

TVET CERTIFICATE V

Techniques d'expressions orales et écrite en Français

CCMFT 501

Pratiquer les techniques d'expression orale et écrite

Compétence



Crédits: 3 Heures d'apprentissage: 30

Section: Toutes

Option: Toutes

Date d'élaboration: Juin, 2020

But visé

Ce module décrit les techniques d'expression orale et écrite. A la fin de ce module, l'apprenant sera capable d'écrire en respectant l'orthographe courante, employer le vocabulaire technique dans les différents écrits, présider les débats et les discussions, conduire des réunions, rédiger et présenter un exposé.

Table des matières

Éléments de compétence et les critères de performance		Page
Unité d'apprentissage	Critères de performance	
Unité d'apprentissage 1: Ecrire en respectant l'orthographe courante	Résultats d'Apprentissage 1.1. Appliquer les lettres minuscules et majuscules	3-23
	Résultat d'apprentissage 1.2: Utiliser les accents et signes de ponctuation	
	Résultat d'apprentissage 1.3 : Appliquer les espacements entre les mots.	
Unité d'Apprentissage 2: Employer le vocabulaire technique dans différents écrits	Résultat d'apprentissage 2.1: Préciser la réponse relative au texte	23-55
	Résultat d'apprentissage 2.2: Prononcer des énoncés de ses réponses	
	Résultats d'apprentissage 2.3: Articuler en tenant compte de la ponctuation	
	Résultat d'apprentissage 2.4 : Rédiger les lettres d'affaires.	
Unité d'apprentissage 3: Présider les débats et discussions	Résultat d'apprentissage 3.1: Fixer les thèmes de discussions contradictoires	55-60
	3.2 : Définition Claire des directives à suivre pour la sérénité des débats.	
	Résultats d'apprentissage 3.3: Modérer les interventions respectives des membres du groupe	
Unité d'apprentissage 4: Conduire les réunions	Résultats d'apprentissage 4.1: Elaborer l'ordre du jour	61-69
	Résultats d'apprentissage 4.2: Exposer les règles à suivre pendant la réunion	
	Résultats d'apprentissage 4.3: Prendre des notes pour harmoniser les diverses interventions	
Unité d'apprentissage 5:	Résultats d'apprentissage 5.1: Organiser les	69-71

rédiger et présenter un exposé	arguments dans une présentation écrite	
	Résultats d'apprentissage 5.2: Exploiter les règles de la rhétorique devant l'auditoire	
	Résultats d'apprentissage 5.3: Conclure son exposé reprenant les grandes lignes et dégagant les perspectives	

Unité d'apprentissage 1: Ecrire en respectant l'orthographe courante

Résultats d'Apprentissage 1.1. Appliquer les lettres minuscules et majuscules

- Les majuscules et les minuscules

1. Les règles

Règle 1 : à chaque début de phrase on met une majuscule.

Règle 2 : on met toujours une majuscule après un point à part dans le cas de l'usage d'un point pour une abréviation (etc.).

En revanche, on ne met pas de majuscule après le point-virgule. On met une majuscule après un point(.), point d'exclamation(!), et un point d'interrogation (?)

Exemples:

Dimanche j'ai écrit une lettre. Ce jour ci que vais-je faire ? Il faut faire autre chose.

Majuscule pour les titres ou sous-titres.

Règle 3 : seul le premier mot d'un titre ou d'un sous-titre prend une majuscule en français (contrairement à l'anglais).

Exemple:

Le titre de cet article est : « La lutte contre la propagation du Covid19» le sous-titre de cette section est « Le cas du Rwanda ».

Les noms propres prennent toujours une majuscule. Majuscule pour les prénoms, noms, surnoms.

Un nom propre se distingue des noms communs dans la mesure où il se réfère à quelqu'un ou quelque chose en particulier, de nom commun.

Règle 4 : les prénoms, noms et surnoms prennent toujours une majuscule.

Exemples: Aline Kalisa, Joseph, Niyibigira, Ngamije, David Ndababonye

Règle 5 : les noms et adjectifs employés comme surnoms prennent une majuscule

Exemples: Alexandre le Grand, Alger-la-Blanche, Montréal la Chic.

Majuscule pour les fonctions, titres Règle 6 : les noms de fonctions, titres et charges civiles sont toujours en minuscules.

Exemples : Le président, l'abbé, le juge

Exception : on écrit toujours le président avec une majuscule quand on parle du président de la République sans mentionner « de la République ». Exemple : « Le Président est venu hier à la réunion des ministres », « Le président de la République est venu hier à la réunion des ministres ».

Règle 7 : le terme caractérisant une fonction, un titre ou une charge civile prend toujours une majuscule.

Exemples: le Ministre de l'Agriculture, l'Archevêque de Kigali, le Président

Exceptions: les titres honorifiques prennent une majuscule Exemples : Sa Majesté, Votre Sainteté.

Règle 8 : Majuscule pour les noms géographiques : nom de pays, province, ville...: on ne met pas de majuscule aux adjectifs adjoints aux noms propres géographiques

Exemples : L'Italie méridionale, la France basque, Le Rwanda, Kigali

Exceptions: sauf si l'appellation fait office de nom propre, de quasi nom composé

Exemples : l'Asie Mineure, le Grand Nord.

Règle 9: les noms communs d'entités géographiques ne prennent pas de majuscule

Exemples : lac, mer, montagne, pic, mont...

Règle 10 : si les noms communs d'entités géographiques sont suivis par un nom qualifiant, alors celui-ci prend la majuscule

Exemples : la mer Méditerranée, le pic du Midi, le golfe du Lion,....

Règle 11 : les planètes, les étoiles et les signes du zodiaque prennent toujours une majuscule

Exemples : la Lune, la Terre, la planète Jupiter, le Soleil, le signe du Verseau...

Exceptions : les noms de villes ou de régions qui désignent un produit très connu, dans la désignation de ce produit, ne prennent pas de majuscule, devenant un nom commun.

Exemples : un havane, du gruyère, un bourgogne, un camembert. Majuscule pour les noms d'organisation (associations, noms d'établissement, ministères, journaux)

Règle 12 : les noms d'organismes qui ne sont pas uniques ne prennent pas de majuscule

Exemples : le conseil général, le ministère, le lycée, le musée...

Exception : les mots Secrétariat et Département prennent une majuscule

Exemples : le Secrétariat à la jeunesse du Québec, le Département d'économie de Sciences Po.

Règle 13 : si les noms d'organismes non uniques sont suivis par un nom propre ou un nom de spécialisation, alors celui-ci prend une majuscule

Exemples: la cour d'appel de Versailles, la mairie de Paris, le ministère de la Culture...

Règle 14 : si un organisme est unique, alors il prend une majuscule

Exemples : l'Académie française, la Bibliothèque nationale, la Haute Cour de justice...

Pour certains noms communs utilisés comme noms propres pour éclairer leur sens.

Majuscule pour les noms d'habitants

Règle 15 : les noms de peuples ou d'habitants prennent toujours une majuscule

Exemples : les Français, les Canadiens, les Tunisiens, les Celtes, les Berbères, les Blancs, les Noirs, les Juifs (en tant que peuple).

Règle 16 : en revanche on n'utilise pas de majuscule pour les groupes religieux, adeptes d'une doctrine ou d'une idéologie

Exemples : les musulmans, les chrétiens, les juifs, les communistes, les capitalistes...

Majuscules de noms de sigles ou d'acronymes et points cardinaux

Règle : les sigles prennent toujours une majuscule

Exemples : SNCF, ONG

Règle : les acronymes ne prennent une majuscule qu'à la première lettre Exemples :

Unesco, Onu, Nasa , Unice

Règle 17 : on emploie une majuscule pour les points cardinaux désignant une région

Exemples : l'Allemagne de l'Est, l'Amérique du Sud, le pôle Nord, la Corée du Nord.

Règle 18 : les points cardinaux désignant une orientation ne prennent pas de majuscule

Exemples : se diriger vers le sud du pays, le nord-est de la France. Allons vers l'est.

Majuscule des noms journée, semaine, mois et année

Règle 19 : les noms « journée », « semaine », « mois » et « année » prennent la majuscule lorsqu'ils représentent une fête ou un événement spécial.

Exemples : la Journée du Seigneur, la Semaine Sainte.

Règle 20 : sinon les noms de jours, mois et saisons s'écrivent en minuscule

Exemples : lundi, dimanche, février, le printemps.

Majuscules à propos de faits historiques

Règle 21 : on assimile souvent les périodes géologiques, préhistoriques et historiques à des noms propres. Elles prennent donc une majuscule

Exemples : le Tertiaire, l'Antiquité, l'Ancien Régime, le Crétacé supérieur.

Règle 22 : les noms désignant de grands événements prennent généralement la majuscule, étant considérés comme des noms propres

Exemples : la Première Guerre mondiale, la Libération du Rwanda, Le Génocide des Juifs

Pour marquer une certaine déférence. Majuscules à propos de noms religieux

Règle 23 :

Le terme « église » prend une majuscule lorsqu'il désigne l'institution ou l'ensemble des fidèles tout comme l'« Ouma » pour les musulmans. En revanche, la minuscule est utilisée pour désigner le bâtiment. On applique cette règle à d'autres situations comme par exemple avec le mot « état », permettant de préciser la signification du mot Exemples : l'église du village va être réparée. L'Eglise se rassemble autour du Pape.

Règle 24 : les mots Dieu, Jésus et leurs synonymes (le Verbe, le Créateur),

Allah, Bouddha prennent une majuscule.

Règle 25 : les mots « bible », « écriture » et « évangile » prennent une majuscule s'ils désignent le recueil de textes religieux, ainsi que les mots « Ancien Testament », « Nouveau Testament » et « Coran » Exception : « bible » s'écrit avec une minuscule lorsqu'il désigne un livre faisant autorité

Exemple: ce livre est la bible de l'histoire de Napoléon.

Règle 26 : le mot « saint » est écrit sans majuscule lorsqu'il désigne le personnage lui-même (nom commun)

Exemples : les trois saints de glace sont saint Mamère, saint Pancrace et saint Servais

Exception: Saint Louis est considéré comme un nom propre et prend donc une majuscule.

Règle 27 : « saint » prend une majuscule dans une formation composée d'un trait d'union

pour former un nom de famille, de lieu, de rue, de ville, de fête...

Exemples : les feux de la Saint-Jean, le duc de Saint-Simon, l'île Saint-Louis

Règle 28 Majuscule pour exprimer la politesse: les titres honorifiques et les appellations de politesse prennent une majuscule

Exemples : J'ai parlé au Président. Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Conclusion

Vous êtes arrivé au bout de toutes ces règles ? Félicitations ! J'espère maintenant que vous ne ferez plus de fautes concernant les majuscules.

Un dernier conseil: la non-accentuation des majuscules peut constituer **une faute d'orthographe** et il est donc important de la respecter.

Résultat d'apprentissage 1.2: Utiliser les accents et signes de ponctuation

- **Signes de ponctuation**

Quels sont les signes qui terminent une phrase?

Une phrase se termine toujours par un signe de ponctuation forte: il peut s'agir d'un point, d'un point d'interrogation, d'un point d'exclamation ou de points de suspension.

Tous ces signes sont suivis d'une majuscule.

