

APTE-Sénégal

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

Portfolio n°1 de l'élève du Collège d'Enseignement Moyen



Education Development Center, Inc.

1025 Thomas Jefferson St. NW, Suite 700W, Washington DC 20007, USA 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

APTE-Sénégal

**Projet d'Amélioration des Performances de
Travail et d'Entreprenariat au Sénégal**

Module 2 : Communication interpersonnelle

**Guide de l'élève du Collège Enseignement
Moyen**



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

|  Activité |
|--|
|  Séance 1 : Écoute et expression orale efficaces |
| 1 : Activité d'introduction (y compris l'autoévaluation) |
| 2 : Capacité d'écoute |
| 3 : Communication non verbale |
| 4 : Donner et recevoir des instructions |
| 5 : Communication verbale |
| 6 : Séance 1 Révision |
|  Séance 2 : Coopération |
| 7 : Activité d'introduction |
| 8 : Autoévaluation du travail en groupe |
| 9 : Coopérer avec les autres |
| 10 : Stimulation de la coopération |
| 11 : Séance 2 Révision |
|  Séance 3 : Service à la clientèle |
| 12 : Activité d'introduction |
| 13 : Prestation d'un service à la clientèle exceptionnel |
| 14 : Communication avec les client(e)s |
| 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 |
|  Séance 4 : Rédaction de documents professionnels |
| 16 : Introduction aux documents professionnels et à leur utilisation |
| 17 : Conseils généraux de rédaction |
| 18 : Modèle de documents professionnels et exercice de rédaction |
| 19 : Module 2 Révision (dont l'autoévaluation et la post-évaluation) |

**Documents requis à l'intention des élèves et
participantes :**

- 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.

| 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 | | | | | |

Séance 1 : Écoute et expression orale efficaces.

🔑 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.



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. | | | |

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.

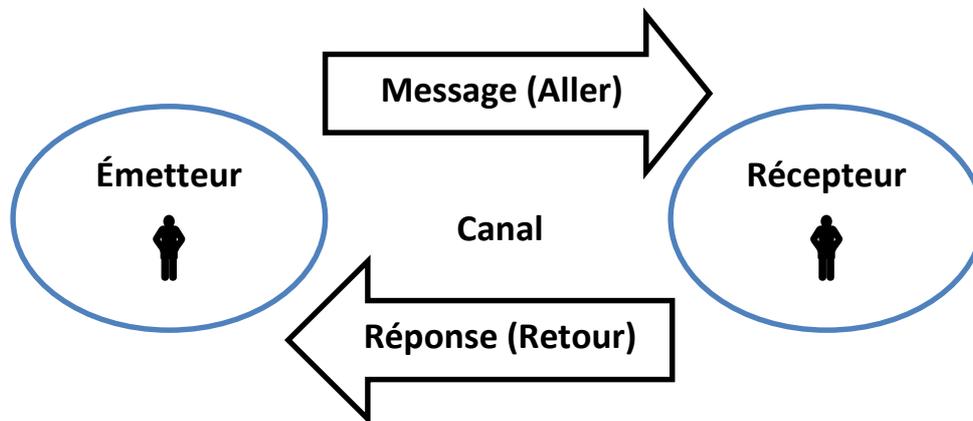
| Messages positifs | Messages négatifs |
|---|--|
| Le visage est détendu et sous contrôle. <i>Ceci signifie ...</i> | Le visage est anxieux et tendu. <i>Ceci signifie ...</i> |
| Le sourire est naturel et à l'aise. <i>Ceci signifie ...</i> | Pas de sourire ou on le force. <i>Ceci signifie ...</i> |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

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 :

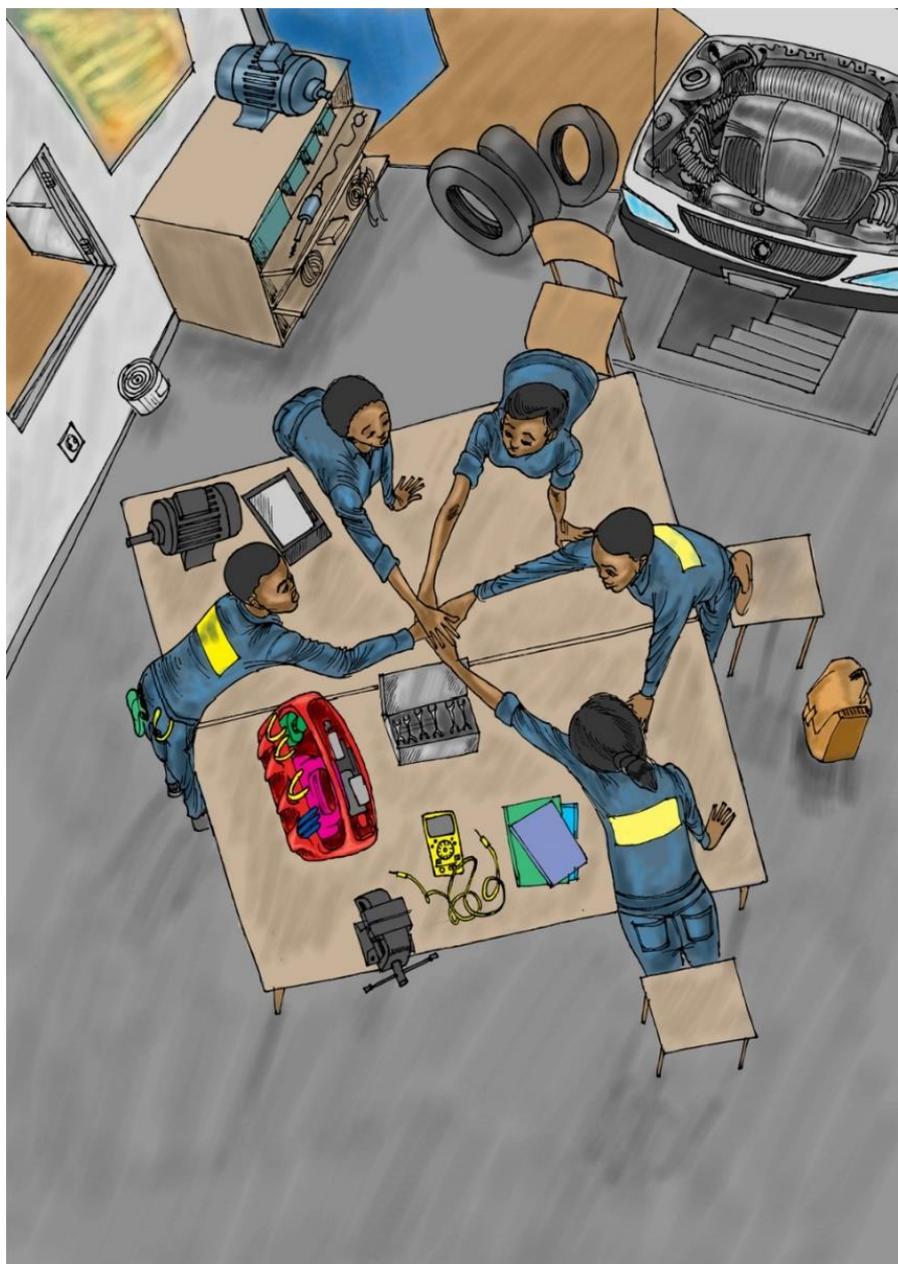
Cocher (✓) oui si la personne qui parle se conforme aux normes ou non, si il ou elle ne le fait pas. Commenter pour expliquer.

