



Expression écrite- Module B4-2012-2013

Professeurs référents du module :

Danielle KAMINSKY et Juliette GIBERT.

Contacts : danielle.kaminsky@epitech.eu et juliette.gibert@epitech.eu

Illustrations de cette
fiche : Cliparts
Office.com Microsoft

B4- TD2- Recadrer un collègue (partie 2) : résolution du problème

Objectifs de la séance :

- Résolution du problème (clôture du message)
- Contenu et ton du message : points de vigilance
- Formulation du message complet de recadrage en fonction de tous les paramètres étudiés.

Rappel de la structure du mail de recadrage

Le recadrage vise à rappeler à l'ordre et rétablir un bon fonctionnement.

➡ La structure d'un message de recadrage peut s'effectuer en 4 étapes :

Dans la séance précédente, nous avons travaillé sur ces 3 premiers éléments importants du message :

- **Etape 1 : Décrire l'erreur : de quoi s'agit-il ? Que s'est-il passé ? Où ? Quand ? Dans cette première partie indispensable du message, vous vous en tenez à des faits précis** (documentation de la situation) et prenez les précautions indispensables : pas de faits avérés => pas de mail de recadrage mais possibilité de programmer un entretien pour avoir des explications.
- **Etape 2 et 3 : dire quel est le cadre** dont est sorti l'employé fautif et **l'impact (conséquences) de l'erreur.**
- **Etape 4 :** clôture du message : votre position pour obtenir la résolution du problème face à la situation présente et pour l'avenir.

➡ C'est sur cette 4^{ème} partie que nous axons l'essentiel de la séance d'aujourd'hui.

Exercice 1: résolution du problème (clôture du message)



Voici deux cas. Rédigez les phases de clôture du message adaptées en fonction des situations décrites.

■ **Cas 1 : Un de vos collaborateurs est en conflit avec l'un des membres de l'équipe. Il tient envers lui des propos agressifs.**

Ecrivez la phase de clôture du message, adaptée à chacune de ces situations :

- C'est la première fois que cela se produit
- Ce n'est pas la première fois

■ **Cas 2 : Votre collaborateur n'a pas rendu sa partie du travail à temps.**

Ecrivez la phase de clôture du message adaptée à chacune de ces situations :

- Le collaborateur a besoin d'être aidé, sa charge de travail est en ce moment trop importante ou un événement de sa vie privée l'affecte particulièrement en ce moment.
- Le collaborateur gère mal son temps.

Exercice 2 : prendre position et régler le ton

- Lisez les phrases présentées ci-dessous à titre d'exemples.
- La position prise dans les phrases ci-dessous permet-elle de résoudre une situation problématique ?
- Quel ton est employé dans ces phrases ? Souple ? Neutre ? Ferme ?

1. Conseiller l'utilisation d'une méthode ou d'un outil :

« Le logiciel TRUCMUCHE peut t'aider à gérer ton planning. »

« Il existe plusieurs logiciels de gestion de planning. Je te recommande d'en utiliser un. »

2. Proposer à la personne de venir vous voir :

« N'hésitez pas à passer me voir dans les plus brefs délais si vous voulez discuter de cette situation en détails. »

« En cas de soucis, n'hésitez pas à venir me voir. Nous pouvons en discuter et des solutions adaptées peuvent être mises en place pour vous aider. »

3. Programmer un entretien avec la personne concernée pour s'expliquer avec elle de vive voix :

« Je souhaite que vous m'expliquiez ce qui s'est passé afin que je puisse prendre les dispositions nécessaires pour régler cette affaire. »

« Je vous propose de venir me voir pour m'expliquer ce qui s'est passé. »

4. Demander à la personne de vous envoyer ses explications sur les raisons de sa faute ou son erreur et obtenir le travail attendu :

« J'attends que vous m'adressiez rapidement des explications détaillées sur la cause de cette erreur (ce retard, cette situation). »

« J'attends vos explications sur ce retard ainsi que votre part du projet d'ici 48 heures. »

5. Donner une solution pour que la faute ne se reproduise pas à l'avenir et/ou que cette solution est de votre ressort :

« Un nouveau développeur va être recruté pour renforcer l'équipe. »

« John T va rejoindre votre équipe pour vous aider le temps de terminer ce projet. »

« Prévenez-moi à l'avance en cas de souci susceptible de retarder l'avancement du projet, afin que je redistribue le travail pour que les délais de livraison du produit au client soient respectés. »

