la professeure 2.2 : Scénarios sur l'expression orale efficace**.
  - Revoir **2.4 : Compétences et stratégies de l'expression orale efficace** et **2.5 : Formulaire d'observation de l'expression orale efficace**.
  - Faire 3 copies par participant(e) de **2.5 : Formulaire d'observation de l'expression orale efficace**.

### Étapes :

1. Expliquer aux élèves que l'attention sera maintenant portée sur l'expression orale. Souligner l'importance d'être présent(e), ouvert(e) et connecté(e) à son audience (grâce à la parole et le langage corporel).

Demander aux élèves à quel moment ils/elles pensent avoir besoin d'utiliser les compétences de l'expression orale efficace (*présenter des idées au travail soit formellement à leurs professeurs, encadreurs ou à leurs camarades (ou parfois collègues) ; socialement devant leurs parents, la famille au sens large et les ami(e)s, ...*).

NB. Lorsque les élèves travaillent autour d'une activité génératrice de revenus, leur expliquer qu'ils peuvent considérer leurs camarades comme des collègues et expliciter cette notion avec eux/elles.

En se basant sur les compétences de communication évoquées jusqu'ici, demander aux élèves ce qu'ils/elles pensent être important de se rappeler ou de faire lorsqu'ils/elles parlent à leurs collègues, à un groupe de personnes ou à leur superviseur(e). Écrire leurs réponses sur le tableau noir ou le tableau padex.

**(10 min)**

2. Demander aux élèves d'aller à **2.4 : Compétences et stratégies de l'expression orale efficace** dans leur guide et réviser ensemble. Leur demander de faire des ajouts s'ils/elles en trouvent.  
**(5 min)**

**★ Conseil pour le professeur/la professeure ★**

Vous pouvez avoir besoin de modifier les scénarios de l'expression afin de les adapter à l'environnement de travail des élèves.

3. Répartir les élèves en groupes de 3 personnes et leur donner l'**Outil du professeur/de la professeure 2.2 : Scénarios sur l'expression orale efficace**. Lire les scénarios ensemble et expliquer aux élèves qu'une fois dans leur petit groupe, chaque personne aura l'occasion de faire la pratique de l'expression orale, de jouer et d'observer. Chaque scénario représente une situation en milieu de travail, scolaire et familial qui exige quelques compétences d'une bonne expression orale pour la gérer. Pour les scénarios scolaire et familial, il y a des questions qui peuvent aider à faire le pratique.

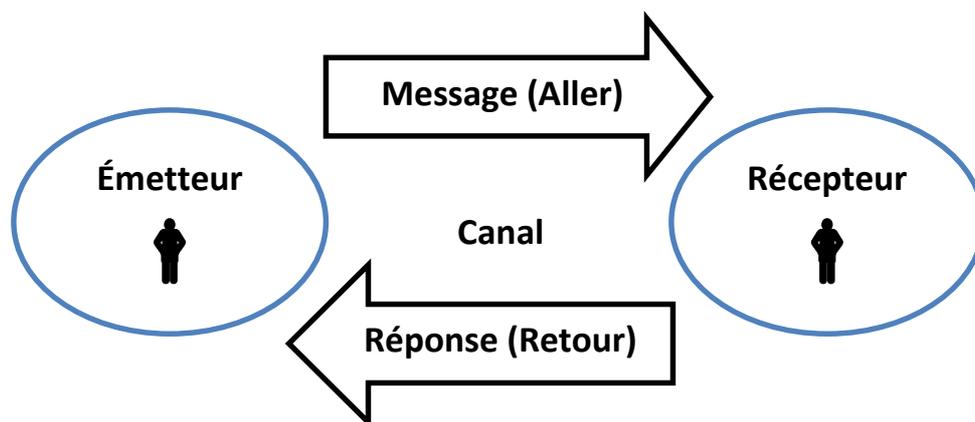
Dire aux élèves que chaque personne devra choisir un scénario différent où il/elle jouera le rôle de l'orateur/oratrice. La personne qui ne fait ni parler ni jouer remplira le **2.5 : Formulaire d'observation de l'expression orale efficace**. L'orateur/oratrice doit également le remplir après, comme une sorte d'autoévaluation.

Donner 15 minutes par scénario : l'orateur/l'oratrice fait sa présentation pendant 5 minutes, l'observateur/l'observatrice remplit le formulaire, puis ils/elles discutent de la performance en faisant référence au formulaire d'observation. **(1 heure)**

4. Dans le grand groupe, discuter du sentiment d'être un orateur/une oratrice (Qu'est-ce qui semblait facile ? Difficile ? Ont-ils/elles été en mesure d'utiliser certaines des stratégies discutées ?).

Souligner que lors d'une situation similaire à celle du scénario 3, il est très important de parler lorsqu'on ne comprend pas quelque chose. De même, si l'on sait que ce qui est demandé de faire n'est pas vraiment possible ou ne peut être accompli dans un délai accordé, il est nécessaire de le dire plutôt que de ne rien dire. **(15 min)**

5. Dire aux élèves qu'ils/elles viennent d'aborder le sujet concernant l'écoute et l'expression orale. Souligner que la communication est un processus à double sens où on a besoin de parler, bien écouter et demander des éclaircissements, si nécessaire. Il faut parler d'une voix claire, compréhensible et convaincante.



NB : S'il y a du temps, demander à tous les élèves de former un cercle. Chuchoter quelque chose à la première personne qui se trouve juste à côté de vous (exemple : *La boutique de Rosine se trouve près du marché. Tournez à gauche après la clinique, prenez le virage à droite à l'école et vous verrez la boutique à gauche.*). Leur tâche consiste à chuchoter à la personne suivante, qui le dit à son collègue à son tour et ainsi de suite. La dernière personne doit dire à haute voix ce qu'il/elle a entendu. Répéter la déclaration originale à haute voix. Demander aux élèves de comparer les déclarations. Il est fort probable que ces messages seront différents !

## Outil du professeur/de la professeure 2.2 : Scénarios sur l'expression orale efficace.

### Scénario 1 : À l'usine de transformation de céréales :

Vous travaillez à l'usine de transformation de céréales récemment installée. Vous avez remarqué que la qualité du nettoyage de céréales n'est pas très bonne et que la plupart de vos collègues ne se présentent pas à l'heure au travail et ne consacrent pas assez de temps à l'activité. Vous décidez d'en parler à vos collègues pour les encourager à travailler en équipe et d'améliorer la productivité avant que la qualité ne se détériore et que tout le monde ne perde son emploi.

### Scénario 2 : Au chantier de construction :

Vous avez été embauché par la CSE pour un travail à temps partiel. Au cours des premiers jours, votre superviseur vous a demandé de suivre l'une de vos collègues de travail pour être son apprenti. Votre collègue a une attitude négative et ne veut pas vous enseigner à utiliser correctement tout l'équipement. Vous savez que si elle vous montre ce qu'il faut faire, vous serez tous les deux en mesure d'accomplir rapidement le travail et que cela fera plaisir au patron. Vous décidez de parler avec votre collègue sans l'intention de créer de conflits et de la convaincre de vous former correctement.

**Scénario 3 : Trop timide pour poser des questions :**

Arouna est un nouvel employé d'une compagnie locale de construction. Il travaille en tant que peintre. Un jour, son patron lui demande de peindre la salle de classe en utilisant des peintures de couleur bleu et jaune qu'il faut mélanger. Arouna ne sait pas exactement à quoi son patron fait référence, car il n'a jamais utilisé de peinture mélangée. À cause de sa timidité et de sa peur de décevoir son nouveau patron, il n'ose pas dire que c'est la première fois qu'il fait ce travail, ne pose aucune question et ne demande même pas de l'aide à ses collègues. Il ne cesse de dire « oui », « oui », « oui » et le patron part. Arouna commence à procéder au mélange, mais ça ne marche pas. À son retour, le patron constate qu'Arouna n'a rien fait et que la peinture est ruinée. Arouna ne cesse de serrer la main de son patron tout en s'excusant pour ce qui était arrivé. Le patron le licencie.

D'abord présenter le scénario tel quel. Puis le réadapter afin qu'Arouna puisse gérer la situation comme il aurait dû le faire dès le début.

**Scénario 4 : Communication avec les parents :**

Vers la fin de l'année, Badou, élève en classe de 5<sup>ème</sup>, discute avec son père de son orientation en classe de 4<sup>ème</sup>. Le père veut imposer son choix alors que Badou n'est pas d'accord.

Discuter des causes du différend entre Badou et son père.

**Scénario 5 : Communication avec les professeurs :**

Amadou est en train de discuter avec ses camarades de classe. Il se plaint de l'attitude flegmatique de son professeur à son égard. Ce dernier refuse de l'envoyer au tableau, de lui donner la parole, de répondre à ses questions et ne le valorise pas. Différentes réactions concordantes et discordantes sont notées.

Développer le scénario en faisant intervenir le maximum d'élèves.

Discuter des types de difficultés de communication qui existent.

Lister les différents acteurs qui peuvent être impliqués (les professeurs, les élèves, le Conseil de gestion de l'école, les cellules d'animation pédagogiques)

Proposer des solutions en impliquant les acteurs, si possible.

**Scénario 6 : Communication entre les élèves :**

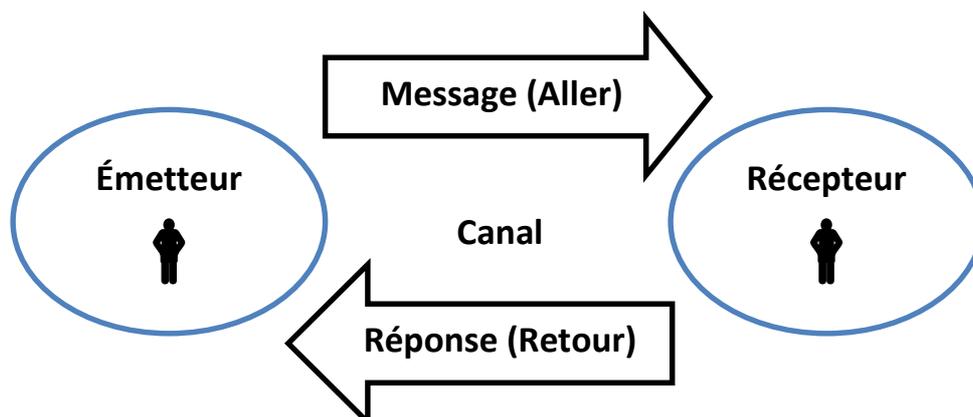
Le principal du CEM finance les activités du CEM. Les élèves ne s'entendent pas sur l'utilisation des fonds dégagés.

Quelles sont les causes de ces problèmes et quelles solutions y apporter ?

**2.4 : Compétences et stratégies de l'expression orale efficace :**

- ✓ Faire preuve de clarté, brièveté, concision – aller droit au but ;
- ✓ Utiliser des exemples pour arriver au point ;
- ✓ Faire preuve de politesse et d'amitié ;
- ✓ Être honnête ;
- ✓ Faire preuve de respect ;
- ✓ Lorsqu'il faut être direct(e), parler avec respect ;
- ✓ Parler avec confiance, sans toutefois faire preuve d'arrogance ;
- ✓ Être flexible - vérifier l'humeur et les attitudes des autres et ajuster en conséquence ;
- ✓ Rester conscient(e) du langage corporel - le sien et celui des autres ;

La communication est un processus à double sens où on a besoin de parler, bien écouter et demander des éclaircissements, si nécessaire. On doit parler d'une voix claire, compréhensible et convaincante.



