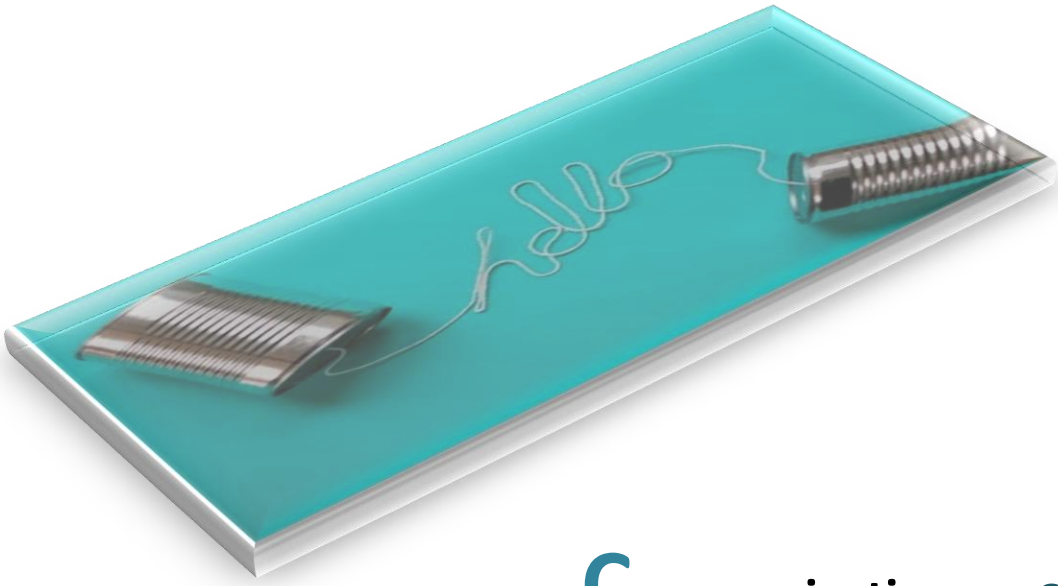


Communication en entreprise

- Avant tout : identifier différents documents en entreprise (caractéristiques, destination)
- Répondre à une question fermée
- Recourir à des démarches empiriques (réponse à des questions ouvertes)
- Transmettre une information, un message
- Ecouter, répéter des consignes
- Vérifier que l'on a compris et que l'on est compris : La reformulation
- Pratiquer l'écoute active
- Déterminer les limites de l'information (opinion, avis, sentiment, fait) ; objectivité et subjectivité
- Prendre la parole avec assurance : argumenter, donner son avis.
- Utilité du feed back, Emettre un dysfonctionnement via les outils de l'entreprise (mail, fiche de liaison)

➢ **identifier les différents documents en entreprise (rubriques, destination)**

4 Différents types de documents : De quoi s'agit-il ? Quelles sont les caractéristiques du document, ses rubriques ?

1

à retourner accompagné de votre réglement par chèque à l'ordre de Nana'Z Productions
à l'adresse : Association Nana'Z Productions, Gadeyne Laurent, 7 rue Deschamps, 59640 Dunkerque.

Désignation de l'article :	Référence :	Prix unitaire :	Quantité :	Prix total TTC :
			Prix total TTC :	

Nom : ..... Prénom : .....
Numéro d'adhérent :
Téléphone :
Adresse d'expédition : .....
.....
.....

Signature obligatoire

Signature d'un parent ou d'un tuteur pour les mineurs

Délai d'expédition : 15 jours maximum à réception

2

GROUPE 5298 P.Q. AUX METIERS DE LA TRANSFORMATION DES METAUX THAON

Horaires : Cf Code couleurs

	Jour	lun. 21/04	mar. 22/04	mer. 23/04	jeu. 24/04	ven. 25/04	Code couleurs
Semaine 17	A.M.					Calculs professionnels LOPEZ Christophe SC 5	En salle de cours : 8h30 - 12h00 13h00 - 16h30 / En atelier : 8h00 - 13h30 pause de 30 min comprise
	P.M.				Ouverture de Formation LEMARQUIS Stéphanie SC 5	Calculs professionnels LOPEZ Christophe SC 5	En atelier : 13h30 - 21h00 pause de 30 min comprise
Semaine 18	Jour	lun. 28/04	mar. 29/04	mer. 30/04	jeu. 01/05	ven. 02/05	sam. 03/05
	A.M.	Dessin Industriel OSTHEIMER Franck ST 2	T.R.E. LEMARQUIS Stéphanie CDR	Dessin Industriel OSTHEIMER Franck ST 2	Férié	Fermeture du centre	
	P.M.	Dessin Industriel OSTHEIMER Franck ST 2	T.R.E. LEMARQUIS Stéphanie CDR	Dessin Industriel OSTHEIMER Franck ST 2			

3 Montage du kit ego CE4 et CE5 :

Lorsque vous recevez votre kit, les batteries de vos **cigarettes électroniques** sont déjà chargées. Toutefois pour améliorer leur durée de vie, Vapotille.com vous conseille de les charger à fond avant la première utilisation. Puis attendez qu'elle soit totalement vide pour la recharger.

- Lorsque votre batterie est en charge le voyant lumineux est rouge, une fois chargée ce voyant devient vert.
- Lors de la première charge nous vous conseillons de la laisser une heure de plus après que le voyant soit passé au vert.

Allumer votre batterie :

Ca y est votre batterie est chargée. Vous pouvez maintenant la visser **doucement** à votre clearomizer CE4 ou CE5. Les batteries eGo T disposent d'un système de verrouillage et déverrouillage.

- Pour **verrouiller** la batterie : Appuyez 5 fois successivement sur le petit bouton et elle se verrouille. Très utile si vous devez l'emmener dans votre poche par exemple (cela évite qu'elle ne se décharge toute seule).
- Pour la **déverrouiller** : Faites exactement la même chose. Appuyer 5 fois sur le bouton et elle se déverrouille et peut être utilisée.
- La diode lumineuse **clignote trois fois** pour vous signaler que la manœuvre a marché.

Mettre de l’e-liquide dans votre réservoir :

Vous pouvez dès à présent verser l’e-liquide de votre choix dans votre clearomizer. Pour cela suivez les instructions ci-dessous :

- Dévissez le Drip Tip (embouchure, bec noir que vous mettez dans votre bouche).
- **Versez l’e-liquide sur le bord du réservoir en évitant le trou qui se trouve au milieu**. C'est par ce petit trou que passe l'air que vous aspirez.
- Versez l’e-liquide jusqu’à la limite max graduée (1,6 ml). Si vous dépassez cette limite vous vous exposez à de petits risques de fuites. (Si fuite il y a essuyez la avec une serviette).
- Revissez doucement le drip tip et le tour est joué.

Pensez à vérifier qu'il reste toujours de l’e-liquide dans votre réservoir. Faire fonctionner votre batterie sans e-liquide est néfaste pour cette dernière. Un goût de brûlé peut agréable peut se fait ressentir.
Lors de la première utilisation, une fois le réservoir rempli laissez le e-liquide quelques minutes pour que votre e-cigarette eGo CE4 soit imbibée.

Vous êtes prêt pour vapoter :
Tenez votre cigarette électronique avec un angle entre 45° et proche de 180°. Appuyez sur le bouton de la batterie et aspirez doucement.

4

Q7. Je me sens fatigué :

- ☐ J'accélère pour arriver plus vite.
- ☐ Je ralentis, c'est plus prudent.
- ☐ Je m'arrête pour me reposer.

Q8. Ce panneau annonce un dénivelé de :

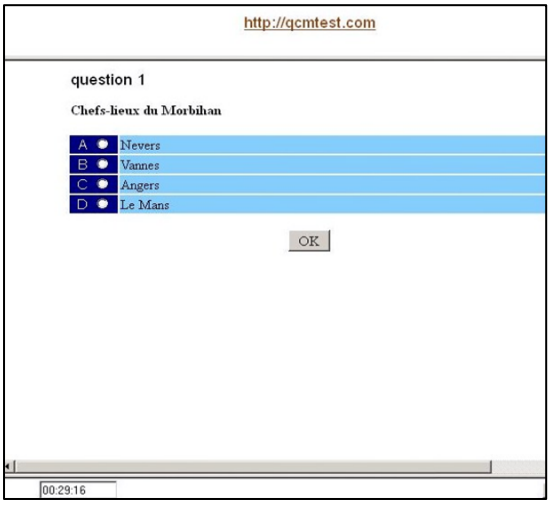
- ☐ 5 m tous les 10 m
- ☐ 5 m tous les 100 m
- ☐ 5 m tous les 1000 m

Q9. Cette jeune cycliste peut circuler sur la piste cyclable : (A-B). Sur le trottoir : (C-D)

- ☐ A : oui
- ☐ B : non
- ☐ C : oui
- ☐ D : non

Exercice de groupe : ½ h de préparation, ½ h de présentation

Décrire chaque document sous forme de fiche :
Nature du document (nom du document), destination (à quoi il sert, pourquoi il a été conçu), quelle est sa forme (schéma, texte, tableau, composé), nommer les différentes rubriques ou éléments qui le composent.



Pour vous exercer, voici un lien vers un site d'aide pédagogique :
http://www.euro-cordiale.lu/compro/files/FR/C/C1_21.pdf

CONTRAT COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

FICHE DE LIAISON

MFOC_0001_01_0114

Pour une meilleure gestion de votre contrat collectif, merci de compléter ce document récapitulatif de toutes vos demandes (en joignant les pièces justificatives et le cas échéant, le document Myriade correspondant) et de le renvoyer par courrier à l'adresse suivante :
Mutuelle Myriade - Centre de gestion entreprises - 5 allée de la Capère - CS 50129 - 40016 Mont de Marsan

Nom de la personne morale .....

N° du contrat collectif ..... N° Groupe .....

Nature de l'évènement Codes en 1, 2 ou 3 (ex : AHD, DE, AD...)	Date de l'évènement	Numéro d'adhérent	Adhérent principal (Nom - Prénom)	Bénéficiaire concerné (Nom - Prénom)
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			
	/ /			

1 Affiliation d'un salarié ou membre personne morale ou adjonction de bénéficiaire(s)

- ADH pour l'affiliation d'un nouveau salarié ou membre personne morale (et de ses bénéficiaires) joindre le **bulletin d'affiliation*** complété et signé, un RIB, la photocopie de l'attestation Vitale ou de votre régime obligatoire.
- AC pour l'adjonction d'un conjoint joindre le **bulletin d'adjonction*** complété et signé, un RIB, la photocopie de l'attestation Vitale ou de votre régime obligatoire.
- NE pour une adjonction suite naissance ou adoption joindre le **bulletin d'adjonction*** complété, l'acte de naissance et la photocopie de l'attestation Vitale ou de votre régime obligatoire sur laquelle est inscrit l'enfant.
- AE pour l'adjonction d'enfant(s) à charge joindre le **bulletin d'adjonction*** complété, la photocopie de l'attestation Vitale ou de votre régime obligatoire sur laquelle sont inscrits le ou les enfant(s) et le certificat de scolarité de l'année en cours pour les 18-28 ans.

2 Résiliation d'un salarié, d'un membre de la personne morale ou d'un bénéficiaire(s)

- DE pour une démission / fin de contrat
- LI pour un licenciement.
- CM pour un contrat CMU, joindre l'attestation CMU en vigueur.
- RE pour un départ à la retraite.
- PRE pour un départ en pré-retraite.
- SU pour une suspension de contrat de travail (ex : congé parental, congé sabbatique).
- RC pour la radiation d'un conjoint joindre la **demande de résiliation***.
- EN pour la radiation d'un enfant qui n'est plus à charge joindre la **demande de résiliation*** (jugement de divorce, certificat de travail etc...).
- DC pour le décès d'un salarié ou d'un bénéficiaire joindre la copie de l'acte de décès.