- **Les signes de ponctuation plus employés**

La virgule ,

Le point-virgule ;

Les deux-points :

Le point .

Les points de suspension ...

Le point d'interrogation ?

Le point d'exclamation !

Les guillemets <<>>

Les parenthèses ()

Les tirets _

Les crochets []

L'astérisque *

La barre oblique /

La virgule

La virgule permet de marquer une courte pause dans la phrase. C'est un séparateur qu'on utilise fréquemment pour laisser le lecteur respirer et donner du rythme dans la phrase.

virgule s'emploie :La

-Lorsque nous faisons une énumération ou une liste de choses.

Je dois acheter du pain, de la confiture, du miel, un fruit et du se

Pour séparer des mots, des groupes de mots ou dans le cas où elles sont articulées avec « et », « ou », « ni » (lorsqu'on les répète plus de deux fois).

Il ne craint ni le vent, ni le froid, ni la neige.

-Pour remplacer les conjonctions « et », « ou », « ni » (la conjonction n'apparaît qu'avant le dernier mot)

Vous avez la possibilité de prendre du chocolat, du pain, du beurre et de la confiture.

-Devant des mots, groupes de mots ou des prépositions **pour changer le rythme de la phrase** ou accentuer un sens que l'on souhaite donner

Je mangerai, mais un peu plus tard.

Nous irons au cinéma, car je sais que tu as besoin de te changer les idées.

-Pour mettre en relief un élément placé en tête de phrase.

En haut de la Tour Eiffel, nous pouvons voir tout Paris.

Moi, je ne croirais jamais une telle chose.

Exemple: dans le salon attendent les invités.

Pour isoler ou encadrer des mots, groupes de mots ou propositions qui donnent des informations complémentaires :

L'enfant, épuisé par cette première journée d'école, s'est rapidement endormi.

Je vais vous expliquer la formation des nuages, dit le professeur. - Pour signifier un déroulement dans le temps Je la vois, je lui demande son prénom, elle me le dit.

-Après le nom de lieu dans l'indication des dates .

Grenoble, le 17 octobre 1973.

Le point-virgule

Le point-virgule permet de marquer une pause plus importante que celle de la virgule.

Il est souvent utilisé pour marquer une séparation nette dans la phrase sans avoir recours au point.

On l'utilise :

-Pour séparer des propositions ou expressions qui ont peu de relation entre-elles mais un lien logique La planète se réchauffe ; les glaciers reculent d'année en année.

Lorsque la deuxième proposition **débute par un adverbe**

Exemple: Sa voiture est tombée en panne au milieu de la campagne ; heureusement un fermier passait par là.

-Pour mettre en parallèle deux propositions Isabelle jouait au tennis ; son frère préférait le football.

Remarques : Le point-virgule s'utilise toujours en milieu de phrase et n'est jamais suivi d'une majuscule.

-Pour **séparer les termes d'une liste** introduite par un deux-point

Acheter à l'épicerie :

- 3 oranges ;

- 2 pamplemousses .

-4 citrons.

Les deux-points

Les deux-points sont généralement utilisés pour désigner ou annoncer quelque chose dans la phrase.

Ils peuvent annoncer:

-une **énumération**

Les trois meilleurs coureurs de la course sont : Thomas, Stéphanie, Nicolas.

-**une citation** ou des paroles rapportées.

Paul Valéry a dit : « L'art est fait de beaux détails. »

Arrivé au bord de la falaise, il s'écria : « Ciel, je suis perdu ! »

-une explication ou précision (relation de cause ou de conséquence)

Je n'ai nullement aimé ce film : il était tellement vulgaire.

Il n'a pas fini ses devoirs : il n'ira pas jouer avec son frère.

Le point

Le point indique la fin d'une phrase.

Remarque :

Excepté les titres d'œuvres (livre, film...), une phrase nominale, sans verbe, se termine par un point.

Exemples :

Voici une très belle histoire.

Le portrait de Dorian Gray (roman de Oscar Wilde)

Les points de suspension

Les trois points de suspension peuvent être utilisés dans différents cas. Ils expriment souvent un doute, ou un silence.

On les utilise pour :

-indiquer que la phrase est interrompue. Plusieurs cas :

1) La phrase commencée est abandonnée .

Attends que je... Il va me rendre fou !

2) Ils indiquent une hésitation en cours de phrase.

Elle est... partie hier matin.

3) Ils expriment la suite d'une énumération sans la citer (remplace «etc.»)

J'aime de nombreux peintres : Cézanne, Corot, Klimt, Delacroix, Pissaro, Toulouse-

lauteur...

sous-entendre une suite, une référence, une complicité avec celui à qui on s'adresse, un effet d'attente.

Exemple: Vous me comprenez...

Un jour, je ferai le tour du monde...

être employés après l'initiale d'un nom ou d'un mot (généralement grossier) que l'on ne souhaite pas citer.

Monsieur K... m'a raconté cette étrange histoire .

Marre de cette p...de vie!

Remarques :

Les points de suspension ne sont jamais précédés d'une virgule ou d'un point-virgule.

Entre crochets, les points de suspension indiquent une coupure dans une citation .

Le point d'exclamation

Le point d'exclamation permet d'exprimer la surprise, l'exaspération, l'admiration, un ordre...

-Il s'emploie également après l'interjection ou le mot qui marque l'exclamation.

On peut aussi le mettre à la fin d'une phrase pour signifier son intonation exclamative.

Hélas !vous ne le reverrez pas avant longtemps.

Il aurait pu venir avant !

Remarque :

Lorsque le point d'exclamation marque une interjection (« Hélas » par exemple) il n'est pas suivi d'une majuscule.

Le point d'interrogation

Le point d'interrogation se place à la fin d'une phrase qui pose une question.

Remarques :

- Dans l'interrogation indirecte, on utilise le point et non pas le point d'interrogation.

Exemple : Je me demande s'il a réussi son examen.

- Placé entre parenthèse (?), le point d'interrogation marque l'incertitude.

Exemple :

William Shakespeare est né le 23 (?) avril 1564 à Stratford sur Avon.

Les guillemets

Les guillemets sont une invention de Guillaume, dit Guillemet, en 1525.

- Ils permettent d'encadrer les paroles ou écrits de quelqu'un ou de faire une citation

- Les guillemets sont également utilisés pour un mot, une expression, utilisés dans un contexte inhabituel, que l'on désire souligner ou nuancer.

De même que pour des mots étrangers ou argotiques

Après une séance de yoga, je me sens tellement « cool »

Remarque :

-Lorsque nous citons un texte, il faut le respecter.

Dans le cas où l'on souhaite l'écourter, il faut ajouter des points de suspension entre crochets (voir la section crochets).

-Dans un dialogue, on place un tiret à chaque prise de parole sauf pour la première.

A son arrivée à la clinique, une secrétaire lui demanda :

« Avez-vous un rendez-vous ?

- Oui, à 10h30.

Parfait, asseyez-vous, je vous prie. »

-On place le point à l'intérieur des guillemets lorsqu'on cite une phrase entière, sinon on le place à la suite des guillemets.

« L'homme est venu hier. » Elle a précisé qu'il était arrivé « hier

Les parenthèses

Les parenthèses permettent d'isoler un mot ou un groupe de mots à l'intérieur d'une phrase, pour ajouter un commentaire, une précision etc.

Concernant la ponctuation finale, on suit la même règle que pour les guillemets en mettant le point à l'extérieur des parenthèses si elles ne contiennent qu'un segment de phrase.

Exemples :

Cette mesure est révisée. (Ainsi en a décidé le Conseil.)

Cette mesure est révisée (sur décision du Conseil).

-Elles permettent également de signaler des variantes de genre et de nombre.

Les tirets

Les tirets sont un élément de ponctuation qui permet de clarifier des éléments listés ou de segmenter une phrase.

On les utilise :- Dans un dialogue, pour indiquer le changement d'interlocuteur.

- Bonjour ! Comment allez-vous ce matin ?

- Très bien, merci. Et vous ?

- Un peu fatigué aujourd'hui.

- Pour **encadrer une phrase ou un segment de phrase** (même rôle que les parenthèses)

Les Français – peuple à l'âme révolutionnaire – ont fait une révolution en 1789

.- Pour **énumérer des termes dans une liste**

Pour la rentrée scolaire, acheter :

- deux cahiers à spirales, gros carreaux

- des crayons à mine

- des stylos de couleurs

- unegomme

Les crochets []

On utilise les crochets pour :

-ouvrir à l'intérieur d'une parenthèse une autre parenthèse.

Exemple:(Albert Camus [1913 – 1960] a obtenu le prix Nobel de littérature en 1957.)

-indiquer un coupure ou une modification dans un texte cités lors d'une citation .

« Les enfants, [...] mangeaient gaiement ».

L'astérisque *

L'astérisques'emploie dans deux cas :

-**Enappel de note** (*) (**) (***) . On se limitera en général à trois renvois par page.

-De la même manière que les points de suspension **dans un nom réduit à la simple initiale.**

J'ai aperçu monsieur V*** hier à la sortie du restaurant.

La barre oblique /

La barre oblique ou barre transversale est employée :

-dans l'écriture des unités de mesure : 120 km/h (sous-entendu kilomètres par heure). en remplacement du trait d'union.

EXERCICE

1. Ajoute le signe de ponctuation qui convient à la fin de chaque phrase.

- a. Aline réussira t-il à échapper aux sirènes
- b. Les sirènes tentent de charmer Alice par leur chant
- c. Quelles étranges et merveilleuses créatures
- d. Est-ce Fiacre qui a préparé ce filtre magique

2. Recopie ce texte et rétablis les majuscules et les signes de ponctuation qui ont été supprimés à la fin de chaque phrase (il y a quatre phrases).

Ulysse, fils de jacques, mari de Pénélope et père de Télémaque, était roi d'Ithaque à son retour de Troie, il essuya une tempête où il perdit nombre de ses compagnons les vents les conduisirent alors sur les terres des Cyclopes il resta un an chez Circé, puis réussit à échapper à ses charmes.

Quels sont les autres signes de ponctuation?

À l'intérieur d'une phrase, on peut trouver la virgule, qui sert à isoler certains groupes de mots comme les compléments circonstanciels ou les termes d'une énumération, le point-virgule, qui sépare généralement deux points qui servent à annoncer ce qui suit:

3. Rétablis les virgules dans ces phrases.

- a. Ange la fille du Président P. kagame est très belle.
- b. Avec ses servantes elle est venue baigner à la plage.

- c. Son mari endormi sur le lit de l'hôtel est réveillé par leurs rires.

4. Recopie ces groupes de phrases en supprimant le signe de ponctuation forte et en le remplaçant par un point-virgule.

- a. Nausicaa aux bras blancs regarde Ulysse. Elle le trouve effrayant et s'enfuit.
- b. Nausicaa amène Ulysse au palais de son père. Celui-ci le convie à un festin.
- c. Ulysse décide de raconter ses aventures à Alcinoos. Il commence son récit.

Quand utiliser les guillemets et les tirets? "....." –

Dans un dialogue, les guillemets se placent au début et à la fin. Des paroles prononcées par les interlocuteurs et, pour marquer le changement d'interlocuteur, on va à la ligne et on met un tiret.

Exemple :

Augustin demanda à sa sœur: "Où est mon doudou?"

- Il est dans ton lit, répondit-elle.
- Merci, je vais le chercher tout de suite."

