



Expression écrite- Module B4-2012-2013

Professeurs référents du module :

Danielle KAMINSKY et Juliette GIBERT.

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

B4- TD1- Recadrer un collègue (parties 1 et 2 du message)

Objectifs de la séance :

- Contrôler le ton : gérer l'émotionnel (tout le message)
- Rester basé sur les faits : cerner la faute ou l'erreur et la documenter (partie 1 du message)
- Recadrer : rappeler le cadre et préciser l'impact de la faute (partie 2 du message)

Exercice 1 : Gérer l'émotionnel

➡ Ce qu'il ne faut pas faire :

- Regardez cette vidéo (durée 1 minute 01) et dites pourquoi Terry ne doit pas faire ce qu'il fait :

<http://www.youtube.com/watch?v=lii27MBjy1E>

- Regardez la vidéo accessible à l'adresse suivante (durée 49 secondes) et répondez aux questions ci-dessous :

<http://www.youtube.com/watch?v=yRbvut3CSQY>

- Résumez la situation présentée dans cette deuxième vidéo : que se passe-t-il ?
- Quelle faute commet la femme qui téléphone ?
- Quelle faute commet l'homme qui réagit ?
- Réaction de l'homme : à sa place, que diriez-vous à l'employée qui téléphone ?

■ **Ecrivez les deux versions de vos propos:**

- Version à chaud sous le coup de l'émotion (sans contrôle ni prise de recul).
- Version élaborée à froid (prise de recul, ton professionnel).

Exercice 2 - Rester basé sur des faits : cerner la faute

Rappel : Le mail de recadrage débute par la description de la faute ou de l'erreur. Cette description doit s'en tenir aux stricts faits. Si les faits ne sont pas avérés, une faute ne peut pas être reprochée.

➡ **Sur la base de ce que vous avez vu dans la deuxième vidéo de l'exercice 1 :**

- Quelle est la faute ?
- Qui la commet ? Où et dans quel contexte ? Quand ?
- A qui adresseriez-vous le message de recadrage ?
- Quels faits allez-vous mentionner dans le message de recadrage et comment les documentez-vous ?

➡ **Composez la partie du mail qui mentionne la faute (partie 1 du mail de recadrage).**

- Ecrivez chaque version de cette première phase de votre message, en adaptant son contenu et le ton employé en fonction de ces trois cas :
 - C'est la première fois que l'employé commet une faute.
 - L'employé fautif n'en est pas à sa première erreur.
 - La faute vous a été rapportée par quelqu'un.

Exercice 3 - Recadrage : rappel du cadre et impact de la faute

- **Quel est le cadre dont est sorti l'employé fautif ?**

Exemples parmi d'autres : Loi, règlement intérieur, procédure, contrat de travail, planning, climat de travail, esprit d'équipe, respect des autres, utilisation des moyens matériels mis à disposition, etc.

- **Quel est l'impact de la faute ? Sur qui et quoi ?**

Exemples parmi d'autres : Infraction (Risques juridiques), retard dans le travail, dégradation du climat social, altération de l'image de l'entreprise, satisfaction du client entamée, perturbation du travail de l'équipe, impact financier sur la prospérité de l'entreprise (perte de contrats), matériel endommagé, etc.

- En conséquence, comment allez-vous rappeler le cadre et préciser l'impact de la faute ?

➡ **Rédigez cette deuxième phase du message de recadrage, où vous rappelez le cadre et précisez l'impact de la faute commise.**

Exercice 4 - Rédigez les parties 1 et 2 du mail de recadrage de votre projet de ce module

- Lisez les consignes du projet
- Choisissez le cas que vous allez traiter
- Réunissez les éléments qui constituent la description de la faute, le cadre dont est sorti le fautif et l'impact de sa faute.
- Rédigez les parties 1 et 2 du corps du mail de recadrage.

Dans le prochain TD, nous verrons la phase de résolution du problème.