3 Pour une mise à jour du contrat

- AD pour un changement d'adresse joindre le **formulaire changement d'adresse***.
- CB pour un changement de coordonnées bancaires joindre le **formulaire changement de domiciliation bancaire*** et le **mandat SEPA***.
- RO pour mise à jour des droits sociaux joindre la photocopie de l'attestation Vitale ou de votre régime obligatoire.
- EC pour un changement de nom joindre la photocopie du livret de famille, extrait de mariage ou de divorce.

* Document PDF à télécharger dans l'espace "correspondants entreprises" sur www.myriade.fr

CERTIFIE CONFORME PAR :

Nom .....

Prénom .....

Fonction .....

À ..... Le .....

Pour faire valoir ce que de droit.

Signature :

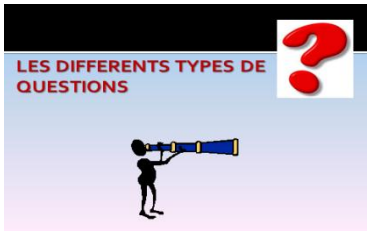
Traitement des données personnelles. Conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée le 6 août 2004, les traitements des données réalisés à caractère personnel dans le cadre de nos actions de marketing direct (prospection ou fidélisation) ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), qui a délivré un récépissé sous le n° 161 46 44. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à contact@myriade.fr. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Siège social : 353 boulevard du Président Wilson - CS 21645 - 33079 Bordeaux Cedex

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirène sous le n° 382 968 865. Myriade est une mutuelle de l'union EOVI.

A quoi sert une fiche de liaison ?
Pourquoi est-il important d'être clair et précis lorsque je la remplis ?

Réflexion collective :
Je décris une situation pour une tierce personne
Ma fiche est son seul support pour lui permettre d'accomplir plus tard son travail correctement.



➢ Répondre à une question fermée :

Qu'est-ce qu'une question fermée ? … Réponse par OUI ou par NON

Avantages : …… ?

- OBLIGE A UNE REPONSE
- ENGAGE (OUI) CELUI QUI REPOND = accord, confirmation ≠ refus, désaccord, opposition
- PERMET DE CONTROLER QU IL SUIT BIEN
- PERMET DE FIXER SON ACCORD
- PERMET D'OBTENIR DES INFORMATIONS POUR APPORTER SA CONCLUSION, SA PROPRE REPONSE

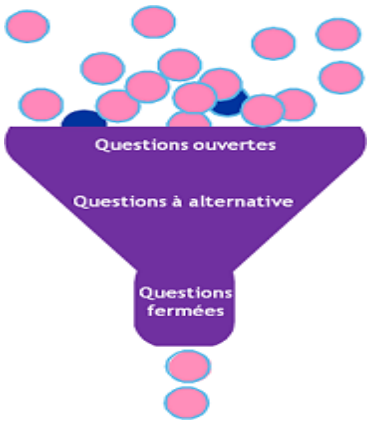
Inconvénients : …… ?

- Donne peu d'informations,
- Peut être perçue comme brutale ou sèche, voire comme un blocage en cas de NON, de refus …

➢ Répondre à une question ouverte : (Commence par un mot interrogatif) ….. Des exemples ? ……

Focus : en français, les mots interrogatifs appartiennent à 3 catégories :

1) **Les adjectifs interrogatifs**
   - Quel (quelle, quels, quelles) ==> *Quelle est la puissance de cette presse ?*
   - Combien de ==> *Combien de livres as-tu lu ?*
2) **Les pronoms interrogatifs**
   - Lequel (laquelle, lesquels, lesquelles, duquel, desquels, auquel, auxquels) ==> *Laquelle préfères-tu?*
   - Quel (*quelle, quels, quelles) ==> Quel est le prix de cette voiture ?*
   - Qui ==> Qui est là?
   - Quoi ==> *A quoi est-ce que ça sert ?*
   - Où ==>*Où dois-je ranger les outils ?*
   - Que ==> *Que faut-il faire pour économiser du papier?*
3) **Les adverbes interrogatifs**
   - Combien ==> *Combien de tours réalise cette machine ?*
   - Comment ==> *Comment est le nouvel uniforme ?*
   - Pourquoi ==> Pourquoi es-tu en colère?
   - Quand ==> *Quand saurons-nous la date de l'examen ?*



Avantages de la question ouverte :

DEMANDE L'OPINION= VALORISE

* OUVRE LE DIALOGUE : MASSE D'INFOS DANS LA REPONSE

* PERMET DE CONNAÎTRE L'OPINION DE L'AUTRE AVANT DE DONNER LA SIENNE (EVITE LES MALADRESSES ou les ERREURS)

* FAIT APPARAÎTRE LES MOTIVATIONS : Je découvre, je connais mon interlocuteur : je peux donc m'adapter à lui, adapter ma réponse … aller dans son sens …

Inconvénients :

Délivre beaucoup d'informations, faire le tri ! Savoir recentrer sur l'objet de la demande, pratiquer l'écoute active pour enregistrer les informations clés, importantes et utiles. Utiliser la directivité si nécessaire (recentrer) pour couper court aux hors sujets.

Utilité d'un questionnement ouvert : Je peux me fier à mon expérience ; en situation analogue (semblable, similaire), s'appuyer sur l'expérience s'appelle l'empirisme.

Situation : Je me suis trouvé face à un cas semblable. Ce que j'ai mis en pratique peut fonctionner à nouveau.

Je renouvelle mon action. : Qu'est-ce que j'ai utilisé ? Combien de temps de cuisson ? Quelle matière était-ce ? Qu'est-ce que je ne dois pas faire ? Où poser cet objet ? Pourquoi préférer tel outil à tel autre ? Quelle résultat dois-je obtenir ?….

Situation : En sous-groupe, avec rapporteur. Réflexion collective, rédaction de la description de la situation et de la solution retenue, prise de parole au tableau.

Cas de figure 1: Un bidon d'eau de Javel s'est répandu dans le hangar … Qu'est-ce que je fais ? Qu'est-ce que je ne fais pas ? ……

Cas de figure 2 : Un bidon d'huile s'est renversé.

……

2- IDENTIFICATION DES DANGERS
Selon la Directive Préparations Dangereuses 1999/45/CE

2-1 Classification du mélange
- Xi - Irritant
- N - Dangereux pour l'environnement

2-2 Éléments d'étiquetage

(Remarque : les pictogrammes de danger peuvent être en noir et blanc)

Xi - Irritant

N - Dangereux pour l'environnement

- Irritant pour les yeux et la peau.
- Très toxique pour les organismes aquatiques.
- Au contact d'un acide, dégage un gaz toxique (chlore).
- Après contact avec la peau, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau.
- En cas d'ingestion, consulter immédiatement un médecin et lui montrer l'emballage ou l'étiquette.
- En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau pendant 10 minutes et consulter un spécialiste.

*Produits grand public
- Conserver hors de portée des enfants.
- Attention ! ne pas utiliser en combinaison avec d'autres produits; des gaz dangereux (chlore) peuvent se libérer.

*Produits professionnels
- Ne pas mélanger avec les acides
- Eviter le rejet dans l'environnement. Consulter les instructions spéciales/ la FDS.

2-3 Autres dangers
Non concerné

Nous perdons 80% de ce que nous entendons,

70% de ce que nous voyons

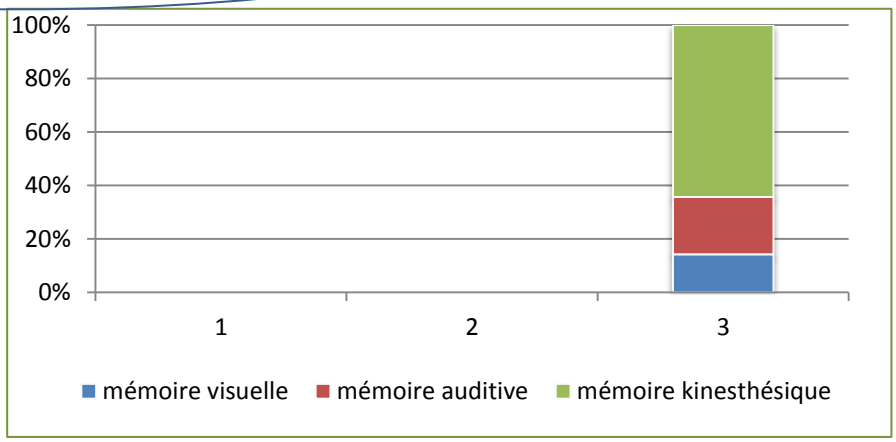
et seulement 10% de ce que nous faisons !

Transmettre une information, un message

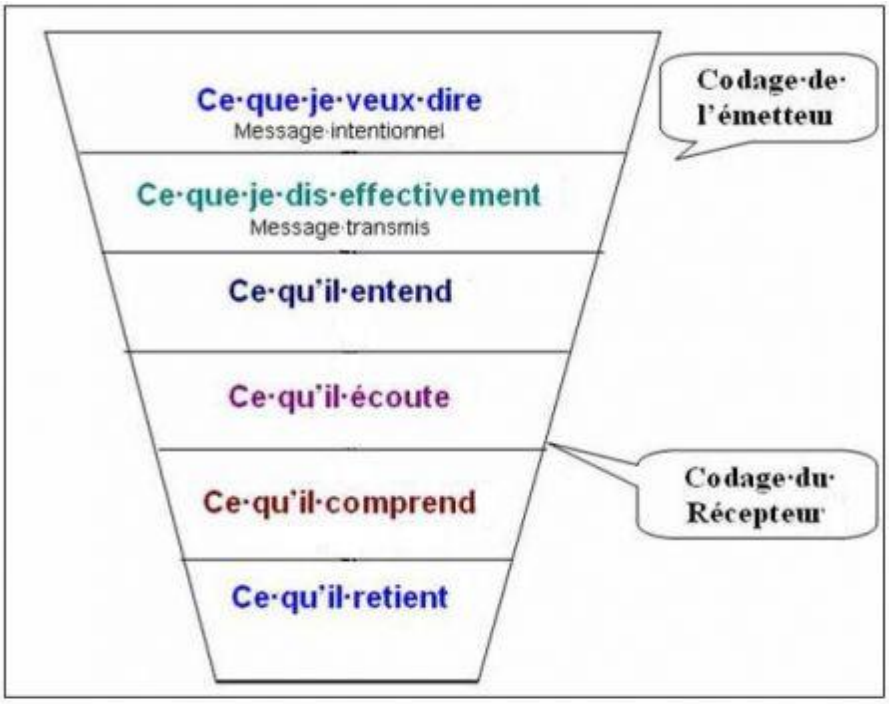
« *J'entends et j'oublie; je vois et je me souviens; je fais et je comprends* »

Confucius
Philosophe chinois
5ème siècle av JC

Notre cerveau retient 20 % de ce qui est entendu, 30% de ce qui est vu et 90% de ce qui est fait (mémoire kinesthésique = du mouvement).



Perte ou déformation de l'information



Nous perdons 50% de l'information en moyenne au cours de la transmission d'un message !

Exercice amusant :

Description du jeu : Le formateur lit l'histoire qui suit à un stagiaire ; celui-ci la répète à un autre et ainsi de suite jusqu'au dernier participant. Le dernier stagiaire raconte au final l'histoire devant tout le groupe et le formateur lit à tous l'histoire du départ, histoire de comparer…

Petit exercice de mémoire …

Voici un petit exercice pour tester votre mémoire auditive. Faites lire le texte suivant par une autre personne puis essayez de retrouver par écrit tout ce qui y est dit (si vous lisez vous-même le texte, vous testez alors votre mémoire visuelle, mais l'exercice n'est pas prévu pour cela).

« Martin Galles / habitant Paris / 19e arrondissement / travaillant / comme veilleur de nuit / dans une tour / a raconté / au poste de police / de son quartier / qu'il avait été attaqué / à la sortie du métro / à 7 heures / et qu'on lui avait volé / 50 euros. / Sa femme / était malade, / il avait 3 / petits enfants, / et ils n'avaient pas mangé / depuis 2 jours. / Le commissaire / ému par son histoire / l'incita à se/ Rendre/ au restaurant du Cœur.