Et elle courut sans attendre dans sa chambre.

EXERCICES

1. Recopie les phrases suivantes en rétablissant la ponctuation et la présentation du dialogue.

- a. Dieu appela l'homme Où es-tu? J'ai pris peur car j'étais nu et je me suis caché répondit Adam.
- b. Dieu dit à la femme Qu'as-tu fait là? Le serpent m'a trompé et j'ai mangé le fruit répondit Eve.

2. Rétablie la ponctuation de ce dialogue.

Les enfants ont chaud: Maman, pouvons-nous baigner? Bien sûr, mes chéris. Mais dépêchez-vous nous mangeons dans un quart d'heure. Qu'est-ce qu'on mange? demande Kevin. Des œufs durs et une salade de tomates. Oh non, pourquoi pas de frites? Proteste Marie.

À quoi servent les parenthèses?

Les **parenthèses** sont utilisées pour isoler un commentaire, une réflexion ou une explication:

Exemple:

L'Iliade(attribuée à Homère) raconte la guerre de Troie.

Les **tirets** peuvent aussi jouer le même rôle: L'Iliade- qui raconte la guerre se Troie- est attribuée à Homère.

3. Place entre parenthèses les mots ou groupes de mots qui peuvent l'être.

- a. L'Ancien Testament écrit entre le X^e et VI^e siècle avant J.C. est en hébreu.
- b. Le Nouveau Testament écrit entre 60 et 100 est en grec.
- c. L'Ancien Testament comporte, selon la religion, de 39 à 49 livres pour les juifs et les protestants, 49 pour les catholiques.
- d. Le Nouveau Testament contient les Évangiles, saint Mathieu, saint Luc. Saint Jean, les Épîtres de saint Paul et l'Apocalypse de Saint Jean.
- e. La Bible fut traduite en 1953 après l'invention de l'imprimerie par Gutenberg en 1450.

- **Les accents**

1. Les signes auxiliaires ou accents

Ils permettent de lire correctement les textes de la langue française. Certains permettent de différencier les homophones (des mots qui ont une même prononciation mais une signification différente). La grammaire française définit les règles applicables pour leur utilisation. Le français comporte trois accents :

- l'accent aigu qui porte uniquement sur le *e* (*é*) ;
- l'accent grave qui porte sur le *e*, le *a* et le *u* (*à, è, ù*) ;
- l'accent circonflexe qui porte sur toutes les voyelles, sauf le *y* (*â, ê, î, ô, û*).

a. Le point doit toujours être mis sur le " i " et le " j " minuscules.

On ne met jamais d'accent sur une voyelle qui précède une consonne double. **une étiquette – chasser – gemme** Les accents sur le *e* change la prononciation de la voyelle. **un modelé – un**

modèle Sur les autres voyelles, l'accent ne modifie pas la prononciation. *un mas / un mâtle rite / le gîteun atome / un diplôméune cure / une piqûre*

b. Accent aigu : é É

Mot français ayant le plus d'accents aigus : hétérogénéité. **En règle générale** l'accent aigu se place sur la voyelle -é : - La bonté, le café, la charité, un éléphant.

- On trouve **un -é avec accent aigu** lorsque cette voyelle est la première lettre d'un mot: Un éditeur, un électronicien, une épreuve.

Sauf les mots en -ère et -ès qui prennent un accent grave : - Une ère (époque de temps), un ers (légume lentille), un aloès.

- On trouve un **-é avec accent aigu** lorsque cette voyelle est la dernière lettre d'un mot (y compris si le mot se termine par un pluriel avec -s ou un -e muet) : - Un abonné, des abonnés, une abonnée - La liberté, le lycée.
- **Pas d'accent** sur la voyelle -e si elle est suivie d'une consonne finale **-d, -f, -r** ou si la lettre **-z** termine le mot : - Clef, pied, chanter, nez...
- **Il marque le son** avec les préfixes **dé-, mé-, pré-** : - Désigné, mélangé, préféré.
- Mais de rares mots n'en portent pas : - Pedigree, repartie (pour le mot réplique mais accent pour le verbe répartir), revolver. Attention : Besicles ou bésicles (toujours au pluriel).
- **On trouve le -é avec accent aigu**, en fin de mot sur les participes passés des verbes -er à l'infinitif : - Chanté, donné, tué... et sur le participe passé du verbe être : été.
- Jamais d'accent aigu sur un -e qui précède un -x : - Un accent circonflexe, le sexe.
- Jamais d'accent aigu sur un -e qui précède une consonne double : - Une étiquette, une trompette.

c. Le "e" muet ?

Un **-e muet**, en règle générale, est un -e qui ne se prononce pas : - Une année, la joie, la pluie, la vie, le lycée, la bougie.

Prononciation : L'accent aigu sur le **-é** indique un son fermé (un pré, du blé), alors que l'accent grave **-è** indique un son ouvert (père, il mène).

d. Accent grave : è È à À ù Ù

Cet accent ne peut se placer que sur les voyelles -è , -à , -ù, ce qui ne change pas la prononciation : - à, çà, deçà, delà, déjà, holà, là, où, voilà...

- Accent grave en fin de mot, lorsque ce mot au singulier est terminé par un **-s** : - Abcès, accès, après, auprès, congrès, décès, excès, exprès, près, procès, progrès, succès, très.
- Accent grave sur la lettre **-è** placée devant un groupe de consonnes si la deuxième est un **-L** ou un **-R** : - Le lièvre, la fièvre, une nêfle, le trêfle.
- Homophones avec **-à**. Mots qui ont une même prononciation mais une signification différente : maire, mère, mer. On place un accent grave sur **-à** (préposition) et **"là"** (adverbe de lieu) pour les différencier de **-a** (verbe avoir), **"la"** (pronom ou article) - Je vais **à** la ville, il **a** chaud, il habite **là**, **la** voiture.
- Accent grave aussi pour l'adverbe **"ça"** : çà et là, contrairement au pronom démonstratif **"ça"**, qui est la contraction de cela : - **Ça** va pas mal, mais il faut encore chercher **ça et là** pour améliorer.

- Accent grave pour **delà, deçà, déjà, voilà...** mais pas d'accent pour le pronom **cela** : - S'il réussit au-**delà** de nos espoirs, il pourra alors s'occuper de cela.
- Homophones avec -ù. Mot qui a une même prononciation mais une signification différente : maire, mère, mer. -**ù** accent grave, n'est utilisé qu'avec "**où**" (pronom relatif ou interrogatif) pour le différencier de "ou" (conjonction marquant le choix) : - **Où** se trouve la clé ? Blanc ou noir, il faut choisir !
- **Pas d'accent** sur une voyelle qui précède une consonne double : - Appelle, fléch**ette**, jette, pelle, tromp**ette**.
- **Pas d'accent** sur un -e placé devant un -x : - Circonflexe, flexion, mexicain, plexus.
- **Pas d'accent** sur les mots commençant par le préfixe "**des**" (et non "dés") quand le mot origine commence par un "s" : - Dessécher (**des**-sécher), dessaisir, desservir. Exception pour certains : Désaccord, déshabiller, désunir.

Prononciation : L'accent aigu sur le -**é** indique un son fermé (un pré, du blé), alors que l'accent grave -**è** indique un son ouvert (père, il mène). Toutefois sur le -à et le -ù il ne change pas la prononciation.

e. **Accent circonflexe : â Â ê Ê î Î ô Ô û Û**

En règle générale l'accent circonflexe se place sur les voyelles -**â, -ê, -î, -ô, -û** sauf le -y : Abîme, côte, coût, dû, fête, flûte, gîte, pâte, sûr...

- Il se place en particulier sur le -o des possessifs : **le nôtre, le vôtre, les nôtres, les vôtres**.
Avec les adjectifs : **mûr, mûre, sûr, sûre**.
- Mais aussi avec : **jeûne** (de nourriture, mais déjeune s'écrit sans accent), **aumône, boîte, chaîne, château, croûte, grâce, icône, traîner, traître, trêve, voûte...**

- Sur le -i des verbes en **-aître** et en **-oître** ainsi que le verbe "**plaire**" lorsque cet - i est suivi d'un -t : - Il connaît, il paraîtra, il croît.
- Sur le -i de 3 mots en **-ître**: - Bélître (mendiant), épître, huître.
- Sur le -a du suffixe **-âtre** marquant une dépréciation : - Bellâtre (beauté fade), douceâtre (douceur fade), grisâtre (tire sur le gris)... Mais pas sur **-iatre**: Pédiatre, psychiatre.
- **L'accent circonflexe** se met aussi sur certains mots pour les distinguer : - Hâler (bronzer), haler (tirer), une boîte (le récipient), il boite (claudication), la châsse (le coffret), la chasse (au gibier).
- On le rencontre encore sur certains mots qui ont perdu un -s (mots du vieux français) : - Âne et anse, château et châteaueu, fenêtre et fenêtré, gîte et geste, hôpital et hôpital, goût et gouts, tête et test. Ces mots du vieux français retrouvent parfois ce -s : - Hôpital, hospitalier - Fête, festin, festival.
- Dans certains mots dérivés, **l'accent circonflexe disparaît** : - Arôme et aromatique - Cône et conique - Diplôme et diplomatique - Extrême et extrémité - Grâce et gracieux, gracier - Infâme et infamie - Pôle et polaire - Râteau et ratisser.

Prononciation : L'accent circonflexe indique un son plus accentué : - Cette fille est gracieuse, et ce garçon infâme. Dans la conjugaison, on trouve un accent circonflexe aux deux premières personnes de l'indicatif du passé simple et à la 3^e personne du singulier du subjonctif imparfait des verbes : - Nous chantâmes, vous chantâtes, qu'il chantât, qu'il connût.

Sauf "haïr" qui conserve son tréma sur le -i à presque tous les temps. (Voir tableaux de conjugaison).

Les verbes "**croître, devoir, mouvoir, recroître, redevoir**" au participe passé masculin se forment en "crû, dû, mû, recrû, redû", mais suppriment l'accent circonflexe au féminin ou au

pluriel.

Les verbes "accroître, croître, décroître, recroître" prennent un accent circonflexe quand le -i est suivi d'un -t.

Les verbes "**apparaître, comparaître, connaître, disparaître, méconnaître, naître, paître, paraître, réapparaître, recomparaître, reconnaître, renaître, repaître, reparaître, transparître**" prennent un accent circonflexe quand le -i est suivi d'un -t.

f. Apostrophe:

En règle générale, la voyelle finale d'un mot **-a, -e, -i est supprimée** et remplacée par une apostrophe lorsque le mot suivant commence par une voyelle ou un **-h muet** (c'est le cas lorsqu'on ne peut pas placer l'article défini "le, la" devant le mot. Voir page 150e.) : - L'homme est mis pour le homme - Lorsqu'il chante - Une presqu'île.