## 2.5 : Formulaire d'observation de l'expression orale efficace

Cocher (✓) oui si la personne qui parle se conforme aux normes ou non, si il ou elle ne le fait pas. Commenter pour expliquer.

Normes	Oui	Non	Commentaires
Faire preuve de clarté, brièveté, concision - aller droit au but ;			
Utiliser des exemples pour arriver au point ;			
Faire preuve de politesse et d'amitié ;			
Être honnête ;			
Faire preuve de respect ;			
Lorsqu'on a besoin d'être direct(e), parler avec respect ;			
Parler avec confiance, sans toutefois faire preuve d'arrogance ;			
Être flexible - vérifier l'humeur et les attitudes des autres et ajuster en conséquence ;			
Rester conscient(e) du langage corporel - le sien et celui des autres.			

## Titre de l'activité 6 : Séance 1 Révision - Écoute et expression orale efficaces.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- a. Rappeler les principaux sujets abordés lors de la séance (compétences et stratégies de l'écoute efficace, communication non verbale ; donner et recevoir des instructions ; compétences et stratégies de la communication verbale (expression orale) efficace ; formes de communication) ;
  - b. Identifier leurs points forts concernant l'écoute et l'expression orale ainsi que les mesures à prendre pour s'améliorer.
-  **Durée requise** : 30 minutes
-  **Méthodologie** : discussion en grand groupe, réflexion individuelle / rédaction d'un journal, travail en paires.
-  **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

### Étapes :

1. Demander aux élèves de citer les principaux sujets abordés au cours de cette séance (*compétences et stratégies de l'écoute efficace, communication non-verbale ; donner et recevoir des instructions ; compétences et stratégies de la communication verbale (expression orale) efficace*). **(5 min)**
2. Demander aux élèves d'écrire ce qui suit dans leur espace d'écriture se trouvant à la fin de la Séance 1 dans leur guide :
  - a. trois points forts de leur écoute ;
  - b. trois points forts de leur expression orale ;
  - c. trois défis auxquels ils/elles font face lors de l'écoute et lors de l'expression orale. **(10 min)**
3. Demander aux élèves de faire part de leurs points forts et leurs défis à la personne à côté d'eux et de faire quelques remue-méninges pour trouver des mesures à prendre pour relever ces défis. Ils/elles doivent écrire leurs idées dans leur guide. **(15 min)**

## Séance 2 : Coopération

### Titre de l'activité 7 : Activité d'introduction

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, élèves seront capables e de :
- Rappeler les principaux concepts de la séance précédente (écoute et expression orale) ;
  - Exposer les expériences et les connaissances antérieures relatives à la coopération.
-  **Durée requise** : 30 minutes
-  **Méthodologie** : partage, travail individuel, discussion en grand groupe.
-  **Matériel et préparation** : chapeau ou contenant pour contenir des bouts de papier, papier A4, tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.
- Écrire les principaux sujets tirés de la séance précédente sur l'écoute et l'expression orale sur des bouts de papier (Compétences et stratégies d'écoute efficace ; communication verbale et non verbale ; donner et recevoir des instructions, formes de communication).
  - Réviser les principaux concepts tirés de la séance sur l'écoute et l'expression orale.

### Étapes :

1. Écrire les principaux sujets de la séance précédente concernant l'écoute et l'expression orale sur des bouts de papier, les plier et les mettre dans un chapeau. Choisir une personne (qui a assisté à la dernière séance) et lui demander de choisir un morceau de papier du chapeau. Lui demander de dire ou démontrer quelque chose qu'il / elle a appris en rapport avec le sujet.

Demander à d'autres volontaires de procéder au tirage d'un papier du chapeau, de partager et d'expliquer le thème tiré jusqu'à ce que les principaux concepts du sujet soient abordés. Continuer avec le même exercice jusqu'à ce que le chapeau soit vide. Donner des informations supplémentaires si nécessaire. **(10 min)**

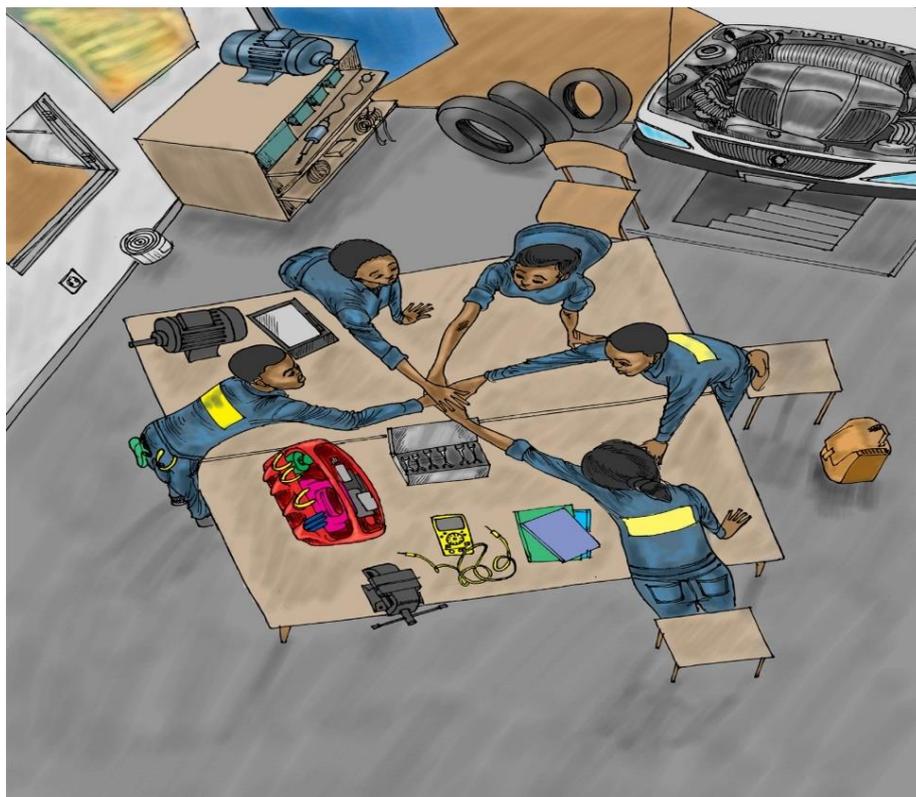
2. Introduire la séance du jour sur la coopération en précisant qu'on se concentrera sur la communication et le travail en groupe. Demander aux élèves : **(10 min)**
  - a. Comment vous organisez-vous à la maison pour accomplir vos tâches ?
  - b. Comment les gens travaillent ensemble à l'église, à la mosquée ou dans un groupe de jeunes ?
  - c. Comment les gens travaillent ensemble au service ?

- d. Pourquoi est-il important d'avoir une bonne relation avec les membres de la famille, les camarades de classe ou les collègues de travail ?
3. Demander aux élèves de faire part au groupe de leurs expériences de travail en groupe ou en équipe et de faire une comparaison avec le travail individuel. **(10 min)**

Présenter les principaux sujets de la séance.

### ↔ Sujets clés ↔

- Autoévaluation de sa performance au sein du groupe ;
- Caractéristiques de la coopération et du travail en équipe efficaces.



## Titre de l'activité 8 : Autoévaluation du travail en groupe.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, élèves seront capables de :
- Évaluer leurs tendances lors du travail en groupe ;
  - Identifier l'impact des différentes personnalités et approches lors du travail en groupe sur la façon dont un groupe s'acquitte de ses rôles et responsabilités.

 **Durée requise** : 30 minutes

 **Méthodologie** : autoévaluation, discussion en grand groupe.

 **Matériel et préparation** : Formulaires d'évaluation, tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch, clé.

□ Réviser **2.6 : Autoévaluation du travail en groupe.**

### Étapes :

- Expliquer aux élèves que pour commencer avec ce sujet, ils/elles feront une activité de groupe appelée « Passez-moi la clé s'il vous plaît ». Diviser le groupe en 2 équipes. Arranger les équipes de sorte qu'elles se retrouvent face à face. Les membres des équipes doivent ensuite joindre leurs mains. À la fin, pour chaque équipe, deux mains seront libres aux deux extrémités. Donner une seule clé à l'une des personnes se trouvant aux « extrémités » de chaque équipe. La tâche consiste à se passer la clé d'un bout à l'autre sans disjoindre les mains. La clé ne doit pas être glissée ou passée à coups de pied sur le sol. Si la clé tombe, elle doit être ramassée en gardant toutes les mains jointes. L'équipe qui réussit à passer la clé d'une extrémité à l'autre en premier gagne. **(10 min)**

#### Questions de mise au point :

- Est-ce que la tâche était facile à accomplir ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- Quel sentiment avez-vous ressenti en participant à cet exercice - Pourquoi ?
- Est-ce que les gens se sont tous comportés de la même façon ou ont-ils pris différents rôles ?
- Est-ce que la tâche vous a semblée plus facile avec le temps ? Pourquoi ou pourquoi pas **(10 min)**

*Pour accomplir la tâche, le groupe a besoin de bien travailler ensemble. Ils/elles ont besoin de communiquer et de s'encourager. Souvent, les différentes personnalités seront observées : certain(e)s essayeront de dominer, certain(e)s encourageront les autres, tandis que d'autres ne diront rien du tout. Lors du travail en groupe, il est important d'avoir un mélange de ces différentes personnalités.*

2. Demander aux élèves d'aller à **2.6 : Autoévaluation du travail en groupe** dans leur guide. Lire la liste ensemble et leur demander de cocher les trois cases qui décrivent le mieux la façon dont ils/elles travaillent en groupe (3 cases seulement). **(5 min)**
3. Lire chaque phrase en demandant à toute personne ayant coché la phrase lue de lever sa main. Demander aux élèves de faire part de leurs conclusions après l'exercice principal et celui de mise en commun.  
*(Les gens travaillent de différentes façons dans un groupe, il est nécessaire de connaître ces différents styles adoptés par les gens et que selon la tâche à accomplir, certains styles sont plus appropriés que d'autres ; il est souhaitable de varier les approches...).* **(5 min)**

## 2.6 : Autoévaluation du travail en groupe

<i>Dans les groupes, avez-vous souvent tendance à :</i>		Cochez 3 cases seulement
1. Rester calme pendant un certain temps et ensuite participer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vous sentir mal à l'aise et souhaiter travailler seul(e) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vouloir diriger les autres ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Encourager les autres à contribuer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Avoir de nouvelles idées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Interrompre les autres pour vous assurer que vous vous êtes bien fait comprendre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Garder la concentration du groupe sur la tâche à accomplir ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Détendre tout le monde et promouvoir l'harmonie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Être frustré(e)/déçu(e) quand il y a trop de discours et pas assez de décisions et d'action ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Réconcilier les membres de l'équipe qui sont en désaccord ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Source: Pretty, Jules. *Participatory Learning and Action: A Trainer's Guide*. London : International Institute for Environment and Development, 1995.

## Titre de l'activité 9 : Coopérer avec les autres.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Identifier les différentes personnalités et approches que les individus apportent à un groupe ;
  - Élaborer des stratégies pour gérer les différentes personnalités au sein du groupe ;
  - Identifier et démontrer les caractéristiques d'un(e) membre d'équipe efficace et coopératif/coopérative.

 **Durée requise** : 1 heure

 **Méthodologie** : activité et discussion en grand groupe (à l'intérieur / à l'extérieur).

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

- Écrire le scénario (qui a été choisi dans **l'Outil du professeur/de la professeure 2.3**) sur un tableau padex ou au tableau noir à l'avance.
- Assigner les rôles dans **l'Outil du professeur/de la professeure 2.3 : Coopérer**.
- Réviser **2.7 : Caractéristiques d'un(e) membre d'équipe efficace et coopératif/coopérative**.