Conclusion ? Décrire la constatation, la déduction ……

Suite à cette constatation de perte de l'information et d'interprétation des faits, nous recherchons des remèdes à apporter à notre façon de communiquer qui sont :

-L'adaptation du langage à celui de l'interlocuteur
-La prudence à l'égard du NON DIT et des réactions observables (le non verbal, les gestes qui parlent, ce qui est caché)
-La vérification systématique de ce que je dis et de la compréhension de mes idées.

STYLE à PRIVILEGIER lorsque je communique :

Faire simple, faire bref : simplicité = efficacité

*Une phrase courte est une phrase d'environ douze mots. Elle a un sujet, un verbe et un complément.
Faire des phrases courtes et simples : avec des mots simples, je me fais comprendre de tout le monde.

Phrases longues = risque de perdre le fil, d'oublier des éléments, de se faire mal comprendre.

Adapter mon débit de paroles :

Moyenne française : 120 mots/ minute max autorisé: 160 Mots/ minute, sinon perte d'attention !

Phrases courtes + débit adapté = concentré d'efficacité, plus faciles à comprendre, à suivre, à mémoriser, à répéter et à transmettre.

Qu'est-ce qu'une information ?

Définition du dictionnaire Larousse : Indication, renseignement, précision que l'on donne ou que l'on obtient sur quelqu'un ou quelque chose ; abréviation familière : info.

Quelle est la différence entre ces deux affirmations ?

1) Cette orange est plus sucrée et plus grosse que celle-là.
2) Cette orange est meilleure et plus belle que celle-là.

Je recherche le sens de : *opinion, avis, sentiment* (• jugement, avis, sentiment qu'un individu ou un groupe émet sur un sujet, des faits, ce qu'il en pense : Exprimer son opinion au cours du débat. L'opinion des critiques. • Ensemble des idées d'un groupe social sur les problèmes politiques, économiques, moraux, etc. : L'opinion française.

J'exprime MON idées dans la phrase 1 ou dans la 2ème ?
Dans la phrase 2, je donne mon sentiment, ce que je ressens, mon avis, mon opinion.
Ce n'est pas la réalité, c'est ce que je pense. J'interprète en fonction de moi.

Nous voyons la différence entre la réalité = un fait, en opposition à un sentiment.
Souvent, je juge une situation, cela s'appelle un jugement de valeur, les valeurs données sont mes valeurs, mais ce ne sont pas l'expression de la réalité objective.

- Jugement de valeur = subjectivité (JE, ce que JE pense, ce que JE ressens etc.)
- Réalité observable : objectivité (des faits, du concret, du réel)

1) L'envoi par transporteur prend une petite semaine » / « Vous recevez votre colis sous 5 jours ouvrés * » *(à l'exception des week-ends et des jours fériés) : … Fait ou jugement de valeur ?*
2) « Ce modèle est mieux, plus solide » / « Cet appareil résiste à une température de 175°C » … ?

Exercice : Je donne deux exemples de phrases objectives :
Exercice à réaliser en binôme et à tour de rôle Emetteur A-Récepteur B

1) ……
2) ……

➢ Les limites de l'information :

A partir de quand une information n'est plus un fait ?

IMPORTANT : Je reste sur des faits lorsque je transmets une ou plusieurs informations.
Une règle absolue : si je ne sais pas, je n'invente pas.

Ce qui est transmis n'est plus une information lorsque :

1) …… (j'interprète, je donne un sentiment)
2) …… (la source n'est pas vérifiable)

Je ne peux pas tout savoir, toute information doit être vérifiée, confirmée, tracée en totalité et non partiellement :
Si je ne sais pas, je me renseigne, je peux citer les sources, l'origine de l'information : une information est vérifiable, sinon il s'agit d'une supposition non fondée sur des faits, il s'agit d'une **rumeur.**

Communiquer, c'est aussi vérifier ses sources, c'est donner des renseignements exacts.

Exercice : Je transmets deux phrases comportant une information objective :
Exercice à réaliser en binôme et à tour de rôle Emetteur A-Récepteur B

1) ……
2) ……

➢ Les bienfaits de l'écoute, de l'écoute active et de la ponctuation :

Qu'est-ce que l'écoute ?

- Entendre : Percevoir par le sens de l'ouïe
- Ecouter : Prêter attention à ce qui est dit
- Se concentrer sur son interlocuteur
- Eviter, rejeter les jugements et les interprétations

Notre culture influence notre ressenti, tenir compte de la culture de l'autre permet de resituer les choses dans le bon contexte.

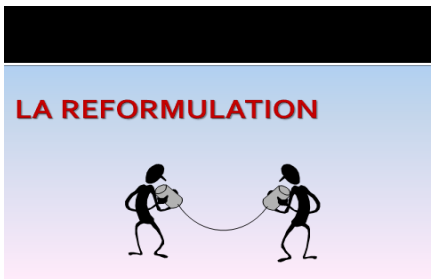
Que nous apporte l'écoute ?

- Gagner du temps en réduisant le nombre d'erreurs et les malentendus
- Favoriser la confiance et la collaboration
- Être crédible

- Écoute : Chez une personne en colère : Ne contre-attaquez pas, vous augmenteriez la colère, votre interlocuteur s'énervera davantage si vous lui faites comprendre qu'il n'a pas de raison de s'énerver. Laissez parler la personne, elle a besoin de vider son sac.
- Écoute active, Ponctuation : Ne conservez pas un silence passif, qui peut être interprété comme de l'indifférence, de la peur, de l'incompétence, voire du mépris. Ponctuez par Oui, d'accord, bien, je vois etc., c'est de l'écoute active.

Test : Je vous appelle, vous décrochez, je vous explique pourquoi je fais appel à vous…
Que faites-vous naturellement ? ……
(exercice avec 1 ou 2 stagiaires, questionnement/conclusion orale du groupe)

Conclusion : L'écoute active permet d'éliminer les risques de jugement de valeur car je suis concentré sur ce que me communique mon interlocuteur.



J'ai bien entendu ce que me transmet mon interlocuteur. Comment lui indiquer que je l'ai bien compris ? Comment vérifier ma bonne compréhension ?

- ✓ « Si j'ai bien compris »
- ✓ « C'est-à-dire »
- ✓ « En fait … c'est bien ça ? »

Et si je n'ai pas bien compris (réponse : Non), je repose les bonnes questions pour arriver à comprendre ce que veut me dire mon interlocuteur, quelle information il veut me transmettre, jusqu'à obtenir un Oui.

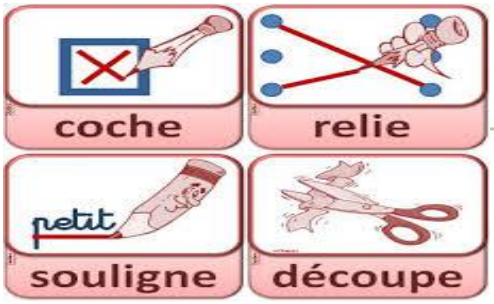
Outil efficace : Reformuler, c'est redire autrement, avec d'autres mots, mais c'est exprimer la même idée.
Reformuler, c'est vérifier que j'ai compris.

*Un réflexe de communiquant : Je reçois une information : je ponctue et je reformule immédiatement.
« D'accord Monsieur Untel, si je comprends bien, votre PC est en panne ? Il ne démarre plus ? C'est bien ça ? »

Exercice : Je transmets une information à mon collègue. Celui-ci ponctue (écoute active) et reformule l'information communiquée.
Exercice à réaliser en binôme et à tour de rôle Emetteur A-Récepteur B.
……

- **Les Consignes : Ecouter, Répéter une, des consignes.**

Qu'est-ce que je vois ?



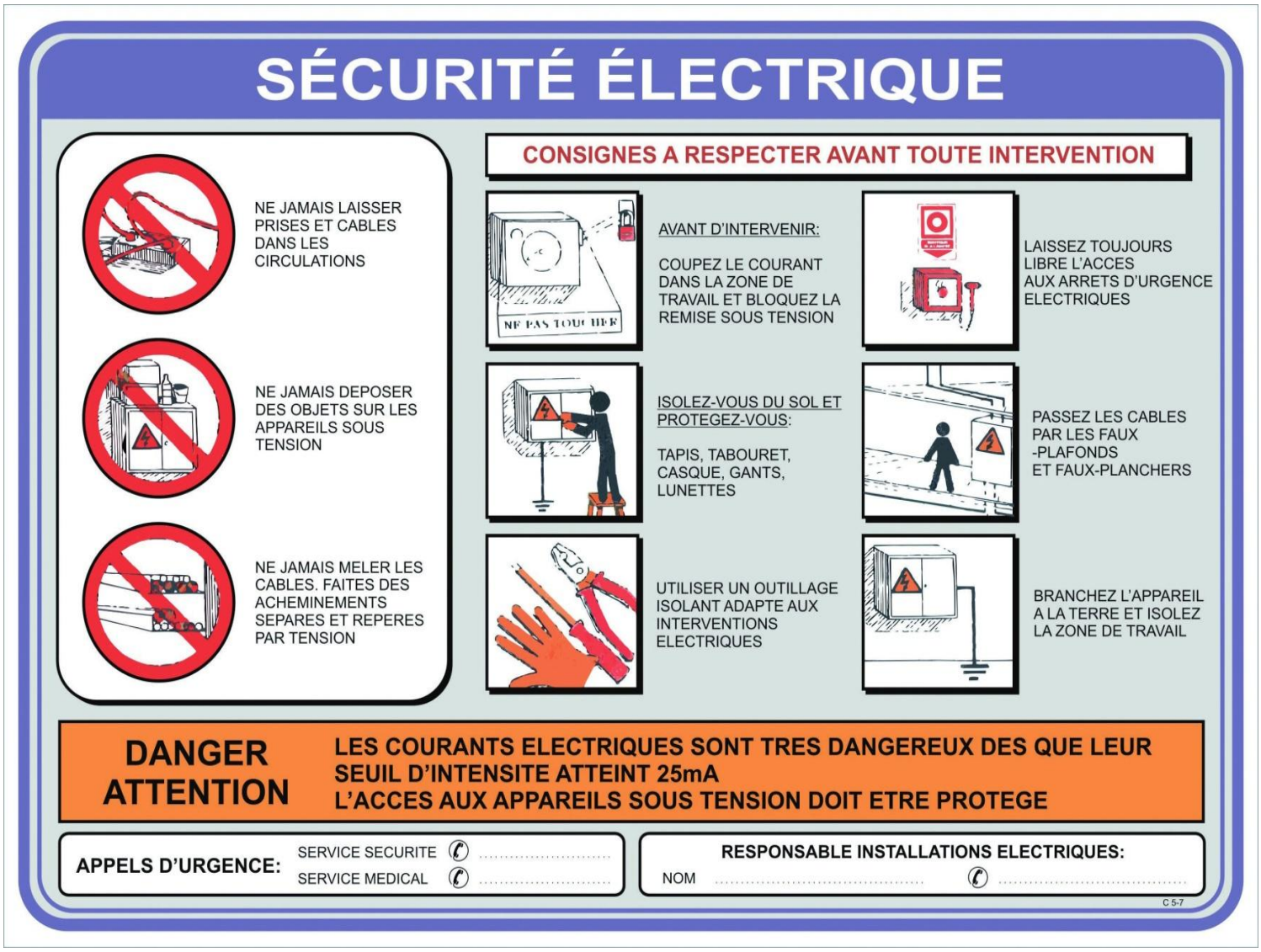
Qu’est-ce qu’une consigne ?
……..