- Attention devant un **-h aspiré** (c'est le cas lorsqu'on peut placer l'article défini "le, la" devant le mot. Voir page 150e.) il n'y a pas d'élision : - Le hibou, la honte.
- Le **-e final** est remplacé par une apostrophe, à la fin de "**lorsque, puisque, quoique**" et devant "**il, ils, elle, elles, on** " et parfois aussi devant "**en , ainsi**" : - Lorsqu'ils chantent, lorsqu'on court, quoi qu'il dise.
- **Le -e final** est remplacé par une apostrophe, à la fin de "**parce que**" et devant "**à, il, elle, on, un, une**" : - Il chante parce qu'il aime.
- **Le -e final** est remplacé par une apostrophe, à la fin de "**quelque**" devant "un, une" : - Quelqu'un est-il au courant ? Mais on écrit : quelques-uns des candidats.
- **Le -e final** est remplacé par une apostrophe, à la fin de "**jusque**" devant une voyelle : - Restez jusqu'à ce soir.

- **Le -i final** est remplacé par une apostrophe, à la fin de "**si**" devant "**il, ils**" : S'il, s'ils.
- On écrit et prononce sans élision : - Le onze, le onzième, le oui, le uhlan, le yacht, le yatagan, la yole, le yucca, mais au choix : La ouate ou l'ouate, le ouistiti ou l'ouistiti. Par contre on écrit et on prononce **le oui**.
- Pas d'élision non plus après "presque et quelque" : - Il arrive **presque** à l'heure. Sauf dans "presqu'île et quelqu'un, quelqu'une".
- Mais le **-e final** est remplacé par une apostrophe, à la fin de "**entre, presque**" lorsqu'ils font partie d'un mot composé : - S'entraider, presqu'île.
- En règle générale le **-e final** est remplacé par une apostrophe lorsque le mot suivant commence par une voyelle, et il en est ainsi pour le pronom "**je**" : - J'aime chanter, j'adore lire...

Mais il garde le -e s'il est placé en opposition : - Suis-**je** aimé ? Saurai-**je** chanter un jour ?

g. Tréma : iï ë Ë ü Ü

En règle générale, le tréma se place sur les lettres **-ï, -ë, -ü** " pour signaler que la voyelle précédente doit être prononcée séparément : - Aïe, aïeul, un problème aigu et une voix aiguë, un personnage ambigu et une réponse ambiguë, ambiguïté, capharnaüm, ciguë, un passage exigü et une porte exigüë, exigüité.

Le tréma interdit en pratique de prononcer deux lettres en un seul son mais toujours des **exceptions et pas de tréma** :

- **Sur le -ë de** : goéland, goélette, goémon, poème, poésie...
- **Sur le -ï de** : coincer, éblouir, Hanoi, oui, ouistiti, séquoia...

- "H*ai*r" est le seul verbe qui conserve son tréma, sauf aux trois personnes du singulier de l'indicatif présent, et à la deuxième personne du singulier de l'impératif présent : **je hais, tu hais, il hait - hais**. (Voir tableaux de conjugaison).

h. Cédille : ç*a*... ç*o*... ç*u*... Ç

En règle générale, la cédille se place sous le -ç devant les voyelles -**a**, -**o**, -**u** pour indiquer qu'il faut prononcer le -ç " et on obtient alors un son "SS": - Leçon, reçu. (Sinon reçu se prononcerait "reku"), forçat, souçon, français.

- Pas de cédille sous le -c placé devant un -**e**, -**i**, -**y** ce qui donne le son de -s : - Approchez **ce** banc, écrivez **ci**-dessus, examen du deuxième **cycle**, merci, ceci. Ni devant "**æ**" et "**œ**":Et cætera.
- Les verbes en -**cer**prennent une cédille sous le -ç devant les voyelles -a, -o à certaines personnes : - Je commence, nous commençons, il commença.
- **Les mots savants** qui s'écrivent avec "**æ**" et "**œ**" n'ont pas de cédille : - Cæcum, cœlacanthe.

Résultat d'apprentissage 1.3 : Appliquer les espacements entre les mots.

Les espaces et la ponctuation

Certains signes de ponctuation sont précédés et/ou suivis d'un **espace**, d'autres non.

La virgule et le point

Jamais d'espace avant la virgule et le point, toujours un espace après.

Il a vu Pierre, Paul, Jacques et les autres. Tous allaient bien.

Le point-virgule, le point d'interrogation, d'exclamation et les deux points

Toujours un espace avant et après

le point-virgule, le point d'interrogation, le point d'exclamation et les deux points.

Qui sera là pour les accueillir ? Personne ; à moins que tu ne te déplaces !

On pourra retenir que les signes nécessitant un **espace avant et après** sont ceux qui sont composés de **deux** éléments (? ; : !) contrairement à la virgule et au point qui sont composés d'un seul élément.

Il vaut mieux utiliser l'**espace insécable** devant les signes de ponctuation qui requièrent l'espace, afin d'éviter que le signe soit rejeté seul en début de ligne.

Les parenthèses et les guillemets

Pour les parenthèses et les guillemets :

il y a **toujours un espace avant et jamais après** le signe ouvrant : (' "

il y a **toujours un espace après et jamais avant** le signe fermant :) ' "

Il nous a écrit : "J'arriverai demain (ou après-demain) à Paris." Mais il n'est pas venu.

Lorsqu'on utilise les guillemets « », on met un espace avant et après le signe, qu'il soit ouvrant ou fermé.

Il nous a écrit : « J'arriverai demain (ou après-demain) à Paris. »

L'apostrophe et le trait d'union

Pas d'espace ni avant ni après l'apostrophe et le trait d'union.

Nous l'avons vu à Saint-Tropez.

La ponctuation et les espaces

NB : Lorsqu'on parle du caractère typographique (le caractère qu'on tape pour séparer par exemple deux mots), le mot "espace" est féminin : "une" espace.

Pas d'espace avant, une espace après les trois signes de ponctuation suivants :		
vVirgule	point	points de suspension
<p>Les lions, les girafes vivent en Afrique.</p> <p>↑ espace</p> 	<p>Bébé dort. Bébé rêve.</p> <p>↑ espace</p> 	<p>Ça me fait peur... je n'y vais</p> <p>↑</p> 

espace avant, une espace après les quatre signes de ponctuation suivants :

deux-points

Ce qu'il aime : les pâtes, le steak frites et la pizza.



point-virgule

Lucas est fiévreux ; il ne peut pas aller à l'école.



exclamation

Comme il a grandi ! il te dépasse !



point d'interrogation

Où Jérôme va-t-il ? Il a l'air très pressé.



Une espace avant le crochet ouvrant, une espace après le crochet fermant (parenthèses idem) :

crochets

Ils [les enfants] rentrèrent ravis
de leur sortie.



Parentheses

Toute la famille est là (du papi au cousin) pour
fêter l'anniversaire de Nicolas.



**Une espace avant, une espace après :
guillemets**

La maîtresse a dit : « Ouvrez vos cahiers. »



**Une espace entre le tiret et le texte :
Tiret**

— Comment, Blanquette, tu veux me quitter !
— Oui, monsieur Seguin.



Unité d'Apprentissage 2: Employer le vocabulaire technique dans différents écrits

Résultat d'apprentissage 2.1: Préciser la réponse relative au texte

- Emploi abondant du vocabulaire technique dans un récit se rapportant à son métier

On appelle champ lexical un ensemble de mots qui appartient à la même famille. Ils peuvent être de nature différente (nom, adjectif, verbe,...) mais évoquent tous le même thème.

- Les mots hôpital, médecin, opérer, bistouri, diagnostic, malade font tous partie du champ lexical de la médecine.
- Les mots casserole, épices, mijoter, rôtir, saler font partie du champ lexical de la cuisine.
- Les mots entraînement, performance, record, stade, piscine font partie du champ lexical du sport.

Dans un texte, repérer les champs lexicaux, c'est pouvoir identifier tous les mots qui nous font penser aux mêmes choses, cela nous permet de découvrir le thème principal d'un texte.

Exemple : Extrait du « Dormeur du val » de Rimbaud.

... C'est un trou de verdure où chante une rivière, Accrochant follement aux herbes des haillons D'argent ; Où le soleil, de la montagne fière, Luit : c'est un petit val qui mousse de rayons ...

Les mots verdure, rivière, herbes, soleil, montagne, val font partie du champ lexical de la nature.

Les champs lexicaux sont très utiles pour écrire un texte, décrire un paysage, un lieu, un personnage.

Avant de commencer à écrire, il faut déjà réfléchir à plusieurs choses, jeter sur un papier ses idées en vrac :

L’histoire, l’intrigue : savoir à peu près de quoi on va parler, quel sera le sujet du récit.

L’action : définir grosso modo les grandes lignes de ce qui va se dérouler, imaginer le début et la fin de l’histoire.

Imaginer le héros et les différents personnages du récit : savoir si le héros est jeune ou vieux, un homme ou une femme, son métier, son caractère... Penser aux différents personnages que l’on rencontrera durant le récit.

Définir le lieu et l’époque : décider de l’endroit où va se dérouler l’action (sur une île, dans une ville, dans un pays lointain...). Définir l’époque à laquelle l’histoire a lieu (au Moyen-Âge, dans le futur, au début du siècle...).

Réfléchir à la façon dont on va raconter l’histoire.

Une fois que l’on a défini tout cela, on peut alors commencer à écrire. Il est fortement recommandé de commencer le récit par une introduction. Celle-ci va nous permettre de « planter le décor » : nous informer du lieu et de l’endroit où se passe l’action, nous présenter le personnage central, nous donner le ton général du récit.

Exemple : C’était l’hiver, nous étions en 1948. Paul, comme tous les soirs, rentrait du travail, les mains enfoncées dans les poches de son grand manteau gris. En deux petites phrases, le lecteur a déjà le maximum d’informations. Il sait à quelle époque, à quelle période de l’année le récit va se passer, comment s’appelle le personnage central et a les premières informations sur sa vie. Le lecteur va ainsi pouvoir commencer à imaginer la scène. Une fois l’introduction terminée, on peut alors rentrer dans le vif du sujet et commencer le récit de l’action.

Résultat d'apprentissage 2.2: Prononcer des énoncés de ses réponses

- Utilisation appropriée du vocabulaire technique dans une présentation adressée au public

1. Le discours

Lorsque l'on parle de discours en cours de français, il ne s'agit pas de discours tels que peuvent faire les hommes politiques ou les scientifiques, mais d'une façon d'écrire un texte, un article de presse. C'est un ensemble d'énoncés dans lequel l'auteur exprime ses opinions, ses idées, ses sentiments. C'est le cas lorsque quelqu'un écrit ses mémoires ou fait des confessions.

- La première caractéristique du discours est que l'auteur parle à la première personne du singulier, il dit « Je ».

Exemple : « Toutefois il se peut faire que je me trompe, et ce n'est peut-être qu'un peu de cuivre et de verre que je prends pour de l'or et des diamants. » (« Le discours de la méthode », Descartes)

- Le temps de référence est le présent. On peut utiliser le passé composé, plus rarement l'imparfait, pour rapporter un fait passé et le futur pour évoquer un événement à venir.

Exemple : Le temps se couvre, il vaut mieux que je rentre à la maison avant la pluie. Je salue ma grand-mère en passant.

- Le narrateur parle d'un événement, d'une situation qu'il est en train de vivre, les adverbes de temps et de lieu vont donc marquer cette proximité : Ici pour le lieu, maintenant pour le temps. (ainsi que leurs synonymes).

2. Le récit

À la différence du discours, le narrateur ne participe pas aux événements relatés, il se contente de rapporter des événements réels ou imaginaires qui ont eu lieu.