### Étapes :

1. Choisir un scénario dans **l'Outil du professeur/de la professeure 2.3 : Coopérer** et l'écrire sur le tableau. Expliquer aux élèves qu'ils/elles vont faire un jeu de rôle. La moitié des élèves jouera le rôle d'interprètes dans le groupe et l'autre moitié formera un cercle autour d'eux/elles pour observer. Les interprètes et les observateurs/observatrices doivent suivre les instructions se trouvant sur leurs feuilles (**Outil du professeur/de la professeure 2.3 : Coopérer**).

Lire le scénario à haute voix afin que tout le monde puisse entendre. **(10 min)**

2. Distribuer les rôles tirés de **l'Outil du professeur/de la professeure 2.3 : Coopérer**, mais demander aux élèves de ne pas les partager avec quiconque. Demander s'il y a des questions. Demander au groupe de collègues de travail de former un cercle au milieu et aux observateurs/observatrices de former un cercle autour d'eux et d'elles afin qu'ils/elles puissent regarder. **(5 min)**

3. Accordez au groupe 15 à 20 minutes pour se réunir. Les collègues de travail doivent jouer leurs rôles et les observateurs/observatrices devront à leur tour prendre des notes en fonction des questions se trouvant sur leurs feuilles. **(20 min)**
4. À la fin du jeu de rôle, discutez au sujet de l'activité :

### Questions de mise au point :

- a. Les interprètes - Qu'avez-vous ressenti en jouant votre rôle (lisez ou décrivez le rôle au groupe) ?
- b. Les observateurs/observatrices - Qu'avez-vous observé sur le rôle qui vous a été attribué ? (Quel type de personnalité présentait-il/elle ? Est-ce qu'il/elle était en train d'aider le groupe à prendre des décisions ? Est-ce qu'il/elle était en train d'empêcher le groupe de faire des progrès ? Comment les autres pourraient-ils encourager cette personne à contribuer au groupe ?
- c. Quelles conclusions pouvons-nous tirer sur la façon de collaborer lors du travail en groupe ? **(20 min)**

*La collaboration lors du travail en groupe exige le respect mutuel et l'écoute attentive. Les membres échangent leurs idées sans s'interrompre, demandent les opinions des autres et acceptent les différences. Ils/elles restent concentré(e)s et aident le groupe à accomplir ses tâches / objectifs.*

5. Donner aux élèves **2.7 : Caractéristiques d'un(e) membre d'équipe efficace et coopératif/coopérative** et les réviser, en ajoutant de nouvelles idées au besoin. **(5 min)**

## Outil du professeur/de la professeure 2.3 : Coopérer.

### Scénario 1 : Rénovations du bureau :

Les rénovations sont terminées et on a maintenant de la place dans le bureau que les gens peuvent occuper. Un groupe de collègues de travail a été convoqué pour planifier le déménagement. Un(e) leader a été sélectionné(e), mais il reste à déterminer le rôle de tout le monde. C'est la première fois que vous vous retrouvez ensemble en tant que groupe. Vous devez discuter de l'emplacement des bureaux des gens, de la photocopieuse, des imprimantes, etc. et décorer de sorte que le bureau va attirer la clientèle. Vous avez tous besoin de déterminer les étapes nécessaires pour accomplir la tâche, les rôles et les responsabilités de chaque membre du groupe.

*Ou*

## **Scénario 2 : Coopérative de boulangerie :**

Une coopérative de boulangerie récemment créée vient de recevoir une énorme commande de gâteaux et de pain à l'occasion d'un grand événement organisé dans la ville. Il y a une pénurie de farine sur le marché, mais le succès de la coopérative dépend de la prestation d'un bon service lors de l'événement. Un groupe de membres de la coopérative se réunit pour discuter de la question et décider quoi faire.

*Ou*

*Imaginez un scénario différent qui s'adapte mieux à l'environnement des élèves.*

### **Rôles :**

**Leader du groupe :** Vous êtes un(e) leader fort(e) qui essaie de parler clairement et écouter efficacement. Vous devez expliquer clairement les objectifs du groupe et garder le groupe concentré sur la tâche. Essayez d'impliquer tout le monde dans la discussion. Vous êtes responsable de l'élaboration du plan.

**Personne calme / timide :** Vous avez beaucoup de très bonnes idées, mais vous ne serez pas confortable de dire quoi que ce soit jusqu'à ce que quelqu'un vous le demande directement.

**Personne dominatrice :** Vous voulez dominer la discussion et diriger le groupe. Vous pensez que vous avez toutes les réponses et vous ne voulez pas perdre de temps en permettant aux autres de partager leurs idées.

**Personne désagréable :** Vous avez une attitude négative et vous refusez toutes les idées.

**Personne diplomate :** Vous essayez toujours de détendre les gens et vous essayez constamment de calmer la situation entre les gens qui sont en désaccord.

**Personne encourageante :** Vous voulez vous assurer que tout le monde soit entendu, indépendamment de son origine ou de ses idées. Engagez les membres du groupe dans la conversation.

**Personne pleine d'idées :** Vous devenez très excité(e) dans le groupe et vous vous livrez aux remue-ménages et partagez des idées extravagantes qui ne sont pas toujours réalistes.

**Personne exigeante :** Vous êtes toujours très organisé(e) et aimez rester concentré(e) sur la tâche à accomplir. Vous continuez à ramener le groupe à passer à l'action nécessaire pour accomplir la tâche.

**Observateurs/observatrices** : Observez la personne qui se tient juste devant vous. Quel type de personnalité cette personne a-t-elle ? Est-ce qu'il/elle est en train d'aider le groupe à prendre des décisions ? Est-il/elle en train d'empêcher le groupe de faire des progrès ? Comment les autres pourraient-ils encourager cette personne à contribuer au groupe ?

### Coopérer (Découpez-les et distribuez-les aux élèves individuels)

----- ✂ ----- ✂ -----

**Leader du groupe** : Vous êtes un(e) leader fort(e) qui essaie de parler clairement et écouter efficacement. Vous devez expliquer clairement les objectifs du groupe et garder le groupe concentré sur la tâche. Essayez d'impliquer tout le monde dans la discussion. Vous êtes responsable de l'élaboration du plan.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Une personne calme** : Vous avez beaucoup de très bonnes idées, mais vous ne serez pas confortable de dire quoi que ce soit jusqu'à ce que quelqu'un vous le demande directement.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Personne dominatrice** : Vous voulez dominer la discussion et diriger le groupe. Vous pensez que vous avez toutes les réponses et vous ne voulez pas perdre de temps en permettant aux autres de partager leurs idées.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Personne désagréable** : Vous avez une attitude négative et vous refusez toutes les idées.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Personne diplomate** : Vous essayez toujours de détendre les gens et vous essayez constamment de calmer la situation entre les gens qui sont en désaccord.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Personne encourageante** : Vous voulez vous assurer que tout le monde soit entendu, indépendamment de son origine ou de ses idées. Engagez les membres du groupe dans la conversation.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Personne pleine d'idées** : Vous devenez très excité(e) dans le groupe et vous vous livrez aux remue-méninges et partagez des idées extravagantes qui ne sont pas toujours réalistes.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Personne exigeante** : Vous êtes toujours très organisé(e) et aimez rester concentré(e) sur la tâche à accomplir. Vous continuez à ramener le groupe à passer à l'action nécessaire pour accomplir la tâche.

----- ✂ ----- ✂ -----

**Dupliquer le message destiné aux observateurs/observatrices en fonction du nombre d'observateurs :**

**Les observateurs/observatrices** : Observez la personne qui se tient juste devant vous. Quel type de personnalité cette personne a-t-elle ? Est-ce qu'il/elle est en train d'aider le groupe à prendre des décisions ? Est-il/elle en train d'empêcher le groupe de faire des progrès ? Comment les autres pourraient-ils encourager cette personne à contribuer au groupe ?

## **2.8 : Caractéristiques d'un(e) membre d'équipe efficace et coopératif/coopérative**

**Un(e) membre d'équipe efficace et coopératif/coopérative :**

- ✓ Interagit avec les autres et les inclut d'une manière courtoise, respectueuse et honnête ;
- ✓ Respecte la diversité d'opinions, de culture, d'appartenance ethnique, de genre... ;
- ✓ Donne ses avis et ses idées et cherche les avis et les idées des autres ;
- ✓ Négocie et discute des idées tout en étant flexible pour répondre aux objectifs du groupe ;
- ✓ Effectue les tâches identifiées pour atteindre les objectifs du groupe ;
- ✓ Écoute sans interrompre ;
- ✓ Propose des idées sans interrompre ;
- ✓ Maîtrise ses émotions, ses pensées et ses sentiments et les garde sous contrôle pour le bien du groupe ;
- ✓ Aide le groupe à résoudre un conflit (s'il se présente) afin d'atteindre les objectifs.

## Titre de l'activité 10 : Stimulation de la coopération.

✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de déterminer le rôle important que la coopération joue dans l'atteinte des objectifs individuels et collectifs.

 **Durée requise** : 15 minutes

 **Méthodologie** : activité en grand groupe et discussion en grand groupe.

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

### Étapes :

1. Demander aux élèves de former un cercle et de se tenir les mains. Expliquer que le cercle ne doit pas être rompu. Ils/elles doivent toujours se tenir la main.
2. Demander à chaque élève de choisir son coin préféré de la pièce sans pour autant le révéler à quelqu'un d'autre.
3. Dire aux élèves qu'il y aura un décompte jusqu'à trois et que chaque personne doit aller dans son coin préféré.
4. Après quelques minutes, discuter de ce qui s'est passé.  
*(On se retrouve souvent dans un chaos où chacun veut convaincre ou tirer les autres vers son coin préféré.)*

Demander s'il y a un autre moyen de faire le même exercice.

*(Les gens pourraient se déplacer en groupe d'un coin à l'autre jusqu'à ce que tous les coins soient occupés.)*

5. Souligner l'importance de la coopération et sa contribution dans l'atteinte des objectifs individuels et collectifs ainsi que les dangers que la concurrence peut poser dans un milieu de travail.

## Titre de l'activité 11 : Séance 2 Révision - Coopérer

✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :

- a. Lister les principaux sujets abordés au cours de la séance (l'autoévaluation des tendances lors du travail en groupe ; caractéristiques de la coopération et du travail en équipe efficaces) ;
- b. Expliquer leurs performances concernant la coopération en identifiant leurs points forts, les défis et les mesures à prendre pour relever leurs défis.

 **Durée requise** : 20 minutes

 **Méthodologie** : discussion en grand groupe, réflexion individuelle / rédaction d'un journal, travail en binôme.

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch, ballon ou autre objet qui peut être lancé.

### Étapes :

1. Demander aux élèves de citer les principaux sujets qui ont été abordés au cours de cette séance (*l'Autoévaluation des tendances lors du travail en groupes ; les caractéristiques de la coopération et du travail en équipe efficaces*).