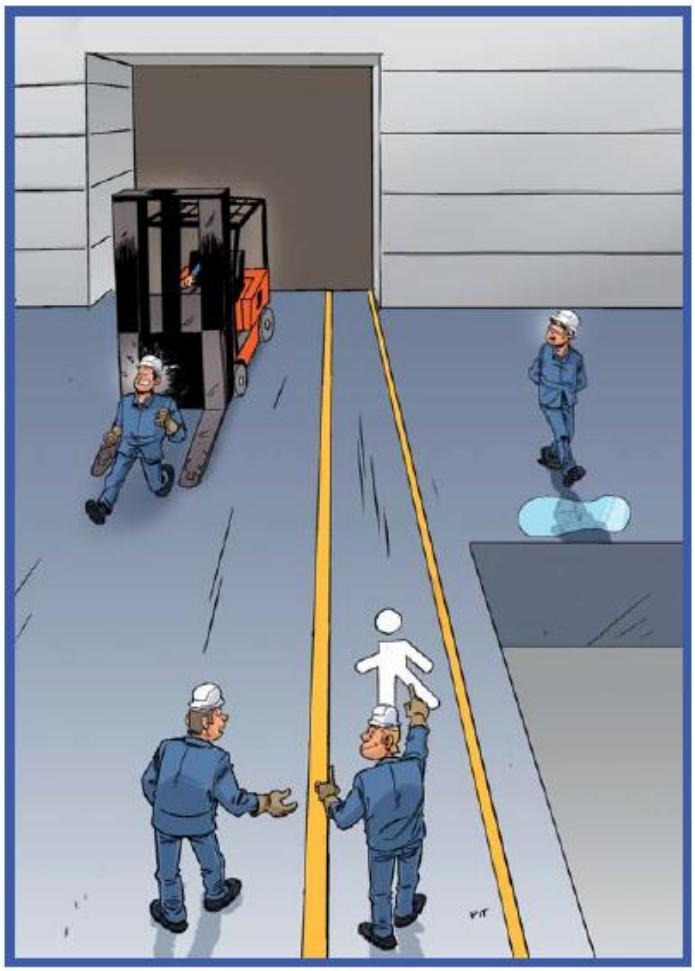
<u>Définition du dictionnaire</u> : Instruction formelle donnée à quelqu'un, qui est chargé de l'exécuter : « J'ai la consigne de ne rien dire. »

Exercice : Donner trois autres exemples de consignes simples. Je passe une consigne à mon collègue pour que celui-ci l’exécute.

1) ……
2) ……
3) ……

Comment je vérifie que la consigne a été comprise ? ……
……..





La circulation

Respectez le code de la route et les panneaux de signalisation internes. La vitesse des voitures est limitée à 25 km/h.

Le chemin de fer est prioritaire, les locomotives sont télécommandées. Il est interdit de stationner ou de déposer quoi que ce soit à moins d'1,50 m des rails.

Ne vous placez jamais derrière un camion ou un engin qui manœuvre, leur champ de vue est limité.

Piétons : empruntez obligatoirement les passages, les portes et les passerelles réservées aux piétons. Respectez les balisages des zones d'intervention.

Attention aux coupures aux mains ou aux jambes lors du passage dans les allées de stockage des tôles.

Portez attention à l'état des sols (sols inégaux, encombrements, ...). Déplacez-vous normalement sans courir. Tenez toujours la rampe d'escalier.

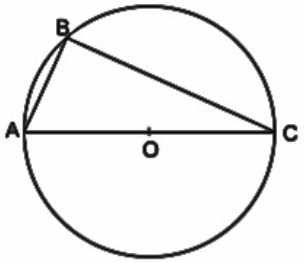
Anticipez les déplacements des ponts. Eloignez-vous des charges et des zones de déplacement des ponts, ne stationnez et ne circulez jamais sous une charge.

Repérez d'autres consignes dans ce texte

J'écris un exercice de géométrie mathématique comportant <u>plusieurs consignes</u> :

Reproduire en **vraie grandeur** la figure ci-contre en sachant que :
AB = 3 cm BC = 5 cm AC = 7 cm O est le centre du cercle.
Quels sont les objets géométriques présents sur cette figure ?
……
……

Quelles sont les autres formes géométriques que je connais ?
……
……



Réponse collective :
(Triangle, cercle, disque)

➢ Un autre document : l’ordre du jour

L’ordre du jour est un document sous forme de liste qui préfigure toute réunion ; il a pour objectif d’informer les participants à la réunion de ce qui va être discuté durant celle-ci. Il en fixe le cadre, le contenu. Autrement dit, les participants **ont pour consigne** de respecter l’ordre du jour, de bien traiter les questions prévues à l’ordre du jour durant la réunion.

Conseils pour la création d'un modèle d'ordre du jour de réunion du personnel :

1. Rappelez l'objectif de la réunion
2. Sélectionnez des points précis en accord avec l'objectif de la réunion
3. Consultez les ordres du jour antérieurs afin d'évaluer les temps de discussion à prévoir
4. Veillez à mentionner les tâches de préparation
5. Distribuez l'ordre du jour aux participants en temps utile avant la réunion

Exemple d’un ordre du jour

RENCONTRE DE MISE EN ROUTE

Projet ABC - XYZ

Rencontre 1

Date : le 1er juin 200x **Lieu : X**

Participants :

ORDRE DU JOUR

Série	Élément de discussion	Parrain
1.	Présentation de l'ordre du jour	
2.	Présentation du projet – objectifs (stratégiques, tactiques, ...)	
3.	Présentation du projet – organisation du projet (WBS)	
4.	Identification des organisations	
5.	Présentation du personnel	
6.	Présentation du plan d'exécution et les méthodes de travail	
7.	Présentation de l'échéancier et du CPM	
8.	Présentation des procédures administratives et des procédures particulières au projet	
9.	Varia	
10.	Clôture de la rencontre	

Signature : _____ **Date :** _____

Page 1 sur 1

↳ <u>Exemple d'Ordre du Jour de CHSCT</u> : (Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail)

Présents, absents, excusés

1. APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA REUNION PRECEDENTE (FACULTATIF)

2. **COMPTE RENDU DES VISITES D'INSPECTIONS DU TRIMESTRE :**
   Anomalies constatées, photos, rappel des règles, propositions, calendrier, suivi.
   Vérification des dispositions légales (affichage, registres, FDS, exercices d'évacuation)

3. **COMPTE RENDU D'ENQUETE SUITE A ACCIDENTS :** Présentation de l'arbre des causes, propositions, calendrier, suivi.

4. **INFORMATION DU CHSCT :**
   Courriers reçus,
   Contrôles techniques,
   Entreprises devant intervenir dans le trimestre, plan de prévention,
   Derniers chiffres connus : taux A.T ; taux d'embauche d'handicapés

5. **PRESENTATION ET ANALYSE DES ACCIDENTS :**
   de travail, de trajet, de déplacements ; examen du registre des accidents bénins.

6. **CONSULTATION DU CHSCT :**
   Aménagements importants, Réception de nouvelles machines ou de nouveau matériel Modification du Règlement intérieur, notes de service en matière d'hygiène et de sécurité

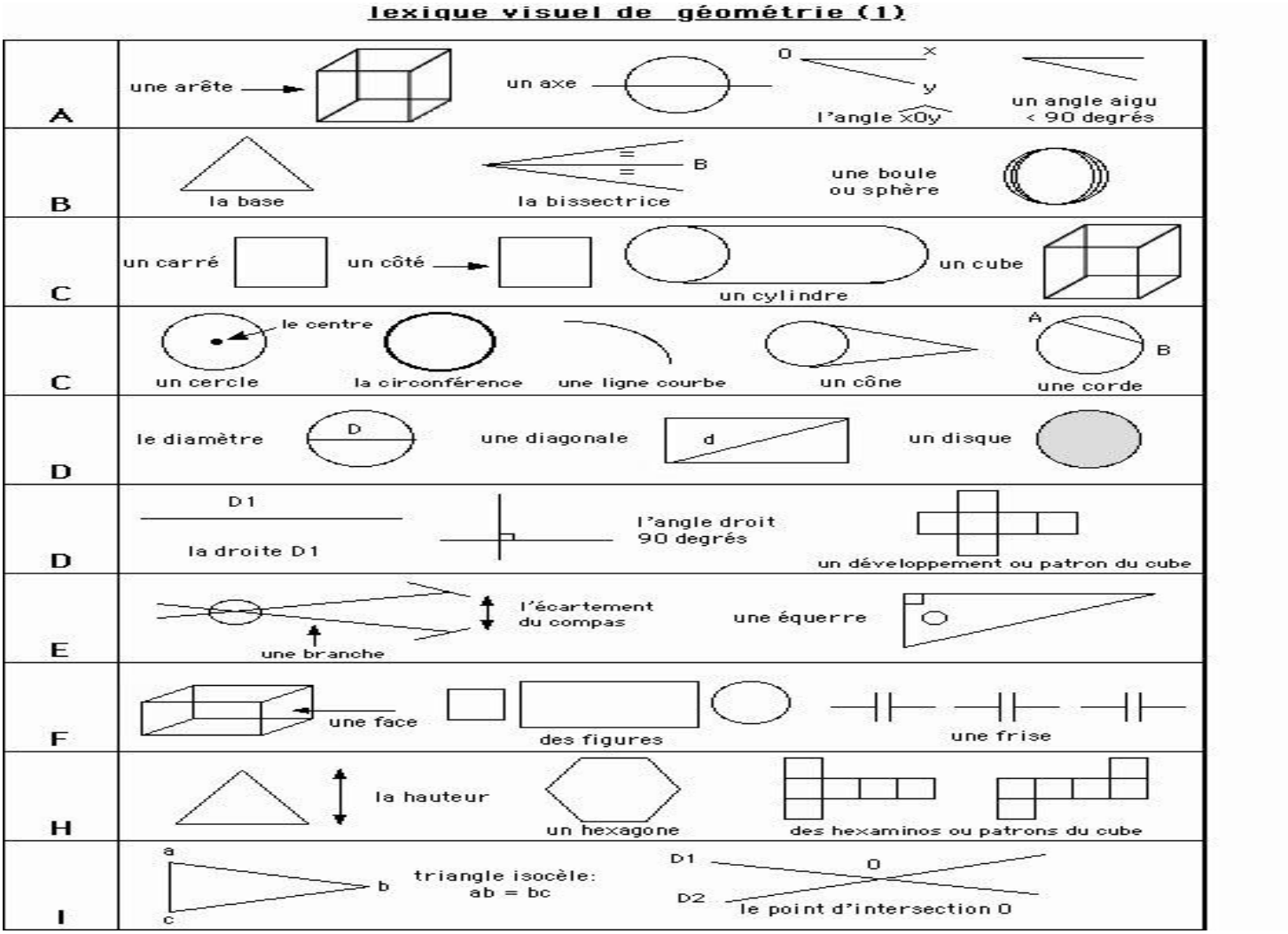
7. *ET UNE FOIS PAR AN* :
   Bilan annuel HS
   Programme de prévention
   Document unique sur la prévention des risques professionnels
   Rapport du médecin du travail (Fiche médicale d'entreprise et plan d'activité du médecin en milieu de travail)
   Formation prévue en matière d'H.S.

8. **PROPOSITIONS DIVERSES DU CHSCT :**
   Campagnes du CHSCT (alcoolisme, cigarette, port E.P.I, rangement) Questions au médecin (disposition pour protéger les femmes enceintes, contrôle du personnel travaillant sur écran, mesure à réaliser bruit, éclairement, suivi médical renforcé)

DATE DE LA PROCHAINE REUNION (FACULTATIF)

Besoin d'aide ? **Révision** : http://document.pagesperso-orange.fr/mementos.htm

Contenu : Les mesures de temps, les mesures de longueurs, les mesures de masses, les mesures d'aires (surface), les mesures de capacités, les mesures de volumes.
Géométrie : cercle et disque, droites perpendiculaires, les polygones, les triangles, les quadrilatères



Nous avons abordé des notions de géométrie.
Pour exprimer des comparaisons (plus petit, moins large etc.), nous utilisons des mots qui s'appellent des comparatifs.