Dans le récit, on utilise la 3e personne du singulier ou du pluriel. Le temps de référence est le passé (imparfait ou passé simple). L'auteur emploie le plus-que-parfait pour une action antérieure à l'action principale et le futur ou futur antérieur pour une action postérieure.

Les adverbes de lieu et de temps marqueront cet éloignement et ce détachement : en ce temps-là, autrefois, jadis, à cet endroit-là...

Exemple : Une autre chose que Sophie désirait beaucoup, c'était d'avoir les sourcils très épais. On avait dit un jour de vantelle que la petite Louise de Berg serait jolie si elle avait des sourcils. Sophie en avait peu, et ils étaient blonds, de sorte qu'on ne les voyait pas beaucoup. Elle avait entendu dire aussi que, pour faire épaisser et grandir les cheveux, il fallait les couper souvent. (Extrait « Les malheurs de Sophie » de la Comtesse de Ségur)

Résultats d'apprentissage 2.3: Articuler en tenant compte de la ponctuation

- **Rapports de service**

Qu'est-ce qu'un rapport?

Un rapport est un document qui a pour objet l'étude approfondie d'une question, l'examen raisonné d'une situation en vue d'une décision à prendre par l'autorité responsable ou compétente.

À quoi sert un rapport ?

Le rapport permet à son destinataire de prendre la décision d'agir. La rédaction d'un rapport répond dans la plupart des cas à une demande du manager qui a besoin de s'informer sur une question pour prendre une décision.

Toutefois, une assistante peut très bien rédiger un rapport de sa propre initiative. C'est une façon très professionnelle de présenter une proposition (réorganisation ou achat d'un matériel, par exemple) à son manager.

Il y a différents types de rapports, le plan peut varier en fonction du type de rapport. Toutefois la méthode proposée ci-dessous pourrait s'appliquer dans tous les cas.

Étape 1 – Bien faire préciser la demande

C'est cette première étape qui va guider tout votre travail et circonscrire utilement le champ de votre travail.

➤ Le destinataire du rapport

- Qu'attend-il précisément de vous ?
- Quels sont ses enjeux ?
- À quoi le rapport va-t-il lui servir ?
- Que connaît-il déjà du sujet ? (pour éviter de le submerger d'informations dont il a déjà connaissance).
- A-t-il connaissance d'études déjà existantes sur le sujet ?

➤ La situation

- Quel est le contexte ?
- Quelles sont les raisons du rapport : incident, cours normal des choses ?

Étape 2 – Rassembler et traiter l'information nécessaire

Les sources d'informations sont nombreuses, tant en interne qu'en externe. Il peut s'agir d'entretiens, de documentations, de notes de lecture, de comptes rendus, etc. Il importe à cette étape d'être exhaustif sans non plus se laisser submerger par les informations.

Sélectionner les informations les plus pertinentes au regard de la demande.

Étape 3 – Faire son plan

Le rapport est habituellement organisé selon le plan classique : **introduction, développement, et conclusion.**

Le plan proposé ci-dessous est tout à fait classique. En fonction du type de rapport, le développement pourra être différent, mais l'introduction et la conclusion conserveront le même rôle.

a. L'introduction

Elle renseigne le destinataire sur l'objet du rapport, sur la cause qui l'a motivé, sur son importance, son intérêt. Elle doit être précise, brève et complète, dire en quelques lignes de quoi il s'agit. On peut être tenté de faire l'impasse sur l'introduction, car elle rappelle des choses qui semblent évidentes. Elle présente pourtant deux avantages. En premier lieu, elle permet de reformuler la demande et donc de s'assurer de la bonne compréhension réciproque. En deuxième lieu, il sera bien utile de se remémorer le contexte si on doit relire le rapport plusieurs mois après.

b. Le développement

Il comprend classiquement trois parties

- L'analyse de l'existant : un constat objectif et factuel de la situation.
- La critique de l'existant : les points positifs, les points négatifs. C'est une analyse et une interprétation des faits à la différence de la partie précédente qui se doit d'être très descriptive et factuelle.
- Des propositions de recommandations avec leurs avantages, inconvénients et moyens nécessaires. Les propositions doivent être argumentées.

c. La conclusion

Elle n'est pas un résumé du développement. C'est la réponse à la question posée. Elle reprend les recommandations et met en avant la solution préconisée par l'auteur. Elle ne doit pas apporter d'élément nouveau par rapport au développement.

Étape 4 – Rédiger le rapport

Les règles générales de rédaction des documents s'appliquent aussi aux rapports : **phrases courtes, paragraphes bien structurés, vocabulaire compréhensible**. Pour que le rapport soit facile à lire, il est important de soigner la forme :

- Faites court, clair et précis,
- Si certains points demandent une explication complémentaire, n'hésitez pas à les renvoyer en annexe. Cela rendra la lecture de votre rapport plus fluide.
- Si le document dépasse 2 ou 3 pages, n'hésitez pas à l'accompagner d'un sommaire,
- Si c'est pertinent, accompagnez votre texte de tableaux, de graphiques
- Donnez des titres parlants aux différentes parties.

À retenir

1. Pour être efficace, il est important de soigner la première étape et donc de bien comprendre la demande. C'est fondamental pour bien y répondre et éviter le « hors sujet ».
2. Par opposition au compte rendu, l'auteur du rapport prend position et donne son avis.
3. Le rapport est avant tout **un document opérationnel**. Votre manager doit y trouver rapidement la réponse à la question qu'il se pose. La forme (structure, rédaction et mise en page) a donc toute son importance.
4. Veillez à bien argumenter vos préconisations et vos conclusions.

Résultat d'apprentissage 2.4 : Rédiger les lettres d'affaires.

- Lettres d'affaires

1. Présentation et dispositions:

- Disposition à la date, ou en retrait
- Disposition à la marge ou américaine
- Disposition mixte

2. Les composantes d'une lettre d'affaires

Quels sont Les composantes d'une lettre d'affaire?

- L'adresse de l'expéditeur ou en-tête
- L'adresse du destinataire ou suscription
- L'appellation ou vedette

- La date et la rubrique
 - La référence et la signature
 - Les annexes (si nécessaire)
- a. Tout ce qui concerne **l'expéditeur**: son adresse ou **en-tête**, son authenticité ou **signature**.
 - b. Tout ce qui concerne **le destinataire**: son adresse ou suscription, son appellation ou **vedette**.
 - c. Tout ce qui permet **d'identifier la lettre**: quand elle est écrite ou **la date**, comment la classer ou **référence**, son objet ou **rubrique**, les documents qui l'accompagnent ou **annexes**.
 - d. Le texte proprement dit, disposé en paragraphes, commençant par un **préambule** et se terminant par **une salutation finale**.

Différentes présentations et dispositions:

- a. **Disposition en retrait ou bloc à la date**

En tête

Lieu et date.....

Suscription du destinataire ou
adresse

Références

Appellation

Rubrique _____

Début du
texte _____

Deuxième paragraphe

Troisième paragraphe

Quatrième paragraphe

Fonction-----

Espace pour la signature

Prénom et nom

Annexes

b. Disposition “américaine” ou “bloc à la marge”

En tête

Lieu + date-----

Références-----

Suscription

Appellation-----

Rubrique:-----

Paragraphe1.....
.....
.....
.....

2^e paragraphe

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

3^eparagraphe

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

4^eparagraphe

.....
.....
.....
..... fin du texte

Fonction

Espace pour la signature

Nom

Annexe

c. Disposition mixte

En tête

Lieu et date

Suscription

Références

Vedette ou appellation

Rubrique _____

Texte.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Fonction.....

Espace pour signature

Noms

Annexe

3. Caractéristiques d'une lettre d'affaires

La lettre d'affaires française se distingue de la télécopie, du message électronique, de la lettre circulaire, du mémo et d'autres, par certaines caractéristiques qui lui sont propres.

Voici une énumération des plus importantes de ces caractéristiques, suivies à chaque fois d'un bref commentaire :

a. Un but déterminé: une lettre d'affaires répond toujours à un but bien précis. Les questions suivantes peuvent vous aider à discerner le but de la lettre :

- Que veut-on obtenir en écrivant la lettre ?
- Quel est donc le message principal à transmettre ?
- Qu'est-ce qui précède ?

Il peut s'agir de:

- appel d'offre
- offre
- commande
- accusé de réception d'une commande
- avis d'expédition des marchandises
- livraison et paiement
- réclamation
- réponse à une réclamation
- rappel

Autres buts :

- création de «goodwill»
- lettre circulaire

- lettre de vente
- correspondance relative aux ressources humaines (poser sa candidature, convocation à une entrevue, etc.
- réservation
- demande d'information

Buts de nature confidentielle, en relation avec :

- le marché international
- le secteur bancaire
- le transport
- les assurances

b. Le respect des données

Le rédacteur d'une lettre d'affaires doit s'assurer de l'exactitude des données fournies afin d'éviter des malentendus, des délais inutiles ou des problèmes juridiques.

c. Un plan de rédaction déterminé

L'ordre dans lequel les idées sont exprimées au cours de la lettre est déterminé par des réflexions psychologiques et/ou commerciales et dépend dans une large mesure de la nature du message. En effet, les informations comprises dans une lettre d'affaires peuvent être de nature différente. Une lettre professionnelle peut contenir différents types de messages :

- un message positif (une bonne nouvelle)
- un message négatif
- un message neutre

d. Un formalisme strict

La lettre d'affaires répond à des conventions bien précises et à une normalisation déterminée. Ainsi, elle est constituée d'un certain nombre d'éléments obligatoires et la façon dont ceux-ci se disposent sur la page est également prédéterminée. Chaque pays a sa propre norme à respecter.

Le style d'une lettre d'affaires en français est également des plus particuliers. Ainsi, **le tact, le ton et la courtoisie** sont d'une importance extrême. Le style en question, appelé «professionnel» répond également à des caractéristiques bien précises.

Comme tout texte bien structuré, le contenu d'une lettre comprend impérativement trois parties : introduction, développement et fin. Chacune de ces parties contient des structures linguistiques figées qui peuvent facilement s'apprendre (les formules de base).

Résumé

Si vous tenez compte de ces caractéristiques, vous pouvez discerner une liste d'actions à entreprendre avant la rédaction :

- déterminez le but de la lettre à écrire ;
- Rassemblez toutes les données nécessaires ;
- Établissez un plan de rédaction.

Et pendant la rédaction:

- disposez les éléments constitutifs sur la page blanche selon la norme que vous choisirez ;
- Tenez compte du style professionnel ;
- ne perdez pas de vue les formules de base qui vous serviront de point de départ

4. Formules de base de la lettre d'affaires

Comme tout texte structuré, une lettre d'affaires contient trois parties: **une introduction, un développement, et une fin/conclusion.**

Chacune de ces parties contient des formules figées. Si vous gardez quelques-unes de ces «briques» en guise de modèle en tête, il vous sera plus facile d'écrire la lettre finale.

Ainsi, une introduction peut commencer par la référence à une autre lettre, à une rencontre ou à un entretien téléphonique. Le développement de la lettre peut par exemple contenir une demande quelconque. La lettre se termine obligatoirement par **une formule de politesse** qui s'adapte d'après la situation. Si vous voulez vous attarder sur les structures en question, faites votre choix :

a. Introduction de la lettre d'affaires

Souvent la lettre d'affaires est précédée d'une entrevue, d'un entretien téléphonique ou constitue- t-elle la réponse à une autre lettre. Dans ces cas-ci, il est intéressant de commencer la lettre de façon suivante :

Ex:

Suite à notre conversation téléphonique du 26 dernier, nous vous faisons parvenir notre nouveau catalogue.