Lancer une balle ou un autre objet à un élève qui devra alors dire une chose qu'il/elle a apprise au cours de la séance. Cette personne devra lancer la balle à quelqu'un d'autre, en continuant le même exercice, jusqu'à ce que tous les sujets soient mentionnés. **(10 min)**

2. Demander aux élèves de continuer à écrire dans leur espace d'écriture de la Séance 2 dans leur guide, cette fois-ci en écrivant trois choses auxquelles ils/elles veulent consacrer leur temps au cours des prochains mois pour améliorer la façon dont ils/elles coopèrent et travaillent en groupe. **(10 min)**

## Séance 3 : Service à la clientèle.

### Titre de l'activité 12 : Activité d'introduction.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- a. Rappeler les principaux concepts de la séance précédente (Coopérer) ;
  - b. Partager leurs expériences et leurs connaissances antérieures en rapport avec le service à la clientèle.
-  **Durée requise** : 40 minutes
-  **Méthodologie** : tournoi à la ronde, discussion en grand groupe.
-  **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.
- Revoir les principaux concepts de la séance sur la coopération.
  - Revoir **2.8 : Qu'est-ce que le service à la clientèle et pourquoi est-il important ?**

### Étapes :

1. Revoir rapidement les principaux concepts de la séance concernant la coopération (*la diversité des personnalités et des styles dans un groupe, la coopération et le travail en équipe efficace*) en faisant le tour des groupes et en demandant aux membres de dire ou de démontrer ce qu'ils/elles ont retenu du sujet. Compléter au besoin.  
(5 min)  
Introduire la séance du jour sur le service à la clientèle en expliquant que l'attention sera portée sur la communication avec les clients.
2. Demander aux élèves de discuter ensemble de la définition du client et de partager des exemples où ils/elles jouaient le rôle du client/de la cliente et d'autres exemples où ils/elles servaient les client(e)s. Leur demander de partager leurs expériences d'un bon et d'un mauvais service à la clientèle. Qu'est-ce qui le rend bon ou mauvais ?  
(10 min)
3. Demander à quelques paires de partager certains de leurs exemples. Insister sur le fait qu'à chaque fois que nous achetons quelque chose dans un magasin, dans un marché, dans un restaurant, etc., nous devenons des **clients et des clientes**. Ceux et celles qui offrent des services ne font que de la prestation du **service à la clientèle**. Il est extrêmement important **de toujours offrir un excellent service à la clientèle**.  
(10 min)
4. Demander aux élèves d'aller à **2.9 : Qu'est-ce que le service à la clientèle et pourquoi est-il important ?** dans leur guide et revoir les informations ensemble.  
(10 min)

5. Présenter les principaux sujets de la séance.

(5 min)

### 🔑 Sujets clés 🔑

- L'importance du service à la clientèle ;
- Comment fournir un service de qualité exceptionnelle ;
- La communication avec les client(e)s ;
- La gestion des conflits avec les client(e)s difficiles.

## 2.9 : Qu'est-ce que le service à la clientèle et pourquoi est-il important ?

**Définition du service à la clientèle :** Le service à la clientèle consiste à répondre aux besoins des gens qui utilisent nos services.

L'exemple ci-après sur les niveaux de service concerne seulement le service d'un restaurant, mais le service clientèle concerne également, la boutique de votre quartier, la vendeuse de cacahuètes, le dispensaire, la cantine scolaire, tout établissement public ou privé où des prestations sont offertes, etc.

**Les niveaux de service à la clientèle:** Il existe différents niveaux de service à la clientèle:

- Mauvais service :** ceux/celles qui offrent le service ne semblent pas s'en soucier, ne font aucun effort pour satisfaire les client(e)s (exemple : un serveur/une serveuse au restaurant qui ne vous présente pas de menu, ne vous dit pas si la commande n'est pas disponible, ne demande pas si vous avez besoin de quelque chose).
- Service acceptable :** le service fourni est suffisant. Ceux/celles qui offrent des services prennent soin de la clientèle, mais en revanche, ils/elles n'arrivent pas à satisfaire les besoins du client/de la cliente. (Exemple : un serveur/une serveuse au restaurant est poli, mais il/elle ne donne pas assez d'informations concernant le menu).
- Service exceptionnel :** la qualité du service est toujours excellente, le client/la cliente se sent toujours heureux/heureuse et à son aise et recommande le service aux gens qu'il/elle connaît. (Exemple : un serveur/une serveuse au restaurant qui se présente à la table avec le menu, explique ce qui est au menu, donne des recommandations, explique la raison du retard de la commande...).

**La plupart des client(e)s (68%) cessent d'utiliser les services d'une entreprise en raison de l'impolitesse ou de l'indifférence.** On est toujours à la recherche d'un service exceptionnel !

## Principes du service à la clientèle

- Les client(e)s ont toujours raison !
- Ne vous disputez jamais.
- Ne défiez jamais un(e) client(e).
- Faites toujours preuve de respect et écoutez les besoins des client(e)s.

## Pourquoi le service à la clientèle est-il important ?

Un bon service à la clientèle aura les **effets positifs** ci-dessous :

- a) Vous garderez vos client(e)s et ils/elles recommanderont vos services aux autres ;
- b) Vous vous distinguerez de vos concurrent(e)s ;
- c) Il rendra le travail plus agréable et personne parmi les employés ne voudra aller ailleurs ;
- d) Il prouve à vos client(e)s à quel point ils/elles sont important(e)s ;
- e) Les client(e)s apprécieront vos services et achèteront plus ;
- f) La prestation d'un bon service à la clientèle garantira la bonne promotion de bouche à oreille ;
- g) Il s'agit de la forme de publicité la moins chère.

Un mauvais service à la clientèle aura les **effets négatifs** ci-dessous :

- a) Une mauvaise réputation ;
- b) Une perte de confiance ;
- c) La fin de la relation avec la clientèle ;
- d) Une mauvaise référence dans la carrière ;
- e) Une perte d'emploi.

## Titre de l'activité 13 : Prestation d'un service exceptionnel à la clientèle.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Identifier la façon dont nos besoins et nos perceptions affectent énormément notre satisfaction en tant que client(e)s ;
  - Identifier les moyens de répondre aux besoins des client(e)s ;
  - Décrire les techniques nécessaires à adopter pour la satisfaction des besoins des client(e)s.

 **Durée requise** : 1 heure 30 minutes

 **Méthodologie** : réflexion individuelle, discussion en grand groupe, jeux de rôle.

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch ;

☐ Revoir 2.9 : **Prestation exceptionnelle du service à la clientèle.**

### Étapes :

- Demander aux élèves : Qu'est-ce qui attire votre attention lorsque vous arrivez dans un restaurant ? Qu'est-ce qui définit un « service exceptionnel » ? Pensez aux détails tels que le coût, la rapidité du service, l'attitude du serveur / serveuse, le goût, etc.

### ★ Conseil pour le professeur/la professeure ★

Demander aux élèves d'observer le service à la clientèle avant la prochaine séance. Il pourrait s'agir d'une expérience vécue en tant que client(e), quelque chose qu'ils/elles font en servant un(e) client(e) ou l'observation d'un entretien entre un(e) client(e) et un(e) employé(e).

(10 min)

- Discuter de leurs réponses dans le grand groupe. Poser la question : Est-ce que vous aviez tous la même idée d'un service exceptionnel ? Quelle différence ou ressemblance y avait-il dans vos réponses ? Est-ce qu'un restaurant serait capable de satisfaire les besoins de tous ses client(e)s ? Quelles sont les mesures à prendre afin qu'un restaurant puisse répondre le mieux possible aux besoins des client(e)s ?

(10 min)

3. Demander aux élèves de regarder **2.10 : Prestation exceptionnelle du service à la clientèle** et revoir les principaux sujets ensemble, surtout la façon de répondre aux besoins des client(e)s. **(10 min)**
4. Demander aux élèves de former des groupes de trois personnes. Chaque groupe devra représenter un secteur différent - construction, services d'hébergement, agro-alimentaire, etc. Une personne devra jouer le rôle de client(e), tandis que l'autre offrira des services et la troisième personne aura un rôle d'observation. Ils/elles peuvent utiliser des suggestions de **2.10** pour présenter un jeu de rôle qui montre un exceptionnel service à la clientèle. Échanger les rôles afin que chaque personne fasse le tour de tous les rôles. L'observateur/observatrice doit utiliser la liste se trouvant à **2.10** pour évaluer le niveau d'engagement de l'entreprise à répondre aux besoins de la clientèle. **(30 min)**
5. Demander à quelques groupes de présenter leur jeu de rôle au grand groupe. **(15 min)**

Après chaque jeu de rôle, demander aux observateurs et observatrices de penser à d'autres moyens d'offrir un excellent service à la clientèle pour chaque jeu de rôle observé. Demander à quelques élèves de faire une présentation.

6. Demander aux élèves d'interpréter les images A et B et lequel des services reflétés sur les images ils préfèrent. Leur demander de justifier leur choix.  
Demander s'il y a des questions au sujet de la satisfaction des besoins de la clientèle. **(15 min)**

➤ **INNOVATION** ◀

**SORTIR DES SENTIERS BATTUS !**

Encourager les élèves à imaginer de nouveaux moyens d'offrir un excellent service à la clientèle. On peut demander :

*Que pourrait-on faire d'autre dans une telle situation pour que les client(e)s aient une meilleure expérience ? Si vous étiez dans cette situation, que pourriez-vous faire afin que cette personne revienne ?*

## 2.9 : Prestation exceptionnelle du service à la clientèle :

### A. Service exceptionnel à la clientèle :

- ✓ Anticipe les besoins du client ;
- ✓ Répond et dépasse toutes les attentes des client(e)s.
- ✓ Essaie de comprendre les pensées des client(e)s ;

### B. Les besoins de base de la clientèle : Un(e) client(e) veut avoir le sentiment d'être:

1. Bien accueilli(e) ;
2. Bien compris(e) ;
3. Important(e) ;
4. À l'aise.

### C. Répondre aux besoins de base de la clientèle - Pour qu'un(e) client(e) se sente :

#### Bien accueilli(e) :

- Être gentil(le) ;
- Utiliser un ton de voix positif ;
- Saluer la personne ;
- Sourire.
- Se présenter ;

#### Bien compris(e) :

- Écouter attentivement ;
- Répéter ou reformuler ses propos pour rendre les choses plus claires.

#### Important(e) :

- Appeler le client/la cliente par son nom ;
- Poser des questions ouvertes pour comprendre les besoins de la clientèle ;
- Montrer que vous êtes préoccupé(e) par ses besoins de la clientèle ;
- Remercier le client/la cliente d'être venu(e).

#### À l'aise :

- Utiliser le langage corporel ;
- Lui montrer qu'il/elle a toute votre attention.

### D. Perceptions de la clientèle :

La perception est la façon dont nous voyons, entendons ou comprenons une situation. Deux personnes ne voient jamais une situation exactement de la même façon ! Un(e) client(e) ne pense pas toujours de la même façon que vous. Il/elle peut donc ne pas avoir la même interprétation d'une situation que vous. Vérifiez toujours pour voir ce que le client/la cliente pense. Ne faites jamais d'hypothèse !