Bon à savoir : Pour travailler votre vocabulaire, réviser votre grammaire et votre orthographe, il existe plusieurs ressources gratuites en ligne dont www.françaisfacile.com

Tableau récapitulatif des comparatifs :

	Infériorité	Égalité	Supériorité
Adjectifs	**moins ... que** Pierre est moins grand que Paul.	**aussi ... que** Pierre est aussi gentil que Paul.	**plus ... que** Paul est plus grand que Pierre.
Adverbes	**moins ... que** Pierre court moins vite que Paul.	**aussi ... que** Pierre chante aussi bien que Paul.	**plus ... que** Paul court plus vite que Pierre.
Noms	**moins de... que** Pierre a moins de livres que Paul	**autant de... que** Pierre a autant d'argent que Paul	**plus de ... que** Paul a moins de livres que Pierre.
Verbes	**moins que** Pierre travaille moins que Paul.	**autant que** Pierre travaille autant que Paul.	**plus que** Paul travaille plus que Pierre.
Propositions	**plus ... plus... / moins ... moins... / plus ... moins... / moins ... plus ...** Plus il mange, plus il a faim. Moins il travaille, moins il a envie de travailler. Plus je l'écoute, moins je le comprends. Moins je te vois, plus je suis content.		

Attention : Le superlatif de bon est « meilleur », dans le sens positif, « pire », dans le sens négatif.
On ne met jamais de « plus », comparatif de supériorité devant un superlatif.
Exemple : Le pire, le meilleur et non plus pire ou plus bon…

Exercice : Donnez deux autres exemples de phrase en utilisant les comparatifs d'infériorité, d'égalité, de supériorité.

……
……
……
……
……
……

↳ Un autre exemple de consigne : **l'analyse de sécurité.**

Étapes	Accidents ou dangers possibles	Mesures préventives
Stationner le véhicule	a) Véhicule trop près de la chaussée b) Terrain instable ou irrégulier c) Possibilité de roulement	a) Écarter le véhicule de la circulation. Allumer les clignotants. b) Choisir un terrain ferme et plat. c) Appliquer les freins d'urgence et ne pas laisser l'embrayage au neutre; mettre des cales devant et derrière la roue diagonalement opposée au pneu crevé.
Sortir la roue de secours et les outils	a) Poids excessif de la roue de secours à soulever	a) Mettre la roue de secours debout, se tenir aussi près d'elle que possible, la hisser en faisant porter le poids sur les jambes, la déposer au sol, puis la faire rouler au lieu de la transporter.
Enlever l'enjoliveur et dévisser les écrous	a) L'enjoliveur peut s'enlever d'un coup sec b) La clé peut glisser en dévissant les écrous	a) Au moyen d'un levier, soulever les rebords de l'enjoliveur pour le dégager b) Utiliser la bonne clé et exercer une pression égale pour dévisser les écrous
Et ainsi de suite...	a) ...	a) ...

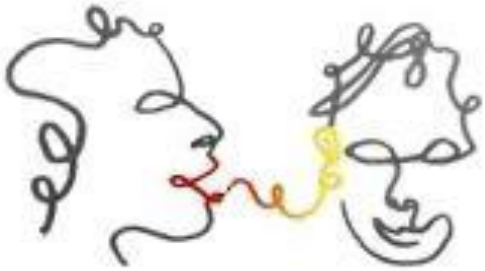
Comment communiquer l'information à tous les intéressés?
Une fois l'analyse effectuée, les résultats doivent être communiqués à tous les travailleurs appelés à effectuer les tâches en cause. La présentation sommaire utilisée au moment de l'analyse se prête mal à des fins de formation. À ces fins, il vaut mieux rédiger les instructions sous une forme **narrative** qui, dans le cas de notre exemple, se lirait comme suit :

1. Stationner le véhicule.
a) Quitter la route et s'éloigner des autos qui circulent, même si cela signifie rouler une certaine distance sur un pneu crevé. Allumer les feux de détresse pour alerter les automobilistes et les empêcher de vous percuter.
b) Choisir un endroit ferme et plat pour stationner. Le cric ne risque pas de déraper sous l'auto soulevée.
c) Appliquer le frein d'urgence et ne pas laisser l'embrayage au neutre (boîte automatique). Pour empêcher la voiture de rouler, mettre des cales devant et derrière la roue diagonalement opposée au pneu crevé.

2. Sortir la roue de secours et les outils.
Pour éviter de se blesser le dos, mettre la roue de secours debout, se tenir aussi près d'elle que possible, la hisser contre soi en faisant porter le poids sur ses jambes, déposer la roue au sol, puis la faire rouler au lieu de la transporter.

3. Enlever l'enjoliveur et dévisser les écrous.
a) Pour empêcher l'enjoliveur de s'enlever d'un coup sec et de se frapper, soulever ses rebords au moyen d'un levier pour dégager l'enjoliveur graduellement.

b) Pour ne pas perdre prise de la clé et se blesser les mains en dévissant les écrous, utiliser la bonne clé et appliquer pression égale. **4. Et ainsi de suite...**



Transmettre une information, un message, des consignes.

Je sais ordonner mes idées, je sais aussi comment les présenter : j'argumente, je donne des arguments.

Communiquer, c'est aussi être capable d'expliquer ses idées, ses choix, pourquoi telle idée a été retenue, tel choix a été fait plutôt que tel autre.
Cela s'appelle argumenter.

Définition du dictionnaire : Argument : Raisonnement, preuve destinés à appuyer une affirmation : exemple : Des arguments convaincants.

Précision de sens : Démontrer, c'est donner un raisonnement pour prouver la vérité d'une loi ou d'une règle (mathématique, scientifique).
Argumenter, c'est rechercher à obtenir l'adhésion, l'accord d'un interlocuteur par mon discours.

- **Les différents types d'arguments sont :** l'argument **logique** (qui fait appel à la raison de l'interlocuteur)
- l'argument **d'expérience** (« l'expérience montre que, par expérience je peux dire que ... »)
- l'argument **d'autorité** qui s'appuie sur une personne célèbre ou reconnue (ex. : « Aristote dit que... », « le journal *Le Monde* écrit que... »,)
- l'argument (***ad hominem)*** qui met en cause la vie privée de l'interlocuteur (Comme tu le sais mieux que moi …)

Déroulement de l'ARGUMENTATION, Les mots de connexion, les connecteurs :

1. Je débute par :
   - premièrement / d'abord / tout d'abord / en premier lieu/ pour commencer/ avant toute chose
2. Puis j'ajoute des éléments :
   - en outre / de plus / par ailleurs / ensuite / d'une part... d'autre part / en second lieu
3. Je mets d'autres idées en parallèle ou pour comparer:
   - également / de même / ainsi que / encore / aussi
4. Je conclus:
   - enfin / en dernier lieu / en somme/par conséquent/donc …

Employer les bons connecteurs :

- Définir la cause :
  -car / parce que / puisque / sous prétexte que / soit que ... soit que ... / par peur de / faute de / grâce à.
- Définir les conséquences :
  -donc / de sorte que / de façon que / tellement que / au point de / de manière à / ainsi / en effet / par conséquent / alors.
- Relever les oppositions :
  - alors que / sauf que / mais / même si (+ Indicatif) / quand bien même (+ Conditionnel) / en revanche / au contraire / par contre.

- Etablir les comparaisons :
  - comme / autrement que / comme si / aussi ... que / moins... que / plus...plus... / ainsi que / de même que / contrairement à.
- Admettre, - Faire des concessions :
  - bien que (+ Subjonctif) / toutefois / néanmoins / cependant.
- Poser mes conditions :
  - si / au cas où (+ Conditionnel) / à moins que (+ Subjonctif) / pourvu que (+ Subjonctif)

Quels conseils pour résumer :

- Ne parlez que de ce que vous connaissez. Vos idées seront plus claires, reflèteront une sincérité qui sera perçue par le lecteur ou l'interlocuteur.
- Faites un plan détaillé et bien structuré, ainsi, les trois quarts du travail seront déjà faits.
- Dégagez trois ou quatre idées fondamentales qui constitueront les paragraphes de votre développement.
- Employez le vocabulaire et le degré de langage qui peut être compris ou souhaité par votre auditeur.
- Faites des phrases courtes.
- Terminez toujours par une question ouverte qui fera comprendre au lecteur /auditeur que votre raisonnement ne s'arrête pas juste à ce que vous avez écrit et que vous lui permettez d'ouvrir un débat, une nouvelle piste de réflexion.

Exercice : J'argumente mon choix en m'inspirant du texte :

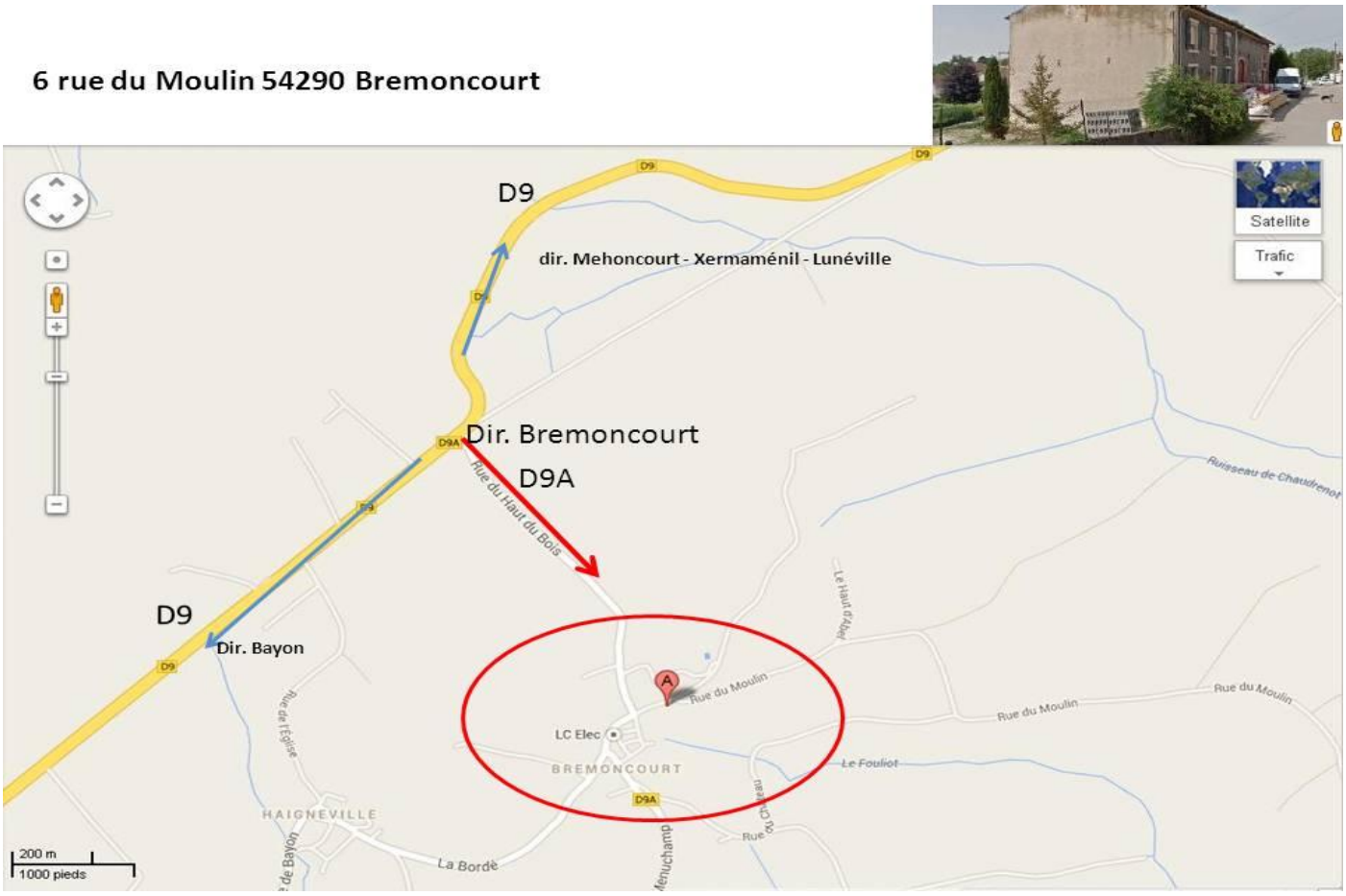
Vous ne pouvez pas me livrer parce que vos camions sont bloqués à la douane, alors que vous avez livré nos concurrents ce matin ! Vous comprendrez que cette situation est inacceptable. Par conséquent, je vous laisse vingt-quatre heures pour trouver une solution. Au cas où vous ne pourriez pas honorer ma commande, je changerai de fournisseur.