Comme suite à notre entrevue du 13 courant, nous vous faisons parvenir les documents en question.

Remarque

Le verbe «envoyer» est souvent remplacé par «faire parvenir». Les deux constructions marquées ci-dessus sont suivies d'un substantif.

Parfois la lettre d'affaires suit une offre promotionnelle ou un article dans un journal. Alors, l'on pourrait commencer la lettre de manière suivante: Votre offre promotionnelle parue dans

«Le Monde» du week-end passé a retenu toute notre attention.

Parfois la lettre d'affaires ne suit aucune action précédente. Dans ce cas, elle peut commencer par la présentation de la propre entreprise: Depuis plusieurs années, nous tenons un magasin de chaussures au centre de Liège.

Accusé de réception

Une lettre commence souvent par l'accusation de réception d'une lettre précédente ou de documents quelconques :

- *Nous accusons réception* de votre lettre du 12 courant.
- *Nous venons de recevoir* votre facture du 3 de ce mois.
- *Nous avons bien reçu* votre lettre du 26 novembre.
- *En réponse à* votre courrier du 13 de ce mois, nous vous assurons que les documents en question vous parviendront dans les plus brefs délais.
- *Nous vous remercions de* votre lettre/commande/envoi du 25 janvier.

Or, vous pouvez également accuser réception de façon implicite. Surtout si vous avez mentionné le courrier précédent sous la rubrique des références, il vaut mieux recourir à une formule semblable à la suivante:*Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre nouvelle ligne de production.*

Remarque

Toutes les constructions marquées ci-dessus sont suivies d'un substantif.

Les tournures suivantes sont également possibles :

- Votre envoi du 26 courant nous *est bien parvenu.*
- Votre lettre du 3 novembre *nous est bien parvenue.*

- Votre lettre du 3 novembre *a retenu toute notre attention.*

Référence à une date précise

Comme le démontrent les exemples ci-dessus, la référence à la date est gérée par des règles bien précises :

- Nous accusons réception de votre lettre du 12*courant* (crt). (= le 12 de ce mois)
- Nous accusons réception de votre lettre du 12 *dernier* (dr). (= la dernière fois que c'était le 12)
- Autres possibilités :
- Nous venons de recevoir votre facture du 3 *de ce mois.*
- Nous avons bien reçu votre lettre du 26 novembre (*la date précise*).

Exemple d'une lettre de réquisition écrite au bloc à la marge ou disposition américaine.

a. Lettre de réquisition

Kigali le,/...../2020

Le Directeur Commercial de l'Entreprise

InyangeIndustries Ltd

Sise à Gasabo/Kigali

Tél: 0788596027

À Monsieur le Receveur Principal des Impôts,

Rwanda Revenue Autorité Kigali

Nyarugenge-201 Kigali

Objet: Lettre de réquisition

Monsieur Le Receveur,

J'ai l'honneur de vous requérir de bien vouloir enregistrer les actes de création de la société sous -cité.

En effet, la procuration, envoyée via e-mail, se trouve sans original.

Je certifie l'authenticité des signatures y apposées et dégagé, par la présente, les responsabilités du personnel de la Direction Générale des Impôts à RRA en cas d'éventuels litiges.

Veuillez agréer, Monsieur Le Receveur, l'assurance de ma considération distinguée.

Espace pour signature

Prénom et nom

b. Lettre de commande

Quelques conseils: si vous écrivez votre lettre à la machine (ordinateur)

Vous utilisez la police Times New Roman, taille 12. Vous adressez votre lettre en courrier simple, sur feuille à en-tête de votre entreprise. Vous devez préciser, dans le corps de votre commande, la référence du ou des produits acquis, leur désignation, la quantité, le prix ht et le prix TTC unitaire et global, le montant de la TVA. Également, vous indiquez clairement si l'adresse de livraison est différente de celle de facturation, et, pour finir, les modalités de paiement qui vous sont accordées chez ce fournisseur

Lieu et date

Nom du destinataire

Adresse BP

Tél:

E-mail:

Objet: demande de commande

Madame, Monsieur (nom du destinataire),

Nous vous adressons par la présente la commande des marchandises décrites ci-dessous:

Item	Quantité	Description	Prix unitaire	Total

Nous vous prions de bien vouloir nous les expédier le plus tôt possible. Les modalités de paiement seront comme d'habitude: 2% pour règlement dans un délai de 10 jours ou moins et avant 30 jours.

Mode de livraison: (**compagnie chargée de livraison**)

Toutes les questions relatives à cette commande devront être adressées à: (**nom du contact**) au (**numéro de téléphone**).

Nous vous remercions par avance de votre promptitude.

Recevez, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Directeur Général

(Nom du Directeur General)

(votre nom de compagnie)

(votre adresse complète)

Tél: (votre numéro de téléphone) boîte postale (votre BP)

Exemple d'une lettre de commande No 2.

Lettres de livraison

Livraison

Votre

Société

Votre Prénom, NOM

Votre

Adresse

Code Postal – Ville

Votre

téléphone

Votre e-mail

*Société du
destinataire*

Nom et Prénom du destinataire

Adresse du Destinataire

Code Postal – Ville

(ville à préciser), le (date à préciser)

Références : (référence à préciser)

Objet : envoi d'une livraison partielle

Monsieur (*Madame*), nous avons bien reçu votre commande du... (*préciser la date*) dont nous vous remercions. Nous avons le plaisir de vous informer que nous vous avons expédié, ce jour, les articles suivants : ... et ...(*à préciser*) Cependant en raison de la grève actuelle de transport, nous ne sommes pas en mesure de vous livrer dans les délais prévus.

En effet, les matières premières nécessaires à leur fabrication devraient nous être livrées sous quinzaine.

Nous vous prions de nous excuser de ce retard et pensons être en mesure de vous expédier le solde de la commande avant le... (*préciser date*).

Nous vous prions de croire, Madame ou Monsieur, à l'assurance de nos sentiments respectueux.

Signature

5. Les différentes lettres de recouvrement

Un particulier ou une entreprise peut avoir des dettes envers une personne (le créancier). Rien d'anormal à cela. Mais lorsque le débiteur (celui qui doit de l'argent) ne paye plus sa dette, celle-ci se transforme en impayé. Le créancier va alors envoyer une lettre de recouvrement. Focus sur cette lettre.

En cas d'impayé, la procédure de recouvrement des créances se lance. Mais il existe différentes relances et différents stades de recouvrement : le recouvrement amiable et le recouvrement

contentieux. C'est au stade du recouvrement amiable que les lettres de relance sont envoyées.

a. La 1ère lettre de relance

Lorsque le délai de paiement est dépassé, le créancier va envoyer une lettre simple de recouvrement (ou lettre pour impayé) au débiteur. Celle-ci doit contenir la facture en pièce-jointe.

Nom ou raison sociale du créancier

N° de rue et adresse

Code postal et ville

Nom ou raison sociale du débiteur

N° de rue et adresse

Code postal et ville

À (ville), le (date)

Objet du courrier: *1ère relance pour facture impayée (n° de la facture)*

Madame, Monsieur, (choisir l'un ou l'autre ou laisser les deux)

Sauf erreur ou omission de notre part, nous avons constaté que le paiement de la facture n° (n° de la facture) d'un montant de XXX et datée de (date de la facture) ne nous est pas parvenu. Or, Celle-ci est arrivée à échéance le (date d'échéance).

N° document	Date document	Date échéance	Montant

Nous vous demandons de procéder à la régularisation de la situation dans les meilleurs délais. Si le règlement nous parvenait entre temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente.

Vous remerciant par avance, veuillez croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos salutations distinguées.

Signature

b. La 2e lettre de recouvrement

Si après l'envoi de votre 1ère lettre vous n'avez toujours pas reçu le règlement de la facture, vous pouvez envoyer une 2e lettre plus ferme. Celle-ci doit être envoyée sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

Nom ou raison sociale du créancier

N° de rue et adresse

Code postal et ville

Nom ou raison sociale du débiteur

N° de rue et adresse

Code postal et ville

À (ville), le (date)

Lettre recommandée avec AR

Objet du courrier: 2e relance pour facture impayée (n° de la facture)

Madame, Monsieur, (choisir l'un ou l'autre ou laisser les deux)

Nous nous étonnons de ne pas avoir eu de retour de votre part à la suite de notre courrier en date du (date de la 1ère relance) vous rappelant le retard de paiement de notre facture n° (n° de la facture).

N° document	Date document	Date échéance	Montant

Compte tenu du dépassement d'échéance, nous vous remercions de bien vouloir nous adresser votre règlement par retour de courrier.

Veuillez croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos salutations distinguées.

Signature

c. 3e lettre de recouvrement

Toujours aucune réponse de votre débiteur après les 2 lettres envoyées ? Vous pouvez alors envoyer une dernière lettre de relance (ou lettre de mise en demeure) où vous le prévenez que si le règlement n'est toujours pas effectué dans un délai déterminé vous devrez lancer des

poursuites judiciaires.

Nom ou raison sociale du créancier

N° de rue et adresse

Code postal et ville

Nom ou raison sociale du débiteur

N° de rue et adresse

Code postal et ville

À (ville), le (date)

Lettre recommandée avec AR

Objet du courrier : dernier rappel avant poursuite judiciaire

Madame, Monsieur, (choisir l'un ou l'autre ou laisser les deux)

Malgré nos précédentes relances du (date de la 1ère relance) et du (date de la 2e relance), vous êtes toujours redevable d'un montant de XXX correspondant au solde de votre facture n° (n° de la facture).

N° document	Date document	Date échéance	Montant

À défaut de règlement sous XXX jours, nous serons dans l'obligation d'entamer une procédure de recouvrement d'impayés.

Veillez croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos salutations distinguées.

Signature

Unité d'apprentissage 3:Présider les débats et discussions

Résultat d'apprentissage 3.1: Fixer les thèmes de discussions contradictoires

- **Définition**

Un **débat** est une **discussion** ou un ensemble de **discussions** sur un sujet, précis ou de fond, à laquelle prennent part des individus ayant des avis, idées, réflexions, opinions plus ou moins divergents tandis que une **discussion** est un processus itératif fait d'échanges interactifs d'informations entre plusieurs personnes, au moins entre deux personnes. Interactif ne signifie pas forcément numérique, mais **qui** relève de l'interaction ... La différence **est** donc **qu'**une **discussion** sous forme de **débat est** plus complexe **qu'**une **discussion**. Lors d'un débat, il faut nécessairement deux groupes ayant des **opinions ou idées divergentes** par rapport avec **la motion ou sujet**.

Avant le débat

a. Fixez les objectifs

Reportez-vous à la théorie de votre sujet et essayez de vous approprier les objectifs. Ils représentent le « résultat » que vous souhaitez obtenir à l'issue de l'animation. Lors d'un débat, les objectifs sont essentiellement qualitatifs (amélioration de l'esprit critique, prise de recul par rapport à certains comportements,...).

Pendant le débat: les étapes et conseils importants

a. Fixer clairement les thèmes de discussion contradictoire.