**E. Répondre aux attentes et les dépasser :**

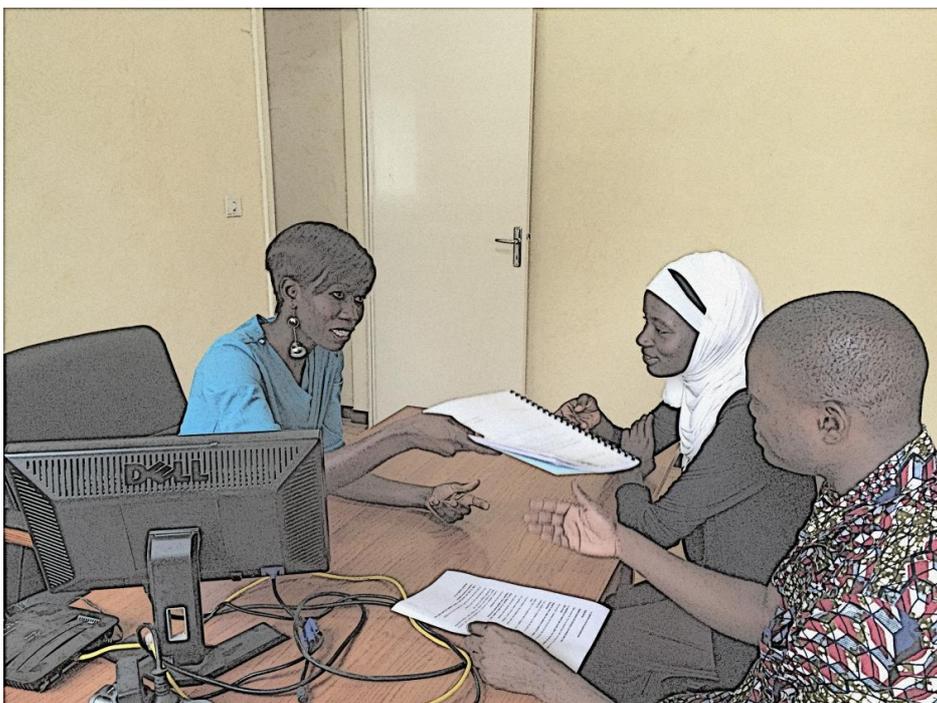
Assurez-vous que vous connaissez les attitudes, les croyances, les idées et les sentiments de votre client(e). Essayez de voir les choses de la même façon que votre client(e). Cela vous aidera à atteindre et à dépasser ses attentes.

**F. Demander des commentaires sur la prestation de votre service -** Demandez aux client(e)s s'ils ont apprécié votre service et leurs suggestions pour l'améliorer.

**Interpréter les images. Lequel des services reflétés sur les images préfères-tu ?**



**Image A**



**Image B**

## Titre de l'activité 14 : Communication avec les client(e)s

✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de communiquer efficacement avec la clientèle par téléphone et face à face.

 **Durée requise** : 45 minutes

 **Méthodologie** : discussion en grand groupe, sketch, jeux de rôle en paires.

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

- Compétences et concepts de révision dans **2.10 : Communication avec la clientèle par téléphone**.
- Donner des copies de l'**Outil du professeur/de la professeure 2.4 : Jeux de rôles sur la communication avec la clientèle** aux élèves.

### Étapes :

1. Demander à un binôme d'élèves de présenter un petit sketch dans lequel vous parlez à un(e) client(e) au téléphone. Demander leur de répondre au téléphone, sans mentionner leur nom ou le nom de leur organisation, en baillant et en parlant d'une façon ennuyeuse. Ils devront demander : « Que voulez-vous ? » (au lieu d'être poli(e) et demander ce dont la personne a besoin). La personne veut acheter un article particulier. Être impoli(e) en donnant la réponse. La personne raccroche. **(5 min)**
2. Demander aux élèves : **(15 min)**
  - Que s'est-il passé dans le sketch ?
  - Est-ce que cela ressemble à un bon service à la clientèle ?
  - Qu'est-ce qui aurait dû être fait autrement ?
  - Quelles sont les astuces pour parler au téléphone lors d'une conversation avec un(e) client(e) ?
3. Demander à un(e) volontaire de rejouer le sketch tout en s'assurant que l'employé(e) offre un excellent service à la clientèle. Dire aux élèves d'aller à **2.10 : Communication avec la clientèle par téléphone** dans leur guide. **(5 min)**
4. Répartir les élèves en paires et leur donner l'**Outil du professeur/de la professeure 2.4 : Jeux de rôle sur la communication avec la clientèle**. Leur demander de discuter des scénarios et ensuite de les rejouer d'une manière qui permet de faire preuve d'un excellent service à la clientèle. Chaque personne doit jouer le rôle de l'employé(e). **(20 min)**

Reformer le grand groupe et discuter des scénarios au besoin.

## **Outil du professeur/de la professeure 2.4 : Jeux de rôle sur la communication avec la clientèle.**

### **Jeu de rôle 1 :**

Ahmad est un gardien de portail d'un immeuble en ville. Il a récemment tardé à ouvrir aux visiteurs, les obligeant à klaxonner pendant des heures. Un visiteur s'est mis en colère contre lui et a commencé à l'insulter pour avoir tardé à ouvrir le portail. Ahmad l'a ignoré.

### **Jeu de rôle 2 :**

D'habitude, Babacar répond aux appels téléphoniques du magasin d'approvisionnement agricole où il travaille. En revenant du déjeuner, il raconte à son collègue ce qui lui est arrivé le weekend passé. À ce moment, le téléphone se met à sonner. Comme il est presque à la fin de son histoire, il décide de continuer de parler à son collègue. À la septième sonnerie, il décroche et dit d'une voix un peu terne, « Ici Agri-Supply ».

### **Jeu de rôle 3 :**

Mariam et Bintou sont occupées à bavarder quand un client entre dans l'hôtel. Elles le voient, mais continuent de parler. Le client a un contact visuel avec elles et demande si une chambre est disponible. Mariam et Bintou agissent comme si elles ont été subitement interrompues, ce qui donne au client l'impression qu'il doit aller ailleurs.

### **Jeu de rôle 4 :**

Omar travaille à la réception d'un hôtel, accueille des clients, répond au téléphone et répond aux besoins des clients de l'hôtel. Sa petite amie Taco et lui ont récemment eu quelques disputes et il paraît un peu distrait au travail. Une cliente en colère sort de la chambre 202 et se rend à la réception pour se plaindre de la saleté des draps. Alors qu'elle est en train de se plaindre, le portable d'Omar sonne. C'est Taco. Il demande à la cliente de lui donner une minute, mais il finit par avoir une discussion animée avec Taco. La cliente s'agace, dit qu'elle va sortir et qu'elle s'attend à avoir des draps propres à son retour. Omar hoche la tête en accord et dit : « Pas de problème, tout sera arrangé ». Il continue sa conversation téléphonique et il est tout à fait bouleversé lorsqu'il raccroche. L'hôtel reçoit beaucoup de demandes. Le téléphone de l'hôtel continue de sonner et un minibus plein de clients arrive. La cliente de la chambre 202 revient, prend ses clés et redescend dans le hall après quelques minutes en criant que ses draps sales n'ont pas été changés...

## 2.10: Communication avec la clientèle par téléphone.

La communication par téléphone est une partie importante du service à la clientèle.

Vous pouvez utiliser le téléphone pour :

- Donner des informations sur l'organisation ;
- Planifier un rendez-vous ;
- Répondre à une question ;
- Prendre une commande ;
- Donner des indications sur la façon d'accéder à votre local ;
- Recommander une agence de soins de santé à quelqu'un ;
- Traiter une plainte.

La plupart des **astuces téléphoniques** suivantes peuvent également être utilisées lorsque vous parlez à quelqu'un face-à-face :

- Être prêt(e).** Préparer un crayon ou un stylo et un papier ;
  - Répondre immédiatement.** Répondre après 2 à 4 sonneries ;
  - Faire preuve de gentillesse ;**
  - Être poli(e).** Utiliser « s'il vous plaît », « merci » et « je vous en prie. » ;
  - S'identifier.** Dire d'abord le nom de l'agence, puis votre nom ;
  - Répéter le nom de votre interlocuteur/interlocutrice.** Le fait de répéter le nom de la personne vous permet de démontrer que vous faites attention à ce que l'on vous dit ;
  - Écouter attentivement.** S'assurer de bien comprendre ce que la personne dit ;
  - Accorder toute l'attention à la personne.** Si c'est nécessaire de faire une tâche pendant l'appel téléphonique, demander à la personne au téléphone de patienter.
- Éviter de deviner les réponses.** S'il y a un manque d'information sur un sujet particulier, dire à la personne qu'il/elle recevra un appel plus tard avec toute l'information.

### Enregistrer le message.

Lors de la prise des messages téléphoniques, noter :

- Le nom de la personne ;
- Le numéro de téléphone de la personne ;
- La date et l'heure ;
- Ce dont la personne a besoin ;
- Toute information supplémentaire et votre nom ou initiales.

S'assurer que le message est précis. Répéter les informations telles que les numéros de téléphone, l'orthographe du nom ou l'adresse de la personne.

## Titre de l'activité 15 : Résolution de conflits avec des client(e)s mécontent(e)s / difficiles, entre les élèves, entre l'élève et ses parents, entre l'élève et le professeur.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Identifier les mesures à prendre lorsqu'on s'occupe de client(e)s difficiles ;
  - Montrer un exemple d'un bon service à la clientèle lors d'un conflit / malentendu.

 **Durée requise** : 40 minutes

 **Méthodologie** : réflexion individuelle, discussion en grand groupe, jeux de rôle.

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

- Revoir les concepts dans **2.11 : Résolution de conflits avec des client(e)s mécontent(e)s / difficiles.**

### Étapes :

- Demander aux élèves s'ils/elles se sont déjà retrouvé(e)s dans une situation où ils/elles avaient affaire à un(e) client(e) en colère ou s'ils/elles ont déjà été un(e) client(e) en colère. Que s'est-il passé et comment la situation a-t-elle été gérée ? Demander à une ou deux personnes de partager leurs expériences. **(10 min)**
- Revoir les documents dans **2.11 : Résolution de conflits avec des client(e)s mécontent(e)s / difficiles.** **(10 min)**
- Lire le scénario suivant aux élèves :

Alioune est un serveur dans un restaurant populaire. Un vendredi soir, la période la plus achalandée du restaurant, une cliente impatiente continue de demander un meilleur service : « Je veux commander... Où est mon repas ? » Alioune tente de rassurer la cliente en lui disant que le personnel de cuisine travaille aussi vite qu'il le peut. Tout à coup, la cliente se lève et commence à crier très fort après Alioune, attirant l'attention des autres personnes dans le restaurant.

Comment Alioune doit-il gérer la situation ?

Faire un remue-méninge en groupe pour imaginer comment Alioune pourrait faire pour gérer la situation. Dire aux élèves de se référer aux étapes dans **2.11 : Résolution de conflits avec des client(e)s mécontent(e)s / difficiles**. Demander à quelques volontaires de présenter le scénario, en se référant aux bonnes suggestions faites par le groupe.

Demander aux élèves si on peut utiliser les mêmes étapes dans **2.11** à résoudre un conflit entre les élèves, entre l'élève et ses parents, entre l'élève et le professeur. Discuter. **(20 min)**

## 2.11 : Résolution de conflits avec des client(e)s mécontent(e)s / difficiles.

**Un conflit** est un désaccord entre deux personnes ou plus.

**La résolution de conflits** consiste à trouver un moyen de résoudre le problème en aboutissant à un accord entre les parties impliquées.

Pour **gérer les conflits**, il faut faire des compromis. Les étapes ci-dessous expliquent comment y arriver :

### 1. Rester calme et écouter :

- Réfléchir avant de parler et se contrôler.

### 2. Comprendre d'abord les sentiments de l'autre personne :

- Écouter toute l'histoire de la personne ;
- Ne pas l'interrompre ;
- Se mettre à la place de la personne ;
- Utiliser des mots tels que « Je vois » ou « Je comprends vos sentiments. » ;
- Éviter d'adopter une attitude défensive.

### 3. Poser des questions :

- Demander s'il serait possible d'obtenir de plus amples informations. Utiliser des mots comme « cela vous dérange si je vous pose quelques questions pour m'aider à comprendre ce qui s'est passé ? »
- Poser des questions ouvertes (questions auxquelles on ne peut **pas** répondre par un simple « oui », « non » ou de brèves réponses) pour obtenir plus d'informations.
- Poser des questions fermées (questions auxquelles on peut répondre par « oui », « non » ou de brèves réponses) pour vous assurer que l'information a été bien communiquée.