En **sous-groupe** : Travail de réflexion collective, Rédaction d'un petit texte de maximum 80 mots avec l'aide /facilitation du formateur (grammaire, orthographe) faisant apparaître une argumentation, mise en ordre d'une idée. Désignation d'un rapporteur et lecture collective du texte rédigé.

Utiliser cette méthode d'argumentation va vous permettre à coup sûr de prendre la parole avec plus d'assurance. Un seul mot d'ordre : entrainez-vous !

Plus je pratique, plus l'exercice devient facile, plus je réussis et meilleur je suis !

Lire un plan, expliquer un itinéraire



Je me rends dans un village, Bremoncourt. Je viens soit de Bayon ou Nancy, soit de Lunéville. Je décris mon trajet.

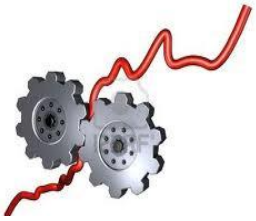
Exercice en sous-groupe avec rédaction d'une fiche de route et présentation orale par un rapporteur. Aide sur demande de la part du formateur.

Si le temps le permet : Utilisation du plan du métro parisien : j'explique comment aller de Gare Saint Lazare à Hôtel de Ville (changement de ligne).

Nous avons vu la consigne, l'explication d'itinéraire.
Nous savons qu'une information transmise peut être déformée ou incomplète (entonnoir de la communication).
Comment un émetteur A peut-il mettre davantage de chances de son côté pour que la consigne soit parfaitement exécutée ?

- **L'importance du feed-back**
- **Remonter un dysfonctionnement**

Remonter un dysfonctionnement
L'importance du feed back



Pourquoi est-ce important pour l'entreprise de mettre en place des procédures pour permettre de faire remonter les erreurs ?

……
……
……
……

En l'absence de procédures efficaces, que se passe-t-il ? Quelles conséquences pour l'entreprise ?
……
……
……
……

Anonyme a dit… (sur http://sensduclient.blogspot.fr/2010/07/irritant-le-calamiteux-service-relation.html)

> Un exemple du manque de respect de la SNCF envers ses clients :
> le train 13h 08 départ de Bordeaux n° 3854 - ma réservation est dans la voiture 8.
> Pas de voiture 8 - Sur le quai, on nous dit « vos places sont transférées en voiture 14 »; OK, mais à ma "place" il y a ...la personne qui a réservé en voiture 14 !
> 3 voitures supprimées avec de lourds bagages ça fait du monde et des embouteillages ; le train part et nous laisse nous débrouiller. Ça aurait pu mal se terminer.
>
> C'est visiblement un problème de gestion des réservations par le personnel dans les bureaux. Qu'ils mettent au point un logiciel les gérant plus efficacement quitte à supprimer des libertés et, si cela se produit, qu'ils envoient le personnel administratif jouer le rôle d'accueil/répartiteur sur le terrain… Pas une excuse, rien ; je venais de Castres et j'avais un problème au genou. Rien, rien. Une honte tout simplement. Jacqueline Stéphan vendredi, 16 août, 2013

Source : http://www.blog-management.fr/2014/03/31/faire-lerreur-individuelle-source-progres-collectif-cest-possible/

L'erreur individuelle devient source de progrès collectif !

La première condition est que les collaborateurs restent, malgré une erreur, à la recherche de l'amélioration. Ils savent que les erreurs ne seront sanctionnées que par du travail supplémentaire… La confiance est renforcée par la transparence : oui, j'ai fait une erreur et j'ai aussi mobilisé toutes mes ressources pour assumer et réparer !

La seconde condition est évidemment l'exemplarité d'une telle attitude. Plus nous partagerons, moins nous aurons de collaborateurs susceptibles de taire ou de masquer une erreur par crainte de la sanction.

Bien évidemment le **bénéfice collectif est l'amélioration des processus internes** de l'entreprise par la dynamique de tous les collaborateurs.

Un Exemple :

forest-style

Exemple de communication entreprise

Rechercher... OK

Accueil | Catalogue | Projets | Conseils | FAQ | Où trouver nos produits | Historique | Essences

Forest Style France - Procédure Incidents

Pourquoi ?

Afin d'améliorer la qualité de ses produits et de ses services, Forest Style a besoin d'avoir une visibilité la plus claire possible sur les incidents se produisant durant le cycle de vie d'un produit, à partir de sa fabrication jusqu'à son utilisation par le consommateur final.

De nombreuses étapes jalonnent la vie du produit, et pour mettre en place des actions correctives, il nous faut connaître l'ensemble des incidents survenant, y compris dans la supply chain.
Afin de récolter des données exploitables, il nous a été nécessaire de mettre en œuvre un cadre pour permettre cette remontée d'informations : la présente procédure incidents et la fiche incident.

En apportant votre contribution à l'amélioration de la qualité de nos produits et du service client, vous contribuez directement à l'amélioration de votre propre relation avec le consommateur.
Confiant dans la relation commerciale qui nous engage mutuellement, nous comptons sur votre collaboration active.

Nous restons à votre disposition pour toute question relative à la présente procédure.

Forest Style France

Français :
Conditions Générales de Vente
Procédures Incidents

English :
Terms of sale
Incident Procedure

Forest Style Iberica

Español :
Condiciones Generales de Venta
Procedimiento Incidentes

II. Incidents magasins

II.1. Généralités sur les incidents

Tout incident survenant consécutivement à une utilisation du produit dans un ou plusieurs des cas d'exclusions de la garantie ne pourra être prise en compte par nos services.
Tout appel direct du consommateur à notre service Incidents-SAV sera systématiquement redirigé vers le revendeur du produit concerné.

Toute reprise du produit par le revendeur au client consommateur effectuée avant la mise en œuvre préalable de notre procédure incidents exclura systématiquement toute prise en charge par notre société au titre de nos garanties.

Toute demande magasin relative à un incident devra être réalisée par le biais de la fiche incident correctement remplie, envoyée par fax (03 20 24 88 25) ou mail (incident@forest-style.com) chez Forest Style, et devra être accompagnée impérativement des photos des pièces impactées par l'incident.

Toute fiche incident incomplète, peu claire, incompréhensible, etc(2) sera considérée comme nulle et ne sera pas traitée par nos services.

Pour tout incident, il est impératif de joindre :

CAS	Pièces à joindre impérativement
DANS TOUS LES CAS	Photos des pièces impactées par l'incident Que doivent montrer les photos ? Intégralité de l'étiquette produit (Gencod, désignation, code fournisseur etc), clairement LISIBLE Nature du ou des incidents constatés Envoi par mail
Si l'incident intervient après l'achat consommateur	Ticket de caisse client correspondant à l'achat du produit faisant l'objet de la demande de SAV.
Pour les produits à assembler (vendus en kit)	Vue éclatée du produit (notice) et y entourer la ou les pièce(s) concernée(s) par la demande de pièces détachées

Pensez à faire apparaître un élément d'échelle sur les photos (règle graduée, pièce de monnaie, doigt, pied, etc)

Toute demande non accompagnée des pièces et/ou informations nécessaires ne sera pas traitée par nos services.

FICHE DECLARATION INCIDENT –v2

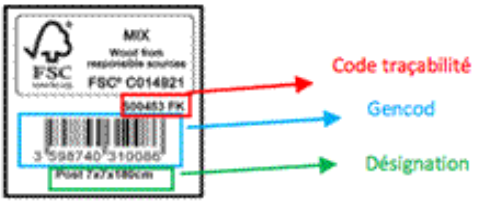
forest-style
Le bois embellit votre jardin

⚠ Toute demande d'incident devra impérativement être accompagnée de **PHOTOS**.

Que doivent montrer les photos? :

1) Intégralité de l'étiquette produit clairement LISIBLE

Exemple:



2) Nature du/des incident(s) constaté(s)

DATE DE LA DEMANDE :

☐ Demande antérieure à la vente consommateur

☐ Demande postérieure à la vente consommateur (date d'achat consommateur du produit :)

Joindre impérativement le ticket de caisse

Si l'incident a lieu à la livraison, une copie de la lettre de voiture devra être impérativement jointe à cette fiche.

Si une pièce SAV est demandée, merci de joindre impérativement la vue éclatée du produit (notice) et d'y entourer la ou les pièce(s) concernée(s) par la demande de SAV. Toute demande non accompagnée de cette vue éclatée sera considérée comme nulle et ne sera pas traitée par nos services.

DISTRIBUTEUR :	**Personne à contacter**:
Enseigne :	NOM :
Ville :	Prénom :
CP :	Tel: Fax :
	Mail :

DESCPRITION DE/DES INCIDENT(S)

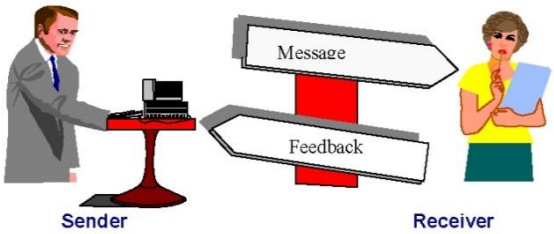
Référence (cf. gencod)	Quantité de produits impactés	Code traçabilité (cf. étiquette produit)	N° BL ou n° facture ou n°commande	Nature et description de l'incident sur le produit
Exemple : *31008*	*5*	*S000453 FK*	*SH1020399*	*Grisaillement des poteaux*

Fiche à renvoyer :
- Soit au responsable incidents, *par mail: incident@forest-style.com ou par fax: 03/20/01/45/26*
- Soit à l'assistante de vente en charge de votre secteur, *par fax: 03/20/24/88/25*
- *Ne pas oublier de joindre **obligatoirement** les photos pour toute demande!!*
- *Si incident à la livraison, ne pas oublier de joindre la lettre de voiture*
- *Si demande de pièce SAV, ne pas oublier de joindre la vue éclatée de la notice.*

SAVE THE FOREST

Toute fiche incomplète, incompréhensible etc. sera considérée comme nulle et ne sera pas traitée par nos services

Le présent document est indissociable de la procédure et des conditions en vigueur qui l'accompagnent



Qu'est –ce que le Feedback ?

Le Feedback est un moyen de transmettre un «retour» à une personne sur ses actes, avec comme objectif d'agir sur ses actes futurs, soit en les corrigeant, soit en les renforçant. Il est court et neutre.

- **Feedback correctif** : on veut que l'autre améliore sa façon de faire.
- **Feedback positif** : on veut que l'autre continue sa façon de faire

A noter : Le Feedback n'est jamais une tentative de manipulation, jamais une tentative de changer la nature profonde de l'individu car elle lui appartient. Le Feedback ne juge pas la personne, mais vise à modifier son action et permet des améliorations progressives, au fur et à mesure de feedbacks réguliers.

Exemple de feedback : DECRIVEZ UN ACTE (COMPORTEMENT) SPECIFIQUE
Le mot comportement est utilisé dans le sens : «manière d'agir ou acte» et n'est pas synonyme «d'attitude générale ». Ne cherchez surtout pas à trouver une raison à l'acte dont vous allez parler. Exposez uniquement le comportement ou l'action vue ou entendue.