- Accueillir le groupe, installer un climat convivial.
- Introduire l'animation en annonçant le sujet, les objectifs poursuivis, la forme de l'animation et son déroulement.
- Présenter les règles de fonctionnement (aussi appelé cadre, décrit ci-après). Celles-ci doivent être visibles tout au long de l'animation (affichées, projetées,...). Le groupe doit marquer son accord. On peut laisser l'occasion au groupe de compléter les règles ou de les repreciser (optionnel).
- Donner les consignes de « travail » et s'assurer qu'elles sont comprises.
- Lancer le débat
- Prendre note des idées importantes, des questions, afin de les réutiliser le moment opportun (au moment de faire la synthèse des discussions notamment)
- Faire la synthèse du cheminement du groupe en reprenant les différents points abordés, les énoncer sans rentrer dans les détails. Cela permet de fixer l'information.
- Conclure en résumant quelques points forts, sans chercher un consensus.
- Ne pas redonner la parole après la conclusion.

- Faire l'évaluation du débat en fin de séance.
- Remercier les participants pour leur collaboration en valorisant leur efficacité

Résultat d'apprentissage 3.2 : Définir les activités à suivre pour la sérénité des débats

Résultats d'apprentissage 3.3: Modérer les interventions respectives des membres du groupe

- **Modération méthodiques des interventions respectives des membres du groupe**

1. Les règles de fonctionnement

a. Expliquer au groupe le cadre du débat.

L'animateur doit en être le gardien. Chaque débordement, digression peut être recadrée en faisant simplement références aux règles qui ont été fixées et qu'ils ont acceptées.

Un comportement excessif doit être recadré. A chaque animateur de trouver le moyen le plus approprié. Une exclusion n'est probablement pas une solution à privilégier, même après des remarques répétées. D'autres moyens peuvent être envisagés : confier un rôle particulier au fauteur de trouble (prendre note au tableau des idées émises,...), le faire argumenter les interventions,... Une autre alternative peut être de positionner le groupe comme juge : le groupe accepte-t-il le comportement du jeune, quelle est sa décision ?

N.B: Le modérateur distribue des interventions équitablement aux différents membres des groupes.

b. La gestion du temps

Réussir un débat, c'est aussi tout simplement pouvoir le finir dans les temps ! Il sera donc plus que nécessaire de garder en permanence un œil sur votre timing.

- Ayez toujours à vue une horloge ou une montre
- Le modérateur accorde du temps, d'une façon équitable, aux intervenants.
- Vous pouvez minuter précisément les différentes étapes de l'animation en la préparant
- Vous pouvez charger un jeune d'être le « maître du temps »
- Respectez les délais que vous vous êtes fixés
- Prévenez toujours les jeunes de l'évolution du temps ou des délais (« il reste encore 5 minutes puis on repasse en grand groupe », « encore deux questions puis nous passons à la conclusion », etc.)

c. Rester centré sur le sujet et sur les objectifs

Lors d'un débat, il est souvent facile de dévier du sujet. L'animateur devra être particulièrement attentif afin de ne pas laisser le groupe partir dans des digressions sans fin.

Lorsqu'une digression de ce type survient, recadrez simplement le débat en rappelant le sujet abordé ainsi que les objectifs. Le groupe n'est pas là pour discuter d'autre chose, sauf si cela intervient dans une argumentation et que ça mène à une réflexion en lien avec le sujet.

Si le sujet de la digression vous semble être important, vous pouvez toujours en prendre bonne note, et leur proposer de l'aborder ultérieurement.

d. Animer n'est pas donner cours

Le rôle de l'animateur de débat n'est pas de répondre aux questions. Il est de répercuter les questions au groupe, de les faire circuler, de faire rechercher des éléments de réponse au sein de ce groupe. Si une interrogation ne trouve vraiment pas de réponse et que celle-ci est nécessaire, l'animateur peut l'apporter lors de la synthèse du débat. Essayez donc de toujours vous positionner comme un « simple » relais !

Pour l'animation « Et toi t'en penses quoi ? », les explications des phrases qui sont fournies dans votre dossier vous permettent d'identifier les sujets et notions que vous devez essayer de faire ressortir et, le cas échéant, de donner des éléments d'information lors de la synthèse. Ces explications ne doivent pas être utilisées telles quelles mais pondérées selon la situation, le débat en cours, le public.

e. Respecter les limites

La connaissance a des limites. En tant qu'animateur, mieux vaut reconnaître son ignorance et proposer aux jeunes de chercher ultérieurement, que de tenter de répondre à une question épineuse. Un adulte qui reconnaît ses limites est d'autant plus respectable. Du point de vue des techniques de communication et d'animation, **l'animateur doit également connaître ses limites** : jusqu'à quel point pouvez-vous supporter/gérer un comportement agressif ? Arrivez-vous à tenir un groupe particulièrement dissipé ? En avoir conscience à l'avance permet de se préparer et de chercher les outils nécessaires afin de se mettre dans les meilleures conditions (techniques de gestion de conflit, de communication, revenir au cadre, aux objectifs, etc.). Le cadre défini au départ avec le groupe sera notamment un élément déterminant pour aider

l'animateur.

2. Modèles de questions pour stimuler la discussion :

- Quelles raisons as-tu pour justifier ton opinion ?
- Pourquoi es-tu en accord ou en désaccord avec... ?
- Comment définir le terme qui vient d'être employé ?
- N'êtes-vous pas en train de vous contredire ?
- Quelle est l'hypothèse qui s'ensuit de cette remarque ?
- Qui peut donner un contre exemple à ce qui vient d'être dit ?
- Qui peut aider à clarifier cette pensée ?
- Si je comprends bien, tu es en train d'affirmer que...
- Tu sembles vouloir dire que...
- Pourrais-tu résumer en quelques mots ce que tu viens d'énoncer ?

3. Modèles de questions pour indiquer de probables erreurs de raisonnement :

- Quelles sont les raisons pour dire que ... ?
- Quel argument peux-tu trouver pour appuyer ton opinion ?

- Pourquoi crois-tu que ton argument est bon ?

4. Modèles de questions pour chercher des hypothèses :

- Est-ce que ce que tu viens de dire présuppose que ... ?
- Est-ce que ce que tu viens de dire ne repose pas sur la notion que ... ?

5. Le débat d'idées peut donner lieu à divers prolongements:

- productions d'écrits
- panneaux d'exposition
- enquêtes
- idées d'actions concrètes

Unité d'apprentissage 4: Conduire les réunions

Résultats d'apprentissage 4.1: Elaborer l'ordre du jour

- L'élaboration d'un ordre du jour est essentiellement importante pour l'efficacité de vos réunions

La première étape de la préparation d'une réunion consiste à établir un ordre du jour complet. Un ordre du jour est **une liste écrite des points à aborder durant la réunion**. La rédaction et la distribution en temps utile d'un ordre du jour approprié à tous les participants vous aidera à assurer l'efficacité de vos réunions et à développer la productivité de vos équipes. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils utiles pour la rédaction de vos ordres du jour de réunion.

1. Elaboration adéquate de l'ordre du jour

a. Comment élaborer l'ordre du jour

- Rassembler toutes les informations préliminaires nécessaires
- Faire un brainstorming de l'ordre du jour à l'aide d'une mind-map
- Sélectionner un modèle d'ordre du jour
- Rédiger l'ordre du jour

b. Caractéristiques d'un ordre du jour

- Insérez l'heure de début et l'heure de fin de chaque sujet de discussion.
- Veillez à prévoir suffisamment de pauses.
- Demandez à vos collègues ou aux autres participants de vérifier votre ordre du jour.

- Pensez à inclure et à déléguer toutes les tâches de préparation nécessaires.
- Veillez à distribuer l'ordre du jour aux participants avant le début de la réunion.
- Les points à l'ordre du jour doivent être numérotés.

Exemple d'un ordre du jour d'une réunion

L'objectif d'une réunion d'affaires peut être de communiquer la logique d'une initiative commerciale, telle le besoin de fidéliser la clientèle, d'établir des relations de partenariat solides ou d'encourager la croissance. Les réunions d'affaires peuvent donc inclure de nombreux sujets de discussion : affaires en cours, projets envisagés, organisation d'un atelier de menuiserie, campagne de marketing, et ainsi de suite. Comme dans tout ordre du jour, il est essentiel de commencer par rappeler l'objectif de la réunion, étape qui vous permettra de créer un ordre du jour centré sur les thèmes les plus pertinents.

Par exemple, "Mesdames et Messieurs, bonjour! C'est pour moi un grand plaisir de nous rencontrer pour discuter ensemble comment faire avancer notre compagnie. Au cours de cette réunion, nous aurons à débattre 3 points sur l'ordre du jour.

Ordre du jour:

- Projets envisagés
- Organisation d'un atelier de menuiserie
- Campagne de marketing
- Divers

2. Règles à suivre pendant la réunion

Lors d'une réunion, il est indispensable de respecter l'étiquette professionnelle, ces règles qui régissent les relations en entreprise.

Résultats d'apprentissage 4.2: Exposer les règles à suivre pendant la réunion

- Exposé introductif méthodique définissant les règles à suivre pendant la réunion

1. Présentez-vous aux autres participants avant le début de la réunion

Dans une réunion où vous ne connaissez pas tous les participants, prenez le temps de vous présenter en commençant les personnes au plus haut de la hiérarchie.

2. Soyez concis, soyez précis

Si vous devez prendre la parole pendant la réunion, ne vous répétez pas, donnez uniquement les informations nécessaires et ne monopolisez pas la parole.

3. Prenez l'initiative de serrer des mains

Si vous êtes l'organisateur de la réunion ou le dirigeant de plus haut rang, prenez l'initiative d'aller serrer des mains.

4. Levez-vous pour vous présenter à quelqu'un

C'est une règle élémentaire de la politesse qui s'applique en réunion : si on vous présente quelqu'un, prenez-soin de vous lever pour saluer la personne. C'est aussi une manière de vous faire remarquer pour engager le dialogue.

5. Soyez à l'heure

En France, c'est une règle rarement respectée. Pourtant la ponctualité est une marque de respect essentielle. Vous n'avez tout de même pas envie de faire perdre leur temps à tous les participants ?

6. Adoptez une position adéquate

Régalez votre chaise pour être au même niveau que les autres, ne croisez pas les jambes. Un conseil aussi bien aux hommes qu'aux femmes.

7. Optez pour le bon dresse-code

Commettre une faute de goût au niveau du dresse-code requis pour une réunion peut compromettre votre réputation ou entacher votre crédibilité. Renseignez-vous pour être raccord avec le style de la réunion.

8. N'en faites pas trop quand même

Tirer la chaise d'un hôte pour qu'il puisse s'asseoir, ce n'est pas obligé. C'est une réunion de business, pas un rendez-vous galant.

9. Préparez soigneusement la réunion

Vous devez savoir dans le détail quel est le sujet de la réunion. Préparez ce que vous avez à dire et prévoyez à l'avance des réponses à apporter et des questions à poser.

10. Respectez la durée de la réunion

Si vous menez la réunion veillez à rester dans le timing prévu. Si vous avez tendance à faire des digressions, prévenez un collègue qui vous remettra sur les rails si besoin.