### 4. Donner des commentaires :

- Reformuler ce que vous pensez que la personne pense dans vos propres mots. Par exemple, « On dirait que vous étiez très déçu de la façon dont votre rendez-vous s'est passé. »

### 5. Faire un résumé du problème :

- Décrire le problème ;
- Décrire la préoccupation de la personne ;
- Vérifier si la situation de la personne a été décrite avec précision et exactitude.

### 6. Résoudre le problème :

- Découvrir ce que la personne veut. Utiliser des mots tels que « Est-ce qu'il y a quelque chose que vous aimeriez que l'on fasse pour vous ? » ;
- Proposer des alternatives. S'il est impossible d'accomplir les demandes de la personne, proposer d'autres idées ;

- Essayer d'atteindre un compromis réaliste. Si le problème ne semble pouvoir être résolu, trouver quelqu'un qui pourrait aider ;
- Si l'agence est responsable de la cause du problème, l'avouer et présenter des excuses ;
- Se mettre d'accord sur une solution et commencer la mise en œuvre.

## Séance 4 : Rédaction de documents professionnels

### Titre l'activité 16 : Introduction aux documents professionnels et à leur utilisation.

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Lister les différents types de documents qu'on trouve généralement dans le milieu du travail ;
  - Identifier l'usage de différents types de documents professionnels.
-  **Durée requise** : 50 minutes
-  **Méthodologie** : travail en pair, discussion en grand groupe.
-  **Matériel et préparation** :
- Réviser **2.12 : Documents professionnels et leurs utilités.**

#### Étapes :

1. Partir de la dernière séance du module pour Introduire cette étape et préciser que l'attention sera maintenant tournée vers l'expression orale, l'écoute, le leadership, le service à la clientèle et la communication écrite. Nous aborderons : **(5 min)**

#### Sujets clés

- Documents professionnels et leurs utilités ;
- Conseils généraux d'écriture ;
- Rédaction de documents professionnels : lettres, lettres circulaires, email, comptes rendus, rapports.

2. Il y a différents types de documents dans le milieu du travail et le milieu scolaire que les élèves devront être capables de lire et d'écrire. Demander aux élèves de travailler en binômes, de dresser une liste des différents types de documents qu'ils/elles pensent voir ou utiliser dans le milieu du travail et le milieu scolaire. Ils/elles devraient également discuter de l'objectif de chaque type de document. **(20 min)**
3. Demander à quelques volontaires de partager ce qui est sur leur liste et discuter. Référer les élèves à **2.12 : Documents professionnels et leurs utilités** et enrichir selon le besoin. **(25 min)**

### 2.12 : Documents professionnels et leurs utilités.

**Note aux professeur(e)s :** Au cas où la liste ci-dessous ne comprend pas de documents listés par les élèves, le professeur doit apporter les compléments d'information nécessaire à la bonne compréhension des documents professionnels.

Le document professionnel	Utilités
Lettres	Toutes les communications adressées à des amis, camarades et organisations lorsque vous menez une AGR (pourraient être pour de nombreuses raisons : demande d'information, achat d'un service ou d'un produit, lettre de remerciement, plainte, lettre circulaire pour informer sur votre produit ou service, etc.)
Emails	Correspondance interne et externe pour une variété de raisons.
Rapports	Ont pour but de fournir des informations sur un sujet et comprennent souvent des recommandations fondées sur ce qui a été vécu ou observé. Les exemples incluent des rapports d'activités, des rapports techniques et financiers, des rapports d'incident.
Compte-rendu de réunion	Présente l'ordre du jour, décrit le déroulement de la réunion.
Mode d'emploi	Description détaillée de la façon d'utiliser un manuel scolaire ou de faire fonctionner une machine, de l'équipement, etc.

## Titre de l'activité 17 : Conseils généraux d'écriture.

✓ **Objectif** : À la fin de cette activité, les élèves seront capables d'identifier les points clés à considérer lors de la rédaction de documents professionnels.

 **Durée requise** : 50 minutes

 **Méthodologie** : activité en petits groupes (semblables à une énigme), discussion en grand groupe.

 **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.

- Écrire les conseils mis en évidence (tirés de **2.13 : Conseils sur la rédaction de documents professionnels**) sur des morceaux de papier différents et les informations détaillées qui ne ressortent pas d'autres morceaux de papier. Voir Étape 1.

### Étapes :

1. Avant la séance, écrire les informations de **2.13 : Conseils sur la rédaction de documents professionnels** sur un papier. Écrire les conseils qui sont en caractères gras et écrire les informations détaillées sur un autre papier (ex.: écrire « écrire clairement et simplement » sur un bout de papier et « s'assurer que le document est facile à comprendre ! » sur un autre papier).

**Écrire clairement et simplement**

**S'assurer que le document est facile à comprendre !**

Faire de même pour tous les 5 conseils numérotés.

Les mélanger.

2. Répartir les élèves en groupes de 2 ou 3, selon le nombre d'élèves dans la classe (il faudra 10 groupes au total). Donner à chaque groupe un morceau de papier avec soit les conseils en caractères gras ou les informations détaillées. Leur tâche est de trouver le papier qui correspond au leur. Leur demander de faire le tour de la salle, en lisant les informations de chaque groupe jusqu'à ce qu'ils/elles trouvent leur papier correspondant. **(20 min)**

3. Lorsque chaque groupe aura trouvé le papier correspondant au leur, leur demander de coller leurs morceaux de papier avec du scotch au tableau et de les lire. Demander si tous sont d'accord avec la correspondance. Sinon, les réorganiser.

(20 min)

4. Demander aux élèves ce qu'est l'objectif global de ces 5 points.

Expliquer que ce sont des conseils généraux d'écriture (conseil) qui peuvent s'appliquer à tout type de document qu'ils/elles devront écrire au travail (et à l'école). Répondre à toutes les questions. Leur dire que la prochaine séance verra le modèle des documents professionnels et qu'ils/elles devront utiliser ces conseils en écrivant les différents types de documents.

(10 min)

### 2.13 : Conseils sur la rédaction de documents professionnels :

1. **Écrire clairement et simplement** : S'assurer que le document est facile à comprendre!
2. **Examiner l'objectif et le mettre en évidence** : L'objectif d'un document est la raison pour laquelle il est écrit. Il pourrait avoir comme objectif d'expliquer ou d'instruire, de persuader ou de rechercher une action, ou encore de montrer l'appréciation de la personne qui l'a écrit. Le lecteur/la lectrice veut savoir pourquoi le document a été écrit. Rendre l'objectif clair !
3. **Connaître le public** : Qui est le public et qu'est-ce qu'il doit ou veut savoir ? En général, les gens qui peuvent lire des documents professionnels sont les client(e)s, les collègues, les superviseur(e)s, le grand public.
4. **Utiliser le format / style approprié** : Une fois le public et l'objectif ciblés, décider du format et du style. Il est approprié d'avoir un style plus décontracté lors d'échanges entre amis ou camarades de classe que quand le document s'adresse à un(e) supérieur(e) ou à un(e) client(e) inconnu(e).
5. **Utiliser les règles de grammaire, de ponctuation et d'orthographe correctes** : Relire et modifier le document une fois qu'il a été écrit ! Si c'est un document important, demander à un(e) ami, un grand frère plus expérimenté ou un encadreur de le vérifier.

## Titre de l'activité 18 : Échantillon de documents professionnels.

- ✓ **Objectifs** - : À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- Identifier les pièces et les éléments clés de différents documents de communication ;
  - Faire la rédaction de documents professionnels ;
  - Analyser les informations ensuite suggérer des améliorations concernant la rédaction de documents de communication.
- 🕒 **Durée requise** : 1 heure 40 minutes (optionnel : 2 heures 30 minutes).
- 👤 **Méthodologie** : activité en petits groupes (circulez dans la salle en regardant les différents documents) de communication, discussion en grand groupe, écriture individuelle.
- ✍️ **Matériel et préparation** : tableau noir, tableau padex, craie, marqueurs, scotch.
- Recueillir des modèles de différents documents de communication à afficher : lettre email, comptes rendus, rapport, etc.
  - Écrire sur un papier ou faire une copie des tâches de rédaction pour chaque type de document.
  - Établir des « stations » autour de la salle.
  - Revoir **2.14 : Modèles de documents professionnels et exercice de rédaction** et **2.15 : Formulaire de commentaires sur le document professionnel**.

### Étapes :

- Avant la séance, établir des « stations » de documents–autour de la salle. À chaque station, placer les échantillons (mettre les comptes rendus à la même station). Ceux-ci peuvent être trouvés à **2.14 : Modèles de documents professionnels et exercice de rédaction**, mais il faut également apporter de vrais modèles (Cacher le type de document au sommet de chaque document afin que les élèves puissent découvrir le type de document dont il s'agit.)
- Diviser les élèves en 6 groupes. Expliquer qu'ils/elles visiteront chacune des stations dans la salle. Leur tâche est de :
  - Lire le document et déterminer de quel type de document il s'agit ;
  - Identifier les principales parties du document (ex. : date, adresse de l'expéditeur, salutation, etc.).

**(1 heure)**

3. Lorsque les élèves sont à leur dernière station, demander à chaque groupe de présenter ce document professionnel à l'ensemble du groupe. Réviser les parties de chaque document et toute autre information importante liée à celui-ci. Répondre à toutes les questions. **(40 min)**



***Note au Professeur :** Selon le temps qui reste à la séance, ceci pourrait être un point d'arrêt logique. Les étapes restantes dureront **2 h 30 min**.*

4. Demander aux élèves d'aller aux exercices de rédaction se trouvant au point **2.14** de leur guide pour chaque type de document. Lire chaque document ensemble. Leur demander de travailler sur chaque document. **Pour chaque document spécifique vous aurez besoin de leur donner un exemple spécifiant comment ils/elles peuvent rédiger ou remplir.** Modifier les autres travaux au besoin pour les rendre plus conformes à l'objet du document à rédiger. Chaque élève doit pratiquer l'écriture des différents documents, mais ils/elles peuvent travailler en paires ou en petits groupes.
5. Après chaque document, demander aux élèves d'échanger leur document avec quelqu'un d'autre et de se donner de la rétroaction. Pour ce faire, ils/elles peuvent utiliser **2.15 : Formulaire de commentaires sur le document professionnel.**

## 2.14 : Modèles de documents professionnels et exercice de rédaction :<sup>1</sup>

### 1. Lettre d'affaires :

Aminata Ndir  
Elève au CEM Ousmane Ngom de Thiès  
B.P. 81 Thiès

Le 05 octobre 2016

Pape Baba Diasse  
Inspecteur d'Académie de Thiès B.P.

Objet : Demande de réorientation

Cher Inspecteur

Je vous écris cette lettre pour demander un changement d'orientation. J'étais parmi les meilleurs élèves de la classe de 3<sup>ème</sup> et major après la sortie des résultats de l'examen du BFEM.

Par ailleurs, compte tenu des bonnes notes obtenues dans les matières scientifiques, j'avais demandé à être orientée au Lycée Technique de Thiès. Je viens d'être informée que je suis affectée en série L'au Lycée Malick Sy de Thiès.

En raison de ces résultats, je vous demande humblement de me réorienter à l'établissement sollicité afin de me permettre d'entreprendre des études qui correspondent à mon profil.

J'espère que vous tiendrez compte de ma situation et me donnerez une réponse positive.