Par exemple : Vous ne pouvez pas voir quelqu'un «être fainéant » (car c'est un jugement). Par contre, vous pouvez l'avoir vu arriver en retard de 5 minutes 3 fois au cours des 5 derniers jours (car ce sont des faits). Vous ne pouvez pas voir quelqu'un «être mauvais en saisie » (c'est un jugement de valeur). Par contre, vous pouvez avoir relevé 5 erreurs dans les 15 dernières commandes.

Dites ce que vous constatez, jamais ce que vous en concluez = interprétation. Cela évite aussi de mettre une étiquette sur les gens.

- Inefficace : « Paul, j'en ai ras le bol de te voir te moquer des gens en réunion, de te croire supérieur. Je ne peux plus couvrir cette attitude.»
- Efficace : « Paul, quand tu lèves les yeux au ciel en réunion quand un autre parle, quand tu dis 'les gars, vous n'y comprenez rien', quand tu arrives en retard à la réunion ...» (on décrit un comportement, une action)

Ensuite, il est important pour l'efficacité du processus de décrire les conséquences de l'erreur ou du comportement à améliorer : « *Voici ce qui arrive* » (pour l'entreprise, le service, l'équipe etc. Cela suppose une **analyse** des actes.

Exemple : Si Paul se croit supérieur et démotive les personnes de son équipe, *ce qui arrive,* c'est que ceux-ci ne donnent plus leurs idées et qu'ils ne s'intéressent plus à leur travail. L'entreprise y perd au final.

Exercice : Décrire une situation ou un problème
(en sous groupe)
- Je décris la situation par écrit.
- Je la présente oralement.

Consigne : Je reste sur des faits.
Je tâche de proposer une solution au problème.

Un exemple :

Grille d'analyse d'une situation-problème		
Unité de travail :		Production
Raconter précisément la situation-problème		
Situation-problème		Une altercation avec un collègue pour un travail non fait alors que personne ne m'avait demandé de le faire.
Causes		Confusion sur le rôle du technicien, il donne des consignes sans passer par le chef d'équipe. Problème de maîtrise de la qualité. Absence de surveillance d'une machine.
Conséquences	Sur le travail	Bourrage d'une machine, rebus, arrêt de la ligne.
	Sur le collectif de travail	Colère du chef d'équipe, tension dans l'atelier. Le technicien et l'opérateur s'ignorent mutuellement.
	Sur les individus	Altercation. Sentiment d'injustice.

L'absence de repères sur « qui fait quoi » dans l'entreprise entraîne des dysfonctionnements importants et à répétition pour l'ensemble des salariés. Le groupe a alors estimé les conséquences pour le collectif comme suffisamment graves et préjudiciables pour en faire un enjeu prioritaire de prévention.

Que proposez-vous pour améliorer cette situation ?

.....
.....
.....
.....
.....

Exemple de Grille d'approfondissement :

Comment approfondir ?

Temps 1 : Repérer une situation-problème

Grille de repérage	
Situation-problème	**Ce qu'il faut identifier dans les réponses données**
Dans quelle(s) situation(s) précise(s) de travail, avez-vous ressenti (ou vos collègues) « beaucoup » de stress, de tensions… ?	Rechercher ce qui peut être source de stress. Identifier une situation tendue ou de dysfonctionnements dans le travail : un temps, un lieu, des acteurs, une action.

Que s'est-il passé ? Ce genre de situation arrive-t-elle **souvent** ? Touche-t-elle d'**autres salariés** ?	Décrire précisément la situation de travail pour éclaircir les tenants et les aboutissants du problème. Différencier ce qui est répétitif de ce qui est exceptionnel.
Quelles en ont été les **conséquences** ? Pour vous ? Dans le travail ? Sur les collègues ?	Identifier les différentes conséquences et les différents acteurs concernés par la situation.
Quelles en sont les **causes** selon vous ? Pourquoi est-ce arrivé ?	Identifier les causes perçues par la personne interrogée. Différencier les facteurs techniques, organisationnels ou humains.
Comment s'est-elle finie ? Des **ressources** ont-elles été identifiées ?	Identifier les appuis et ressources potentiels qui ont permis de clôturer ou non cette situation.
Commentaires libres	La libre expression permet d'enrichir le recueil d'informations sur le sens du travail. Pourquoi le salarié procède-t-il comme ça ? Quel est le sens de l'activité qu'il exerce ? Qu'est-ce qui n'a plus de sens pour lui ? Qu'est ce qui fait qu'une journée se passe bien ?

Outil d'analyse : l'Hexamètre de Quintilien

Méthode d'inventaire des causes en 7 questions (Moyen mnémotechnique : CQQCOQP)

Objectifs de cette méthode :

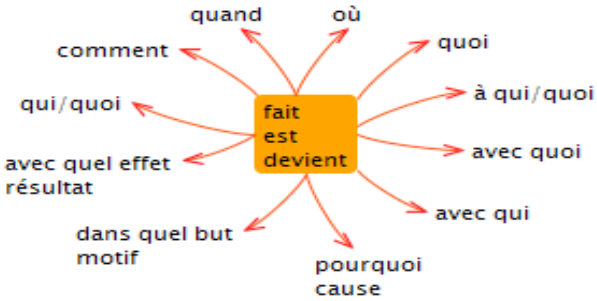
- Décrire une situation donnée à l'aide de questions simples
- Chiffrer, évaluer, quantifier la situation (volumes, durée, coûts, …)
- Prendre du recul par rapport à une situation

Quand l'utiliser ? Tout au long du projet

Démarche du CQQCOQP :

Décrire la situation :

- **Comment** ? De quelle façon ? (matériel, manière, méthode, …)
- **Qui** ? Quelles personnes interviennent dans la situation ?
- **Quoi** ? Pour faire quoi : activités, produits, services, … ? Qu'est-ce que c'est ? Que fait-on ?
- **Combien** ? Combien de fois ? Quel volume ? Combien de temps ?
- **Où** ? A quel endroit ?
- **Quand** ? A quel moment ?



Et Puis '**P**' : Prendre du recul :

- **Pourquoi** ? (recherche des causes explicatives)
- **Pour quoi** faire ? (recherche de finalités)
-

Exemples de questions :

- **Comment ?** Pourquoi agir de cette façon ? Est-ce la meilleure façon de s'y prendre ? Existe-t-il un moyen, méthode plus efficace ? Si oui lequel ? L'équipement du poste de travail en matériels, machines,... est-il suffisant ? Quels moyens supplémentaires faudrait-il ?

- **Qui ?** : La personne qui exécute le travail est-elle celle qui convient le mieux ? Le poste de travail dans la filière est-il le plus indiqué pour effectuer ce travail ? Le service est-il le plus indiqué pour effectuer ce travail ? Pourquoi est-ce cette personne qui effectue cette tâche ? Si non, quelles compétences sont-elles nécessaires pour occuper ce poste ? Qui serait en mesure de l'effectuer au moins aussi bien ?

- **Quoi ?** : L'opération est-elle utile ? L'opération est-elle indispensable ? Que se passerait-il si on décidait de ne plus la réaliser ? L'opération est-elle la conséquence d'une autre opération ? Si cela est le cas, laquelle ? L'opération peut-elle prendre une forme plus simple ? Si oui, laquelle ?

- **Combien ?** : Quel est le volume d'activité (nombre de dossiers, bordereaux, pièces,...) ? Ce volume est-il linéaire ou présente-t-il des fluctuations ? Combien de personnes sont-elles impliquées dans la tâche ? Quel espace est nécessaire pour réaliser cette activité ? Quel en est le temps habituel de réalisation ?

- **Où ?** : Pourquoi cette tâche est-elle réalisée en ce lieu ? Est-ce l'endroit qui convient le mieux ? Peut-on réduire ou faciliter les déplacements en modifiant l'emplacement du poste, de l'unité ? L'ambiance du poste est-elle bonne ? L'aménagement du poste est-il bon ? Les matières, informations, dossiers, outils, matériels sont-ils positionnés correctement ?

- **Quand ?** Pourquoi cette tâche est-elle réalisée à ce moment ? Pour ce délai ? Est-ce le moment qui convient le mieux ? Est-ce la durée qui convient le mieux ? Quelles autres conditions conviendraient au moins aussi bien ? Le travail qui incombe à ce poste est-il bien placé dans le cycle général de traitement ? Peut-il être effectué au même moment qu'une autre tâche ?

- **Pourquoi ?** : Quelle est la cause de ce travail ? A quel besoin répond-il ? Si on n'effectuait pas ce travail, que se passerait-il ?

- **Pour quoi ?** : Quel est le but ou l'objectif de ce travail, de cette tâche ?

Amélioration en entreprise :

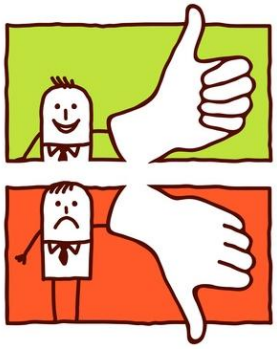
Très intéressant à découvrir : **la méthode japonaise 5toyota) des 5S :**
(Source : http://www.ndiki.fr/topic2/index.html)

- Cette démarche a été traduite en français par le mot ORDRE qui signifie :

  Ordonner (ou plus littéralement ôter l'inutile)
  Ranger
  Dépoussiérer, Découvrir des anomalies
  Rendre évident
  Etre rigoureux
  L'application des 5S sert plusieurs buts. Chaque S a un objectif propre :

  - Alléger l'espace de travail de ce qui y est inutile ;
  - Organiser l'espace de travail de façon efficace ;
  - Améliorer l'état de propreté des lieux ;
  - Prévenir l'apparition de la saleté et du désordre ;
  - Encourager les efforts allant dans ce sens.

  L'ensemble du système permet par ailleurs :
  - D'améliorer les conditions de travail et le moral du personnel (il est plus agréable de travailler dans un lieu propre et bien rangé) ;
  - De réduire les dépenses en temps et en énergie ;
  - De réduire les risques d'accidents et/ou sanitaires ;
  - D'améliorer la qualité de la production.



Laisser un message sur répondeur ; information simple et factuelle.

Objectifs : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes dans une situation téléphonique.

- Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :
- Préparer un appel téléphonique
- Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage 1) à la situation et 2) à
- l'interlocuteur
- Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande

Situation :
Vous avez rendez-vous cet après-midi avec votre meilleur ami Franck devant le café LES ARCADES.
Vous ne pouvez PAS vous y rendre. Vous lui téléphonez pour le prévenir, mais vous vous trouvez en présence d'un répondeur téléphonique. Vous lui laissez un message.

Travail **:**
Vous préparez la conversation téléphonique (le message répondeur) à l'aide de la grille de préparation communiquée (les étapes sont passées en revue et expliquées par le formateur)
Vous jouez ce message devant le groupe.

a. Préparation du plan du message à l'aide de la grille en sous-groupes de 3 ou 4 personnes avec correction collective et aide du formateur.
b. Rédaction du message.
c. Le message proposé par chaque groupe est joué en simulation (exercice oral)
d. L'écoute des messages permet la critique objective et constructive (conseils) des prestations orales.
e. Les stagiaires reformulent le message à partir des corrections apportées.

Intérêt de l'exercice :
Le participant doit s'adapter au répondeur. Il devra émettre son message de façon claire et ordonnée avec le ton de voix adapté.

Prendre un message en l'absence du destinataire

Objectifs : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes dans une situation téléphonique.

- Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations
- Recevoir des messages téléphoniques
- Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la **situation** et à **l'interlocuteur**
- Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande, en fonction des
- consignes reçues.
- Restituer oralement et par écrit, le ou les messages reçus.

Situation :
Ce matin, la standardiste vous transmet un appel téléphonique de Mme DUPONT, de la société Papeterie des Cantons à Lille. Elle désire parler à M. MARTIN. Or ce dernier est absent pour la journée et il vous a demandé de prendre ses messages (il vous a laissé son agenda).
Vous faites le nécessaire et remplissez la fiche téléphonique.