| 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. | | | |

Séance 2 : Coopération

✂ Sujets clés ✂

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



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"/> |
| 2. Vous sentir mal à l'aise et souhaiter travailler seul(e) ? | <input type="checkbox"/> |
| 3. Vouloir diriger les autres ? | <input type="checkbox"/> |
| 4. Encourager les autres à contribuer ? | <input type="checkbox"/> |
| 5. Avoir de nouvelles idées ? | <input type="checkbox"/> |
| 6. Interrompre les autres pour vous assurer que vous vous êtes bien fait comprendre ? | <input type="checkbox"/> |
| 7. Garder la concentration du groupe sur la tâche à accomplir ? | <input type="checkbox"/> |
| 8. Détendre tout le monde et promouvoir l'harmonie ? | <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"/> |
| 10. Réconcilier les membres de l'équipe qui sont en désaccord ? | <input type="checkbox"/> |

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

2.7 : 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.

Séance 3 : Service à la clientèle

🔑 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.

2.8 : 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:

- a) **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) ;

- b) 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) ;
- c) 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 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.

2. : Prestation exceptionnelle du service à la clientèle.

A. Service exceptionnel à la clientèle :

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

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Être gentil(le) ; | <input type="checkbox"/> Utiliser un ton de voix positif ; |
| <input type="checkbox"/> Saluer la personne ; | <input type="checkbox"/> Sourire. |
| <input type="checkbox"/> Se présenter ; | |

Bien compris(e) :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Écouter attentivement ; | <input type="checkbox"/> Répéter ou reformuler ses propos pour rendre les choses plus claires |
|--|---|

Important(e) :

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

À l'aise :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Utiliser le langage corporel ; | <input type="checkbox"/> 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



2.: 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.

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.

🔑 Sujets clés 🔑

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

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 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 factuelles 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. |

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 révérifier.

2.14 : Modèles de documents professionnels et exercice de rédaction.¹

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^{ème} et major après la sortie des résultats de l'examen du BFEM.

Par ailleurs, compte 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

¹ 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 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 bains. 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,

Apte Sénégal ❼
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 ;
- ❹ Objet : devrait informer le lecteur/la lectrice du message principal de l'email ;
- ❺ Salutation ;
- ❻ Corps ;
- ❼ 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 Diaye de l'exemple ci-dessus. Dites-lui que vous aurez le document de spécification dans 3 jours.

| | | |
|--|---------|--|
|  Envoyer | De ▼ | |
| | À... | |
| | Cc ... | |
| | Objet : | |

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 compris les mesures prises, les résultats, les prochaines étapes), toute autre activité et la date de la prochaine réunion.

La personne qui rédige un compte rendu prend des notes pendant la réunion, rédige, révise et distribue les comptes rendus aux autres participants et participantes de la réunion.

En rédigeant les comptes rendus :

- ✓ Inclure ce qui a été décidé, réalisé et convenu lors de la réunion ;
- ✓ Utiliser des titres de sorte que le lecteur ou la lectrice puisse facilement lire les informations ;
- ✓ Les écrire dans les 24 à 48 heures afin de ne pas oublier ce qui a été discuté ;
- ✓ Inclure seulement les détails importants, pas tout ce qui a été dit ;
- ✓ Utiliser un langage positif ;
- ✓ Utiliser toujours la même structure pour les comptes rendus.

Pratiquer la rédaction d'un compte rendu :

En utilisant l'ordre du jour que vous avez créé dans la dernière partie pour le club de l'environnement de l'école, rédigez un compte rendu basé sur une réunion imaginaire. Un exercice alternatif est de penser à une réunion à laquelle vous avez récemment assisté. Rédigez-le comme si vous étiez la personne qui rédige un compte rendu.

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) ?

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 | | | | | | |
| | | | | | | |

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 | | | | | |