Dans l'attente d'une suite favorable à ma requête, je vous prie d'agréer, Monsieur l'Inspecteur, l'expression de mon profond respect.

Aminata Ndir

<sup>1</sup> Beaucoup plus d'informations sur la plupart des types de documents professionnels ici peuvent être trouvées dans *écrivez des documents simples BSBWRT301A : Cahier de l'élève* par l'IBSA et les ISC, Juin 2012.

**Parties d'une lettre :**

- ❶ L'adresse de l'expéditeur/expéditrice
- ❷ Date
- ❸ Adresse du/de la destinataire
- ❹ Salutation
- ❺ Corps
- ❻ Conclusion
- ❼ Signature / Nom de l'expéditeur/expéditrice

**En rédigeant une lettre :**

- ✓ Indiquer l'objectif clairement et à l'avance, généralement dans la première phrase ;
- ✓ Donner des informations supplémentaires (raisons, exemples), du point principal ;
- ✓ Le dernier paragraphe dit poliment que l'auteur attend une réponse favorable et remercie le/la destinataire ;
- ✓ Utiliser un langage positif ;
- ✓ Utiliser l'en-tête de l'entreprise avec le logo, le cas échéant, de sorte que la lettre semble plus professionnelle ;
- ✓ Quelquefois, on voit ou on peut utiliser Objet : \_\_\_\_\_(sujet)\_\_\_\_\_ avant la salutation. Cela indique au/à la destinataire le sujet principal de la lettre. Dans l'exemple donné, l'Objet serait : Demande de réorientation ;
- ✓ Parfois, on voit Approuvé par : \_\_\_\_\_(nom de l'approbateur)\_\_\_\_\_ suivant l'adresse du/de la destinataire et avant la salutation. Dans cet exemple, il pourrait être approuvé par :
- ✓ Quelquefois, on voit pour information : \_\_ (nom) \_\_ à la fin d'une lettre quand une personne ou une organisation est citée dans la lettre comme référence d'information.
- ✓ Se rappeler que des lettres doivent être professionnelles. Elles ressemblent à une publicité. Elles donnent au lecteur/à la lectrice des informations sur l'auteur. Si la lettre a une erreur orthographique ou grammaticale, le lecteur/la lectrice pensera que l'auteur l'a bâclé(e). Si la lettre porte à confusion, le lecteur/la lectrice pensera que l'auteur n'est pas qualifié. Si la lettre est impolie, elle donnera une impression terrible. Les lettres d'affaires doivent être rédigées à la perfection.



- 2. Email :** L'email est devenu un moyen couramment utilisé pour communiquer par écrit rapidement. Il est peu coûteux, accessible, il n'y a pas de délai de temps et permet aux gens de répondre rapidement. Un email peut être envoyé à plusieurs personnes à la fois et il peut être enregistré automatiquement dans la boîte d'envoi.

Envoyer	De ▼	apte2000@gmail.com ❶
	À...	Lamine2@gmail.com ❷
	Cc ...	moi@live.fr ❸
	Objet :	Besoin d'un devis des coûts de plomberie ❹

Bonjour Lamine, ❺

Comme nous en avons discuté hier, je voudrais que vous puissiez présenter un devis des travaux de plomberie nécessaires à notre restaurant. Le devis devrait inclure les coûts des pièces et de la main-d'œuvre nécessaire pour la nouvelle salle de bain. ❻

Veuillez envoyer le devis pour la fin de la semaine précédant la première semaine de travail. Si vous avez des questions, s'il vous plaît contactez-moi à 799099909.

Salutations,

Projet Apte Sénégal ❷  
Dakar

### Les parties d'un email :

❶ Expéditeur/expéditrice

❷ Destinataire principal

❸ Destinataire qui a besoin d'être au courant des informations envoyées, mais ne devrait pas répondre

- ④ Objet : devrait informer le lecteur/la lectrice du message principal de l'email
- ⑤ Salutation
- ⑥ Corps
- ⑦ Nom et position de l'expéditeur/expéditrice

**En composant un email :**

- ✓ Le garder semi-formel et poli (les emails sont des formes de communication permanentes et peuvent être transférés à d'autres personnes) ;
- ✓ Inclure un objet afin que le lecteur/la lectrice en sache davantage ;
- ✓ L'organiser de la même manière qu'une lettre ou un mémo - paragraphe introductif, information supplémentaire, conclusion ;
- ✓ Être bref/brève ;
- ✓ Envoyer des copies à d'autres personnes qui ont besoin de l'information en incluant ces personnes dans la section « cc ». Utiliser « à » quand vous espérez que le/la destinataire vous réponde ;
- ✓ Vérifier le contenu de l'email, les adresses de ceux et celles à qui vous l'envoyez, etc. avant d'appuyer sur « Envoyer » ;
- ✓ Ne pas inclure d'information confidentielle ;
- ✓ En répondant à un email, s'assurer de répondre dans un délai raisonnable.

**Pratiquer la composition d'un email :**

En utilisant le format et l'information concernant la composition d'un email, composez un email en répondant à Alioune Ndiaye de l'exemple ci-dessus. Dites-lui que vous aurez le document de spécification dans 3 jours.

 Envoyer	De ▼	<input type="text"/>
	À...	<input type="text"/>
	Cc ...	<input type="text"/>
	Objet :	<input type="text"/>

**4. Ordre du jour :** Une liste des principaux sujets à discuter lors d'une réunion**Le Gouvernement Scolaire du CEM****Ordre du jour :**

1. Souhaiter la bienvenue ; ②
2. Excuses (ceux/celles qui ne sont pas présent(e)s) ; ③
3. Approuver le compte rendu de la réunion précédente ; ④
4. Les sujets de l'ordre du jour : ⑤
  - a. Réviser et approuver le compte rendu de la réunion du 14 juillet ;
  - b. Réviser le budget des journées culturelles.
5. Discuter du non fonctionnement des clubs du Collèges ;
6. Questions diverses ; ⑥
7. Prochaine réunion ; ⑦
8. Clôture de la réunion. ⑧

**Les parties d'un ordre du jour :**

- ① Le nom de l'organisation, le type de réunion, la date et l'heure ;
- ② Bienvenue ;
- ③ Excuses : Les membres du groupe qui ne pouvaient pas être présents ;
- ④ Approuver le compte rendu de la réunion précédente ;
- ⑤ Les points de l'ordre du jour : les principaux sujets qui seront abordés lors de la réunion ;
- ⑥ Questions diverses : d'autres sujets qui doivent être discutés, mais qui ne faisaient pas partie des principaux sujets de l'ordre du jour ;
- ⑦ Prochaine réunion : le groupe décide la journée et l'heure de la prochaine réunion ;
- ⑧ Clôture de la réunion : fin de la réunion.

**En rédigeant l'ordre du jour :**

- ✓ Donner un titre qui indique l'objectif de la réunion ;

- ✓ Rédiger clairement les sujets de l'ordre du jour, en commençant par un verbe d'action (discuter, examiner, analyser...);
- ✓ Numéroté les sujets de l'ordre du jour de sorte qu'il soit facile pour les élèves de savoir où en est la réunion ;
- ✓ Estimer le temps pour chaque sujet de l'ordre du jour.

**Pratiquer la rédaction d'un ordre du jour :**

En utilisant le format et les informations concernant la rédaction d'un ordre du jour, rédigez un ordre du jour pour la réunion suivante :

*Le club de l'environnement de l'école aura sa réunion mensuelle la semaine prochaine. En tant que président, vous présiderez la réunion. Les membres devront discuter des progrès réalisés sur le projet d'assainissement communautaire, l'état de la demande pour une subvention du gouvernement local et le budget. Écrivez un ordre du jour à envoyer à ceux et celles qui seront présent(e)s.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Compte rendu :** Les comptes rendus sont le rapport officiel de ce qui se passe lors d'une réunion. Ils aident les membres d'une organisation à pouvoir se rappeler des décisions prises et des plans établis.

## Gouvernement scolaire

### Compte rendu : Réunion du conseil des ministres du gouvernement scolaire

**Date :** Le 23 octobre 2014

**Heure :** 19h00 – 20h00

**Président :** Modou Lô

**Participants :**

**Compte rendu :** Ministre de la communication du GS

**Ordre du jour :**

1. Souhaiter la bienvenue ;
2. Excuses (ceux/celles qui ne sont pas présent(e)s ;)
3. Approuver le compte rendu de la réunion précédente ;
4. Les sujets de l'ordre du jour :
  - a. Réviser et approuver le compte rendu de la réunion du 14 juillet ;
  - b. Réviser le budget des journées culturelles ;
1. Discuter du non fonctionnement des clubs du Collèges ;
2. Questions diverses ;
3. Prochaine réunion ;
4. Clôture de la réunion.

**Résumé des notes :**

1. Les comptes rendus du 14 juillet ont été approuvés.
2. Le budget a été approuvé.
3. Une demande d'acheter un nouvel ordinateur a été faite.
4. Moussa rapporte un nouveau client pour les œufs
5. Prochaine réunion : 13 décembre 2017, 19h00

**Excuses :** Ibrahima Fall

**Les parties de comptes rendus :**

Les comptes rendus suivent essentiellement le même format que l'ordre du jour. Ils comprennent la date et l'heure de la réunion, le nom des participants et participantes, l'ordre du jour, un résumé des notes (optionnel), des excuses (personnes qui sont absentes), l'approbation du compte rendu de la réunion précédente, un résumé de l'ordre du jour (y



## Rapports

### L'objectif de l'élaboration des rapports :

Les rapports ont de nombreuses utilités dans tous les métiers ou disciplines (entreprise, activités scolaires, etc.). Entre autres, les rapports nous permettent de :

- Garder les données ;
- Informer les parties prenantes sur les progrès (par exemple, comment les fonds sont utilisés) ;
- Informer des réussites, des échecs, etc. ;
- Être évalué(e) (compte de l'utilisation des ressources et de la performance) ;
- Déterminer les mesures supplémentaires ;
- Recevoir des commentaires ;
- Créer une plate-forme pour l'apprentissage par pairs ;
- Satisfaire aux exigences légales et gouvernementales ;
- Faire des recommandations.

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive et il est donc important de souligner que les rapports ont de nombreuses utilités et jouent également un rôle essentiel dans le succès de tout régime de travail. Les rapports ne doivent pas seulement être écrits, ils doivent être lus et des actions doivent être prises pour arriver aux résultats attendus dans chaque rapport.

### Les étapes d'élaboration d'un rapport :

#### Préparation de l'élaboration d'un rapport :

- ✓ **Objet** : Décider quel type d'information doit être dans le rapport. Être le plus précis possible. Pour la plupart des parties prenantes, quatre types d'informations sont généralement nécessaires :
  1. Quels sont les résultats obtenus pour la mise en œuvre du projet (information sur l'impact) ?
  2. Quelles activités ont été mises en œuvre jusqu'à présent ? Est-ce que c'est d'après la proposition du projet ? (Informations de mise en œuvre de l'activité) ;
  3. Comment l'argent a été dépensé ? (Informations financières / budgétaires) ;
  4. Informations sur la personne impliquée.
- ✓ **Objectif** : Déterminer l'objectif du rapport. Est-ce que c'est pour informer les autres afin de les intéresser au projet ? Ou est-ce une présentation des résultats des travaux effectués auprès de personnes telles que le/la superviseur(e), le bailleur de fonds, l'évaluateur/évaluatrice, etc. ?