Travail :
Vous préparez l'appel téléphonique à l'aide de la grille de préparation puis vous simulez la conversation.

Travail individuel et de groupe
Désignation d'observateurs et d'acteurs parmi les stagiaires. Les observateurs rempliront la grille d'observation.

a. Après l'analyse de la situation, la fiche de réception d'un message est remplie.
b. La grille de réception message est corrigée collectivement avec aide/facilitation du formateur
c. L'exercice de simulation de prise de message avec note écrite est réalisé par tous les sous-groupes
d. Une restitution orale, communication du message, est délivrée à une tierce personne (stagiaire ou formateur)
e. La fiche de réception du message téléphonique est communiquée au formateur

Intérêt de l'exercice :
Cet exercice valorise le participant car il bénéficie d'une marge d'initiative. Il doit respecter les instructions et les consignes reçues, apporter des éléments de réponse aux demandes et rendre compte du résultat obtenu.

GRILLE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Plan de communication	Idées essentielles
❑ Saluer	☞
❑ Se présenter	☞
❑ S'assurer de l'identité de son correspondant	☞
❑ Donner l'objet de l'appel	☞
❑ Argumenter	☞
❑ Répondre aux objections	☞
❑ Reformuler	☞
❑ Conclure	☞
❑ Remercier	☞
❑ Prendre congé	☞

1

Quelques consignes :

- Prendre une voix agréable (le sourire « s'entend »)
- Articuler correctement
- Utiliser un langage adapté
- Contrôler le débit de la parole
- Pratiquer l'écoute active
- atteindre l'objectif de la communication

2

FICHE DE RÉCEPTION D'UN APPELTÉLÉPHONIQUE

EN VOTRE ABSENCE

Le..... à ..... H .....

M.....

Fonction : .....

De la Sté.....

N° de tél !___!___!___!___!___!

❑ a téléphoné ❑ est passé vous voir

❑ demande que vous le rappeliez ❑ vous rappellera

❑ a pris rendez-vous

OBJET :

.....

.....

.....

.....

.....

Message reçu par : .....

3

SITUATION DE COMMUNICATION ORALE
Grille d'évaluation

Nom de l'intervenant :……

Critères d'observation	Oui	Non	Observations
I – CONTENU DU MESSAGE			
Prise de contact			
- adresse un message de bienvenue			
Composition du message			
- indique l'objet du message			
- énonce les idées essentielles			
- structure correctement le message			
- utilise à bon escient les supports			
Prise de congé			
- rappelle dans la conclusion l'objet du message			
- salue			
II – REGISTRE DE LANGAGE			
Vocabulaire			
- utilise un vocabulaire adapté			
- s'exprime correctement			
- utilise des mots parasites (bon, euh, etc.)			
Voix			
- varie les intonations			
- articule bien			
- utilise les silences			
III – COMPORTEMENT DE L'ÉMETTEUR			
- a un bon contact			
- est souriant			
- regarde l'auditoire			
- a des gestes adaptés			
- adopte les mimiques appropriées			
- parle avec enthousiasme			
IV – COMPORTEMENT DU GROUPE			
- écoute avec attention			
- pose des questions			

Remonter un dysfonctionnement via les outils de l'entreprise

Nous avons vu la fiche de liaison (exemple fiche d'incident Forest-style), aujourd'hui, le plus souvent, le réseau informatique est utilisé. Il s'agit d'un réseau intranet ou ethernet pour communiquer avec l'extérieur.

La plupart du temps, nous communiquons et échangeons par mail, ou courrier électronique (courriel). **Voici quelques règles pour rédiger un mail professionnel.**

Le Mail professionnel (courrier électronique ou courriel)

Quelques bases à connaître

Vos e-mails professionnels se doivent avant tout d'être concis, précis et factuels, c'est-à-dire qui rapportent ou concernent des faits.

- **Seuls les temps simples de l'indicatif vous permettront d'obtenir ces caractéristiques (présent, passé, futur).**
- Adopter un style d'écriture simple et direct, éviter le second degré, l'humour, l'ironie.
- Envoyer un message par sujet/dossier, surtout ne pas envoyer plusieurs demandes dans un seul e-mail. Pourquoi ? Pour vous éviter de mélanger les dossiers et les informations, pour rester simple et clair pour votre destinataire, éviter les risques de mauvaise compréhension de votre demande/message.

Un peu de savoir-vivre adapté au courrier électronique :

- Commencer par « Bonjour », ou « Bonjour Pierre, », même vous venez de croiser votre collègue quelques minutes auparavant. Si vous écrivez à une personne que vous ne connaissez pas, optez pour « Bonjour Monsieur » ou « Bonjour Madame ».

Ensuite, terminez votre message par « Cordialement », ce qui est une formule de politesse la plus adaptée pour conclure un e-mail.

- Vouvoiement et le tutoiement : agissez exactement comme à l'oral. Si vous tutoyez une personne dans la vie, tutoyez-la par mail. Idem pour le vouvoiement.

- Evitez le **gras** ou les MAJUSCULES : cela correspond au fait de crier. Les points d'exclamation peuvent sembler agressifs.

- Attention aux fautes ! Faire des fautes peut arriver à tout le monde, mais en laisser plusieurs sur un mail est compris comme un manque de politesse (je ne fais pas attention à mon destinataire), et vous pénalise (mauvaise maîtrise de la langue).

*Astuce : Pour les faibles en orthographe, vous pouvez écrire votre texte avec un logiciel de traitement de textes, sous Word ou Open Office et utiliser le correcteur orthographique. Vous copiez-collez ensuite votre texte corrigé dans votre boîte de messagerie.

- Ecrire en français simple, mais ne jamais utiliser le style sms ni les smileys !

- Oubli de la pièce jointe : Vous avez envoyé votre mail trop tôt ? : Envoyez tout de suite la pièce jointe avec un mot d'excuse et l'oubli sera en principe pardonné.

La méthode SPRI (Situation/Problématique/Résolution/Information) permet d'être concis, précis et efficace.

Situation : Qui ? Quoi ? Quand ? Comment ? Le début de votre e-mail doit obligatoirement préciser l'ensemble des informations et des références qui vont permettre à votre interlocuteur de rapidement situer l'affaire dont il est question. C'est une étape indispensable qui pose les bases de votre échange. Vous plantez le décor dans lequel votre histoire va se dérouler.

L'objet du mail se doit aussi de préciser en quelques mots clés le contenu de votre mail, l'idée essentielle développée dans le texte ; l'objet annonce le mail. Exemple : Dossier n°298667 – Facturation.
Note : Un mail professionnel comporte obligatoirement un objet.

« Bonjour, Je vous contacte aujourd'hui concernant la facturation du dossier n°298667 que nous avons validé ensemble le 31 avril 2013 »

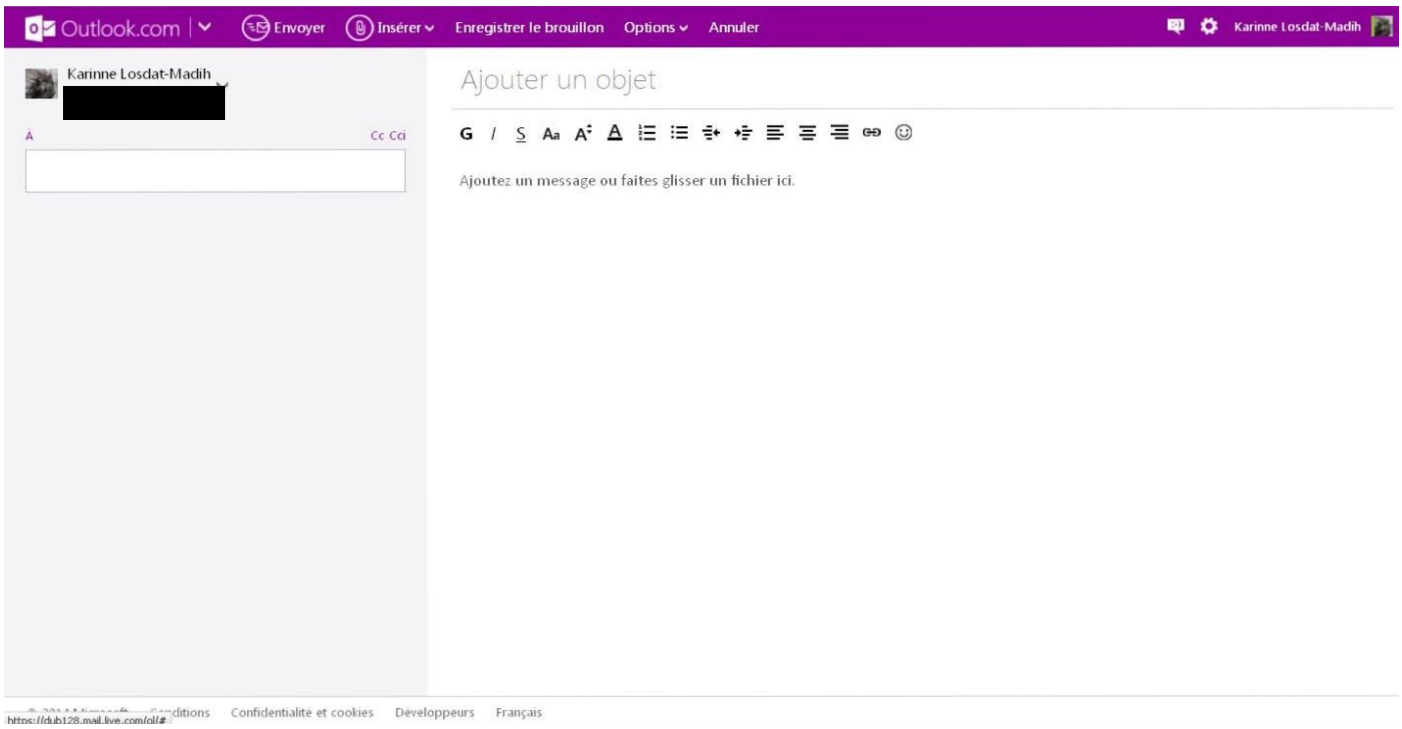
Problématique : C'est la raison pour laquelle vous contactez cette personne. Ici, il n'y a pas vraiment de phrase type dans la mesure où les problèmes que vous pouvez rencontrer sont multiples (annulation, délais, facturation, dysfonctionnement etc.) en fonction de votre secteur d'activité.
« Initialement, il était prévu de la clôturer avant le 18 mai. Or, à ce jour, je n'ai toujours pas reçu le bon de commande. »
« Vous trouverez ci-joint le compte-rendu de notre réunion dans lequel figure votre engagement concernant ce délai. »

Résolution : Vous proposez la solution qui va permettre de résoudre ce problème. Cette partie est très importante dans la mesure où elle influencera le délai de réponse de votre collègue. Pensez donc à être courtois mais ferme. Le cas échéant, votre mail ne sera pas pris au sérieux et votre problème risque de s'éterniser. Pour accélérer les choses, insistez sur le fait que, de votre côté, vous avez également des comptes à rendre et que vous avez impérativement besoin de ce dossier. Logiquement, personne ne prendra le risque de vous mettre dans une situation embarrassante.

« Dans la mesure où je dois fournir le bilan comptable à M.BERTHIER avant vendredi, merci de me transmettre les différents éléments d'ici la fin de journée ».

Information : Il est important de rester disponible quoiqu'il arrive afin d'entretenir un climat positif, constructif. Une personne qui se sent soutenue sera plus à même de s'investir et d'être concernée par son travail.

« Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. Cordialement. »



<u>Exercice</u> : J'ai besoin de mon planning pour la semaine prochaine, je ne l'ai pas reçu. J'écris à mon supérieur hiérarchique, Monsieur Jean Blanc (j.blanc@entreprise.net).

Avez-vous des questions ?

.....

.....

.....

L'Internet à la portée de tous : http://www.webdesigneuse.net/Internet-explique-a-ma-mere.html