« Je vais procéder à une nouvelle répartition des tâches pour que les délais de livraison soient respectés et chacun devra me rendre compte lundi prochain à 10 heures de l'état d'avancement du projet. »

6. Impliquer l'interlocuteur pour résoudre le problème actuel (présent) et pour qu'il ne se reproduise plus (avenir).

« Comment comptes-tu t'organiser pour terminer ce projet et qu'aucun retard ne se reproduise plus ? »

« Comment comptes-tu t'y prendre avec Pierre pour que vous puissiez atteindre des résultats ensemble et contribuer à une atmosphère de travail positive ? »

« Je te fais confiance pour trouver la solution appropriée qui permettra de rendre ce travail dans les délais fixés. »

« Je te demande de prendre les dispositions nécessaires afin que l'erreur ne se reproduise plus. »

« Tu sauras prendre les mesures utiles pour que l'erreur ne se reproduise plus ».

« Tu dois savoir/ J'attends que tu saches prendre... »

7. Contacter le supérieur hiérarchique de la personne fautive :

« Je te remercie de me faire parvenir l'équipement /le matériel/ le billet de transport/ correspondant à ma commande et je te fais confiance pour prendre les dispositions nécessaires afin que l'erreur ne se reproduise plus ».

« Je te serais reconnaissant de me faire parvenir le [...] dans les meilleurs délais possibles ».

Exercice 3 : Vérification du contenu et du ton : points de vigilance

- Lisez les deux messages présentés et répondez aux questions.
- En fonction de vos observations et de celles de vos collègues, composez votre grille de points de vigilance pour vérifier l'efficacité de votre message de recadrage.

■ **Message 1 : Quelles sont les erreurs commises dans ce message de recadrage (contenu et ton) ?**

Monsieur,

L'information m'est remontée selon laquelle vous avez effectué une réservation pour mon assistant et moi-même sur un vol à destination de Londres...

Un tel manque de professionnalisme n'est pas acceptable. Vous avez bien reçu le memo qui précisait que notre déplacement était pour Barcelone. Ce n'est pas la première fois que ce genre d'incident se produit.

Je vous prie de remédier de toute urgence à cette faute grave. L'amateurisme n'est pas en odeur de sainteté dans notre entreprise. Réfléchissez à deux fois avant d'engager notre image.

Notez bien que vous n'êtes pas irremplaçable.

Cordialement,

Bill Noway

■ **Message 2 : Quelles sont les principales qualités de ce message de recadrage (contenu et ton) ?**

Monsieur,

Le planning de vos activités pour l'ensemble de l'année 2013 a été fixé lors de notre réunion du 15 janvier 2013. Ce planning incluait le travail à réaliser pour l'entreprise XYZ.

La partie E-commerce du site réalisé pour l'entreprise XYZ devait être terminée par votre équipe il y a deux jours, le 4 mars 2013 et je n'ai pas été informé d'un risque de retard.

Je vous rappelle que le nouveau site Internet de l'entreprise XYZ doit être présenté dans moins d'un mois au client, qui a déjà programmé sa campagne de communication pour la mise en ligne de ce site.

Dans tous les cas, le travail commandé par un client se doit d'être livré dans les délais prévus par le contrat signé avec lui.

A défaut, le client serait insatisfait, notre entreprise risquerait d'être tenue de lui verser des pénalités de retard, et la qualité de notre travail pourrait être remise en question

En conséquence, une réunion sera organisée aujourd'hui, ce mercredi 6 mars 2013 à 14h00 à mon bureau avec vous et votre équipe de développement afin de trouver une solution rapide et efficace pour compenser le retard pris sur ce projet.

Par ailleurs, nous refferons un point sur la procédure d'alerte à suivre lorsqu'un risque de retard est détecté.

Cordialement,

Bastien FICTIF

DEVSITES

Chef de Projet Web

■ **Dans lequel des deux messages la signature est professionnelle ? Pourquoi ?**

Déduisez-en ce que vous devez faire pour composer la signature professionnelle de votre mail.

Exercice 4 : Formulez votre message complet de recadrage

En fonction de tous les paramètres étudiés (cours, TD1 et TD2), écrivez à un destinataire précis un message complet de recadrage, en incluant les formules d'appel et de salutations, et votre signature.

Créez une situation ou servez-vous de l'une des situations vues lors des séances de TD, ou d'une situation parmi les cas proposés dans les consignes de votre projet.