**Disposition** : Vérifier si le rapport doit être élaboré dans une disposition obligatoire (par exemple un certain type de papier, des rubriques particulières, forme normalisée, etc.) ;

- ✓ **Groupe ciblé** : Déterminer qui seront les lecteurs/lectrices du rapport. Le contenu du rapport doit être ajusté pour le public ;
- ✓ **Structure** : Vérifier la façon dont le contenu du rapport sera disposé ;

- ✓ **Longueur** : Déterminer le nombre maximum de pages en consultant la personne qui a commandé le rapport ;
- ✓ **Laps de temps** : Vérifier quand le rapport sera prêt. Ensuite, faire un horaire personnel pour l'élaboration du rapport (date d'achèvement du premier projet, la date pour l'avoir fait vérifié par un collègue, etc.).

### L'élaboration du rapport :

- ✓ **Recueillir les informations nécessaires.** Les sources importantes sont : des rapports, des notes qui ont été écrites auparavant, des livres, des informations de votre système de surveillance, des entrevues avec le personnel / des groupes ciblés, etc ;
- ✓ **Organiser l'information d'une manière logique et vérifier que la structure est bien équilibrée.** La façon dont le rapport est divisé détermine la structure. Utiliser des chapitres, paragraphes, alinéas. Les chapitres doivent être à peu près de la même longueur. Les paragraphes doivent être une subdivision logique des chapitres ;
- ✓ **Écrire dans le langage du lecteur/de la lectrice.** Ne pas utiliser de langage enfantin ou trop sophistiqué. Éviter les phrases longues et compliquées (pas plus de 15 à 20 mots). Vérifier que le rapport est facilement lisible sans devoir faire référence à d'autres documents. Si nécessaire, utiliser des notes pour expliquer certains concepts / idées ;
- ✓ **Essayer de ne pas faire de fautes d'orthographe.** Si la rédaction est faite à l'ordinateur, utiliser le correcteur orthographique ;
- ✓ **S'assurer que la mise en page est bien organisée.** Le lecteur/la lectrice abandonnera rapidement s'il/elle doit faire trop d'efforts pour comprendre ce qui est écrit. S'assurer que le rapport soit bien espacé et facile à lire ;
- ✓ **Vérifier le résultat en se posant les questions suivantes :**
  1. Est-ce que le rapport répond aux questions demandées par la personne qui l'a commandé ?
  2. Est-ce que la structure est logique et bien équilibrée ? Est-ce que l'ordre des sujets semble correct ?
  3. Est-ce que les pages sont numérotées et suivent les indications de l'indice ?
  4. Est-ce qu'il y a une autre personne qui a lu le rapport et donné ses commentaires (avant de l'envoyer à la personne qui l'a commandé) ?

**★ Conseil pour le professeur/la professeure ★**

Adapter la formulation des contenus au niveau des élèves.

### Structure du rapport de base :

- **Résumé / aperçu / sommaire ;**

- **Introduction ;**
- **Corps (points principaux et preuve) ;**
- **Conseils ;**
- **Conclusion ;**
- **Références.**

**Une liste de vérification de la modification du rapport :**

- Est-ce que le but et les objectifs sont clairs ?
- Est-ce que les besoins des lecteurs/lectrices sont considérés ?
- Est-ce que les principaux points sont inclus ?
- Est-ce que les points sont étayés par des preuves ?
- Est-ce que toutes les informations sont pertinentes ?
- Est-ce que l'ordre est logique ?
- Est-ce que les en-têtes et la numérotation sont clairs ?
- Est-ce que les informations sont présentées clairement ?
- Est-ce que les conclusions et conseils sont clairement liés aux objectifs et basés sur les résultats ?
- Est-ce que le langage est clair et facile à comprendre ?
- Est-ce que les règles d'orthographe, de grammaire et de ponctuation sont correctes ?

**Pratiquer l'élaboration d'un rapport :**

Vous êtes membre de la commission sociale à l'ESP où vous avez étudié. La directrice de l'école a demandé au comité de trouver du divertissement musical pour la journée de remise des diplômes. Elle veut que vous recherchiez le type de musique que les étudiants et les étudiantes préfèrent et les noms et les coûts des différents groupes musicaux. Elle veut des conseils fondés sur votre recherche.

Vous et les autres membres avez maintenant terminé les recherches. Élaborez un rapport pour la directrice en expliquant vos recherches, les résultats et vos recommandations.

## 2.15 : Formulaire de commentaires sur le document :

Dans la révision d'un document écrit, mettez un ✓ si l'auteur a fait preuve de compétences d'écriture et un ✗ dans le cas contraire ou si le document doit être amélioré.

Compétences d'écriture	Doc 1	Doc 2	Doc 3	Doc 4	Doc 5	Doc 6
1. Écrire clairement et simplement						
2. Examiner et mettre en évidence l'objectif						
3. Connaître le public						
4. Utiliser le format / style approprié						
5. Utiliser les règles de grammaire, de ponctuation et d'orthographe correctes						
6. Autres : ex. flux logique de l'information						

## Titre de l'activité 21 : Module 2 Révision

- ✓ **Objectifs** - À la fin de cette activité, les élèves seront capables de :
- a. Rappeler les principaux sujets présentés au cours du module (écoute et expression orale, compétences de communication, coopération au sein d'une équipe et l'importance d'un bon service à la clientèle) ;
  - b. Identifier leurs performances en matière de communication interpersonnelle.
-  **Durée requise** : 1 heure 30 minutes
-  **Méthodologie** : discussion en grand groupe, travail en petits groupes, autoévaluation, l'évaluation de poste.
-  **Matériel et préparation** : **tableau noir**, tableau padex, craie marqueurs, scotch.
- Réviser les principaux sujets de l'ensemble du module.
  - Faire des copies de **l'autoévaluation finale** et la **Post-évaluation du module 2** (1 par participant(e)).

### Étapes :

1. Demander aux élèves d'indiquer les principaux sujets qui ont été abordés dans ce module (*écoute et expression orale, coopération au sein d'une équipe, l'importance d'un bon service à la clientèle, et les types de documents liés au travail et des conseils sur la façon de les écrire*). **(5 min)**
2. Diviser les élèves dans des petits groupes. Donner à chaque groupe un thème du module. Chaque groupe présentera les points clés de son sujet d'une manière créative à la classe. Ce pourrait être un jeu de rôle, une image, une chanson ... Ils auront 15 minutes pour préparer et puis chaque groupe aura 5 minutes pour faire sa présentation. **(20 min)**
3. Leur demander de faire leurs présentations et discuter. **(40 min)**
4. Leur demander de faire l'autoévaluation finale pour examiner leurs progrès. **(10 min)**
5. Donner à chaque participant et participante une copie de la **Post-évaluation du Module 2** et leur demander de répondre aux questions. **(15 min)**

Une fois que les élèves ont terminé l'évaluation postérieure, réviser les réponses avec eux/elles si le temps le permet.

## Autoévaluation Finale

### Module 2 : Communication interpersonnelle

Il n'y a ni bonnes ni mauvaises façons de répondre à cette activité d'autoévaluation. Nous voulons juste recueillir vos manières de penser et de faire pour nous aider à mieux dérouler ce qui va suivre. Ceci servira également à votre usage personnel lors de ce cours. Le professeur/la professeure va lire une compétence énumérée dans la colonne de gauche.

Lisez les choix dans la partie supérieure. En pensant à vous-même, dites quel point représente le mieux votre situation en cochant la case correspondante dans chaque colonne.

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Utiliser une variété de stratégies pour écouter attentivement les autres					
Utiliser efficacement les signes de la communication non verbale					
Donner des instructions claires et détaillées aux autres					
Poser des questions aux autres quand je ne comprends pas					
Parler clairement et efficacement devant des individus ou des groupes					
Travailler avec les autres					

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Expliquer l'importance du service à la clientèle					
M'efforcer de fournir un service exceptionnel à la clientèle, soit en personne ou par téléphone					
Résoudre les conflits ou le désaccord avec les client(e)s difficiles					
Identifier les différents types de documents liés au travail					
Rédiger différents types de documents professionnels					
Respecter les procédures de soumission de documents professionnels					

## Post-évaluation du module 2

*Encerclez une réponse pour chaque déclaration.*

1. Lorsque vous discutez d'un problème au travail avec un(e) collègue et il ou elle est en train de dire quelque chose avec laquelle vous n'êtes pas d'accord, vous :
  - a. Interrompez votre collègue pour lui faire comprendre que vous n'êtes pas d'accord ;
  - b. Hochez votre tête en désaccord pour faire comprendre à votre collègue comment vous vous sentez ;
  - c. Essayez de penser à autre chose jusqu'à ce que votre collègue cesse de parler ;
  - d. Êtes conscient(e) de vos propres sentiments, mais écoutez ce que votre collègue a à dire avant de répondre ;
  - e. Toutes ces réponses.
2. Lorsque vous parlez à un groupe de personnes, il est important de :
  - a. Rester concentré sur le sujet discuté ;
  - b. Maintenir un bon contact visuel ;
  - c. Être bien informé sur le sujet ;
  - d. Donner l'information d'une manière cohérente, logique ;
  - e. Toutes ces réponses.
3. Lorsque vous ne comprenez pas pleinement les instructions qui vous sont données par votre superviseur au travail, vous :
  - a. Hochez la tête de sorte que vous ne perdez pas le temps de votre Superviseur ;
  - b. Supposez que vous allez comprendre vous-même ;
  - c. Demandez à votre superviseur de répéter les instructions afin que vous compreniez clairement ce que vous devez faire ;
  - d. Demandez à un collègue ce qu'il ou elle pense que vous êtes censé faire ;
  - e. Toutes ces réponses.
4. Quand vous donnez des instructions ou des informations à un groupe de collègues, vous devriez demander à une personne de répéter ce que vous avez dit pour être sûr que tout le monde comprend clairement la tâche à accomplir.

Vrai

Faux

**5. Quelqu'un qui travaille bien en équipe :**

- a. Interrompt seulement pour donner de nouvelles idées ;
- b. Porte attention seulement à ceux et celles qui ont les mêmes opinions ;
- c. Donne des idées et cherche les idées des autres dans le groupe ;
- d. Crée des conflits pour rendre la discussion intéressante ;
- e. Toutes ces réponses.

**6. Lorsque vous parlez à un(e) client(e) au téléphone, vous :**

- a. Dites le nom de l'organisation et puis votre nom quand vous répondez au téléphone ;
- b. Êtes poli(e) et courtois(e) ;
- c. Écoutez bien et n'interrompez pas ;
- d. Prenez note de toutes les informations nécessaires tels que le nom de la personne et le numéro, la date de l'appel, ce dont la personne a besoin ;
- e. Toutes ces réponses.

**7. Lorsque vous avez affaire à un(e) client(e) difficile, vous :**

- a. Ignorez la personne ;
- b. Restez calme ;
- c. Lui dire que vous ne voulez plus lui parler ;
- d. Lui dire de quitter ;
- e. Criez sur eux/elles afin qu'il/elle comprenne votre point de vue.

**8. Après avoir envoyé un document écrit aux destinataires appropriés par email, il devrait être supprimé.**

Vrai

Faux

**9. Un rapport technique comprend généralement :**

- a. Des opinions au lieu des faits ;
- b. Un résumé, une introduction, un corps, des recommandations et une conclusion ;
- c. Les comptes rendus détaillés des réunions ;
- d. Des informations qu'on trouverait dans un mémo.

**10. Les emails sont moins formels que des lettres d'affaires, il n'est pas nécessaire de passer du temps à revoir ce que vous avez écrit avant de l'envoyer.**

Vrai

Faux

**Réponses de la post évaluation du module 2**

1. d
2. e
3. c
4. Vrai
5. c
6. e
7. b
8. Faux
9. b
10. Faux