11. Parlez haut et parlez tôt

Pendant votre prise de parole, votre voix doit être suffisamment forte pour que tout le monde puisse vous entendre autour de la table. Pour qu'on remarque votre présence dès le début du meeting, faites des commentaires pertinents rapidement.

12. Rappelez-vous des règles non écrites de la prise de parole

Il est impoli d'interrompre un interlocuteur, mais dans le cadre d'une réunion de travail vous serez parfois amené à le faire pour faire entendre votre point de vue.

13. Vous avez le droit de boire un café ou un thé...

A moins que ce soit un petit-déjeuner ou un déjeuner de travail, évitez de manger pendant une réunion pour ne pas distraire les participants et rester concentré sur ce qui se dit. Contentez-vous d'un café en replaçant la tasse là où vous l'avez trouvée et en laissant votre coin de

table propre à l'issue de la réunion.

14. Rangez votre téléphone

C'est une mauvaise habitude de plus en plus répandue, on pose son smartphone sur la table, ils'allume pour la moindre notification, il vibre ou il sonne... c'est une source de déconcentration pendant une réunion. Si vous devez impérativement prendre un appel urgent quittez momentanément la salle de réunion pour ne pas trop la déranger.

15. Ne gardez pas vos questions pour la fin

Posez vos questions au moment le plus opportun. N'attendez pas la dernière minute de la réunion pour poser des questions ou pour ajouter quelque chose que plus personne n'aura envie d'écouter. Vous ne voulez pas être cette personne, pas vrai ?

Résultats d'apprentissage 4.3: Prendre des notes pour harmoniser les diverses interventions

- Prise des notes méthodique pour harmoniser les diverses interventions

La réussite du compte rendu se joue à la prise de notes. Une prise de notes bien menée garantit un compte rendu efficace et rapidement rédigé. Or prendre des notes n'a rien de facile. Cela nécessite de mener de front plusieurs activités qui ne sont pas de même nature. Il faut en même temps:

- écouter,
- comprendre ce qui est dit,
- sélectionner l'essentiel,
- et noter.

Je vous propose de découvrir les 7 secrets de la prise de notes en réunion.

Première stratégie : soigner la préparation

Il est préférable d'éviter d'arriver en réunion au dernier moment avec votre bloc sous le bras. Investir dans la préparation de la prise de notes permet de gagner à la fois en confort et en efficacité : moins on est à l'aise sur le sujet et la nature de la réunion, plus il est nécessaire de préparer.

Bien se préparer, c'est être capable de répondre à 3 questions :

- Qu'est-ce que je sais des sujets qui seront traités en réunion ?
- Qui sont les destinataires du compte rendu ?
- Quelles sont leurs attentes ?

Deuxième stratégie : bien écouter

Bien écouter semble tout simple. Et pourtant, nous éprouvons des difficultés à le bien faire, et ce pour deux raisons. Tout d'abord, nous pensons plus vite que nous parlons. C'est pourquoi, nous avons tendance à précéder notre interlocuteur et croyons avoir compris avant qu'il n'ait terminé sa phrase. Autre raison : nous entendons ce que nous nous attendons à entendre et pas ce qui est dit. C'est une source d'interprétation possible.

Écouter nécessite de mettre de côté tout jugement personnel. Cela n'a rien à voir avec être d'accord ou pas avec l'autre. Écouter c'est recevoir ce que dit l'autre, c'est comprendre sa pensée. Comprendre ne veut pas dire accepter.

Troisième stratégie: se faire confiance

De peur de manquer une information importante, beaucoup de personnes ont tendance à vouloir tout noter, quitte à prendre des notes incomplètes. Je vous conseille d'éviter de vous emballer, surtout en début de réunion. Une prise de notes, c'est une course de fond. Il faut durer et donc ménager son énergie. Plus je note, moins j'écoute et plus je m'épuise.

Il est préférable d'attendre d'avoir saisi l'ensemble du point développé avant de noter. Il est important de disposer d'une vue d'ensemble d'un propos pour le comprendre à minima et donc l'exploiter en prise de notes. Si l'idée n'est pas bien captée, la transcription risque d'être incompréhensible et donc inexploitable au final.

Quatrième stratégie: noter peu, noter utile

Sauf à être un expert de la sténo, il est illusoire d'espérer tout noter. De plus, il faut savoir qu'une prise de notes intégrale nécessite un gros travail par la suite pour arriver à établir le compte rendu.

Il est donc préférable de se livrer, dès la prise de notes, à un travail de tri et de sélectionner les informations utiles à noter. Les trois questions auxquelles vous avez répondu lors de la phase de préparation vous aideront à départager l'important de l'accessoire.

Cinquième stratégie: structurer sa prise de notes

Structurer ses documents de prise de notes permet de structurer son écoute. En effet, votre support va vous aider à faire le tri des idées, des actions, des doutes. Ensuite, vous passerez rapidement du papier au micro.

Je vous conseille de ne noter qu'en recto. En effet, vous allez ensuite avoir besoin d'une vue d'ensemble de vos notes pour rédiger le compte rendu. Naviguer dans un cahier relié est une perte de temps et peu ergonomique : il ne permet pas de s'affranchir du chronologique pour

travailler en regroupement logique des idées.

On peut se créer des supports de prise de notes en fonctions des entretiens ou des réunions au cours desquels on sera amené à prendre des notes. L'exemple proposé ci-dessous convient pour n'importe quelle réunion.

Sixième stratégie : prendre des notes directement sur micro-ordinateur

Pourquoi ne pas essayer de prendre vos notes directement sur micro au moment même de la réunion ?

Cette technique permet de gagner du temps, puisqu'à l'issue de la réunion, le compte rendu est quasiment terminé. S'il est bref, les participants peuvent même le valider avant de quitter la salle de réunion.

De plus, la prise de notes sur micro confère à la personne qui prend des notes un certain statut par rapport au groupe. Le compte rendu se réalise en direct sous les yeux des participants. On se sent plus facilement autorisé à interrompre les débats et à poser des questions si l'on n'a pas compris.

Septième stratégie: mettre ses notes au point tout de suite après la réunion

Votre prise de notes est également le support de la mémoire. Si vous ne rédigez pas votre compte rendu immédiatement, l'oubli va faire son œuvre. C'est pourquoi il est indispensable de mettre au point ses notes tout de suite à l'issue de la réunion.

Relire ses notes si possibles dans la salle de réunion :

- compléter les blancs,
- rectifier les mots et abréviations erronés ou incertains manquants

Unité d'apprentissage 5: rédiger et présenter un exposé

Résultats d'apprentissage 5.1: Organiser les arguments dans une présentation écrite

- **Définir ce que c'est l'exposé**

On peut définir l'exposé comme discours représentant les considérants qui précède le dispositif d'un projet ou d'une proposition de loi aux faits d'explication ou de justification. C'est aussi un exercice généralement oral consistant à présenter de façon ordonnée et développée des éléments d'information sur un sujet donné.

Pour bien organiser et rédiger méthodiquement les arguments pour un bon exposé, il faut songer aux trois plans essentiels:

- Plan inventaire :** Plus souvent pour les exposés scolaires, dont le but est de présenter plusieurs aspects du sujet pour mieux le connaître. Ici on élabore une introduction qui répond à une question pourquoi ce thème, ce qu'on va en découvrir point par point : point 1, point 2, point 3 etc. et puis tirer une conclusion concernant ce sujet.

Exemple : « *L'eau est la vie* ».

- Plan dialectique :** Pour les sujets discutables ou plusieurs opinions peuvent se confronter, on propose d'y réfléchir et de fournir de la matière à réflexion enfin de prendre une position sur ce sujet. Ici, on ne donne pas son point de vue dans l'introduction

On doit passer dans les étapes tout à fait importantes suivant:

- Introduction: Pourquoi la discussion sur ce sujet, et même éclaircissements contextuels
- Avantage (thèses):
- Inconvénients (antithèses)
- Synthèse
- Conclusion (On peut même donner son avis personnel)

Exemple: « *Les bienfaits des boissons alcooliques* »

c. **Plan progressif :** Pour les sujets ou problèmes dont une réflexion approfondie. Ici, on doit d'abord décrire une situation analyser les causes de cette situation, envisager les conséquences et fournir les solutions.

Exemple : « *L'impact économique du capitalisme à la société africaine* ».

Résultats d'apprentissage 5.2: Exploiter les règles de la rhétorique devant l'auditoire

- **Règles rhétoriques d'un exposé**

Comme l'exposé est un exercice préparé intelligemment et qui doit être présenté d'une manière efficace, ici on suggère quelques règles rhétoriques pour que ses objectifs soient atteints.

- Être à l'aise à l'oral. Être flexible et confortable sans peur.
- Accorder autant d'importance à la forme qu'au fond. Un discours brillant sur un papier peut très mal passer à l'oral (les faits ne parlent pas d'eux-mêmes à l'oral). Il faut avoir une alliance harmonieuse du fond et forme.
- Posez-vous des bonnes questions. À qui je m'adresse, quel est l'état d'esprit du public, quelles sont ses attentes, ses motivations, ses craintes et son niveau d'information. Il faut aussi se demander l'objectif de l'exposé et se demander quelle stratégie pour atteindre l'objectif.
- Soyez conscient pour ne pas ennuyer votre auditoire. Éviter les répétitions inutiles, être bref et ne pas prolonger le temps prévu.
- Être pédagogue. Utiliser le vocabulaire adapté à l'auditoire.
- Regarder votre public. Sans se concentrer et plonger le visage dans l'écriture.
- Moduler votre voix. Assurer la proportionnalité de votre voix à l'auditoire.
- Oser les silences : Pour attirer l'attention du public.

- Mettez-vous en avant. Comme vous êtes vedette, vous vous mettez au centre de la scène. Par exemple à ne pas se cacher près du pilier ou derrière le rétroprojecteur.
- Cacher vos slides. Pour demeurer au centre de l'attention, il faut masquer vos slides non concernés lors de la présentation.
- Il faut sourire. Pour montrer que vous êtes content d'être avec l'auditoire.
- Vérifier vos matériels une dernière fois. S'assurer que tout fonctionne bien. Ex. l'électricité, vidéoprojecteur, rétroprojecteur, haut-parleur, suffisance des chaises etc.
- Anticiper aux questions pouvant être posées et suggérer leurs réponses.
- Remercier l'auditoire.

Résultats d'apprentissage 5.3: Conclure son exposé reprenant les grandes lignes et dégageant les perspectives

- **Conclusion concise et ouverte de l'exposé reprenant les grandes lignes et dégageant les perspectives.**

Pour bien conclure l'exposé, il faut considérer ce qui suit:

- Limitation du sujet ;
- L'objectif de l'exposé et le message qui devait être transmis ;
- Vigilance du contenu et de la source ;
- Vigilance de cohérence, pertinence et illustrations
- Focaliser aux mots clés
- Synthétiser le message (résultat thèses et antithèses)
- Donner des avis personnels, suggestions et recommandations.
- Remerciements à l'auditoire.

REFERENCES

1. Grand livre d'orthographe, certificat voltaire, la référence par Dominique Damas, Pérou, Mai 2019.
2. Petit livre de Trucs et astuces pour écrire sans faute, Julien Soulié-Guide (broche), Paru en Août 2014.
3. Véronique R et Roustan E, 2006, les cahiers Bescherelle français. Paris : Hatier.