

Une collection de 5 jeux sur la communication



	→ se familiariser avec les concepts de base de la communication	→ développer sa communication orale et écrite	→ maîtriser toutes les situations de communication	→ définir et mettre en œuvre une communication adaptée au sein d'un projet	→ maîtriser les 10 thématiques du français
Objectif	<p>Objectifs : savoir que :</p> <ul style="list-style-type: none"> Il convient de pousser l'information à disposition des autres L'information doit être mise en forme, claire, concise Le système doit être organisé Chacun est en mesure de faire progresser la communication : en adoptant une posture personnelle adaptée, en agissant sur les 3 composantes de la communication : les personnes, le message, le système 	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Se présenter Oser communiquer avec tous Rédiger un e-mail Faire une présentation Rédiger une note synthétique Lire un texte en public Utiliser les bons mots Mener un dialogue fructueux Participer à une réunion Participer à une négociation 	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Distinguer les faits, jugements, et ressentis ; et dépasser les préjugés et les stéréotypes Communiquer avec 12 personnalités fortes Décrire et identifier les attitudes de communication : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique S'entraîner aux méthodes pour développer son assertivité 	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pratiquer la minute de lancement Concevoir et présenter un PowerPoint Réaliser un feedback Rédiger un e-mail d'invitation Réussir une présentation Faire une annonce de résultats Conduire une réunion de retour d'expérience Pratiquer la minute de clôture 	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réfléchir avant de rédiger (structuration de la phrase, accords, conjugaisons, ...) Appliquer les 10 règles essentielles d'orthographe / grammaire à l'ensemble de ses écrits personnels et professionnels
Public	Public : tout public	Public : tout public	Public : tout public	Public : tout public	Public : tout public
Durée	0,5 jour	Jusqu'à 2 jours	Jusqu'à 8h30	Jusqu'à 7h20	De 3h40 à 5h40
Principaux concepts	Les 4 composantes de la communication, La contribution de chacun, Les personnes, Le message, Le système d'information, Le schéma de la communication	Se présenter, Communiquer avec tous, Rédiger un e-mail, Faire une présentation, Rédiger une note synthétique, Lire un texte en public, Utiliser les bons mots, Mener un dialogue fructueux, Participer à une réunion, Mener une négociation	Faits, Jugements, Ressentis, Personnalités, Verbal / Non-verbal, Attitude manipulatrice / agressive / passive / assertive / pédagogique, Formuler un compliment et y répondre, Formuler une demande et y répondre, Formuler une critique et y répondre	La minute de lancement, la construction et la présentation d'un PowerPoint, le feedback, l'e-mail d'invitation, l'annonce, la présentation, la réunion à distance, la minute de clôture, les supports (BlogPost, poster, infographie), écoute, bienveillance	Accord des adjectifs de couleur, Catégories de mots, Pluriel des noms composés, Accord du participe passé avec AVOIR, Homophones, Fautes de français, Accord du participe passé avec ÊTRE, Concordance des temps, Conjugaison, Genre et Nombre
En savoir +	Voir en page 2 , et aussi sur : info@cipe.fr - www.cipe.fr	Voir en page 38 , et aussi sur : info@cipe.fr - www.cipe.fr	Voir en page 94 , et aussi sur : info@cipe.fr - www.cipe.fr	Voir en page 177 , et aussi sur : info@cipe.fr - www.cipe.fr	Voir en page 249 , et aussi sur : info@cipe.fr - www.cipe.fr



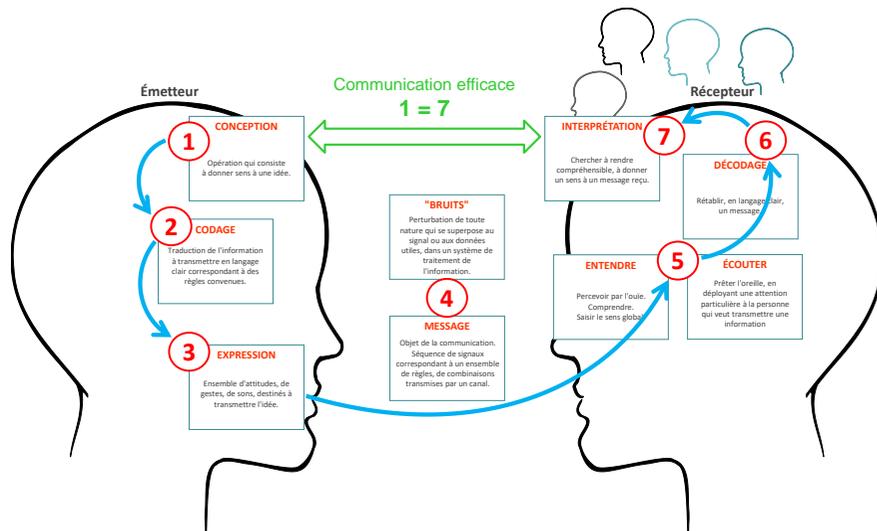
Un ensemble cohérent d'exercices interactifs
pour se familiariser avec les concepts de base de la communication

Description du jeu en 1 diapo

COM'ESSENTIELS, les fondamentaux de la communication® permet de sensibiliser un large public aux **composantes de la communication**

Un déroulement en 4 étapes :

- 1) Répartis en équipes, les participants simulent la résolution d'un problème. Ils découvrent le besoin de **donner de l'information**, **d'organiser le système d'information**, et de **mettre en forme l'information** avant de la partager
- 2) Les équipes analysent des points de blocage dans la communication, en les catégorisant. Elles découvrent les **4 composantes de la communication** : moi, les personnes, le message, le système. Chacun peut agir sur ces 4 composantes
- 3) À partir de cartes, les équipes constituent le **schéma de la communication**. Elles analysent 3 vidéos, et identifient les étapes de la communication qui font défaut
- 4) Au sein d'ateliers de réflexion, les participants travaillent sur les **enjeux de la communication** : efficacité, efficience, bien-être, performance





- Public concerné :
 - Tout public
 - Pas de prérequis nécessaire



- 3h30
 - Fractionnable en plusieurs séances

En fin de formation, le participant sera sensibilisé aux bonnes pratiques suivantes :

- D'une manière générale, il convient de pousser l'information à disposition des autres
- L'information doit être mise en forme, avant d'être communiquée
- Pour qu'une information circule de manière efficace, le système doit être organisé
- Chacun est en mesure de faire progresser la communication :
 - En adoptant une posture personnelle adaptée
 - En agissant sur les 3 composantes de la communication : les personnes, le message, le système
- Les enjeux de la communication :
 - Efficacité, efficience, bien-être, performance

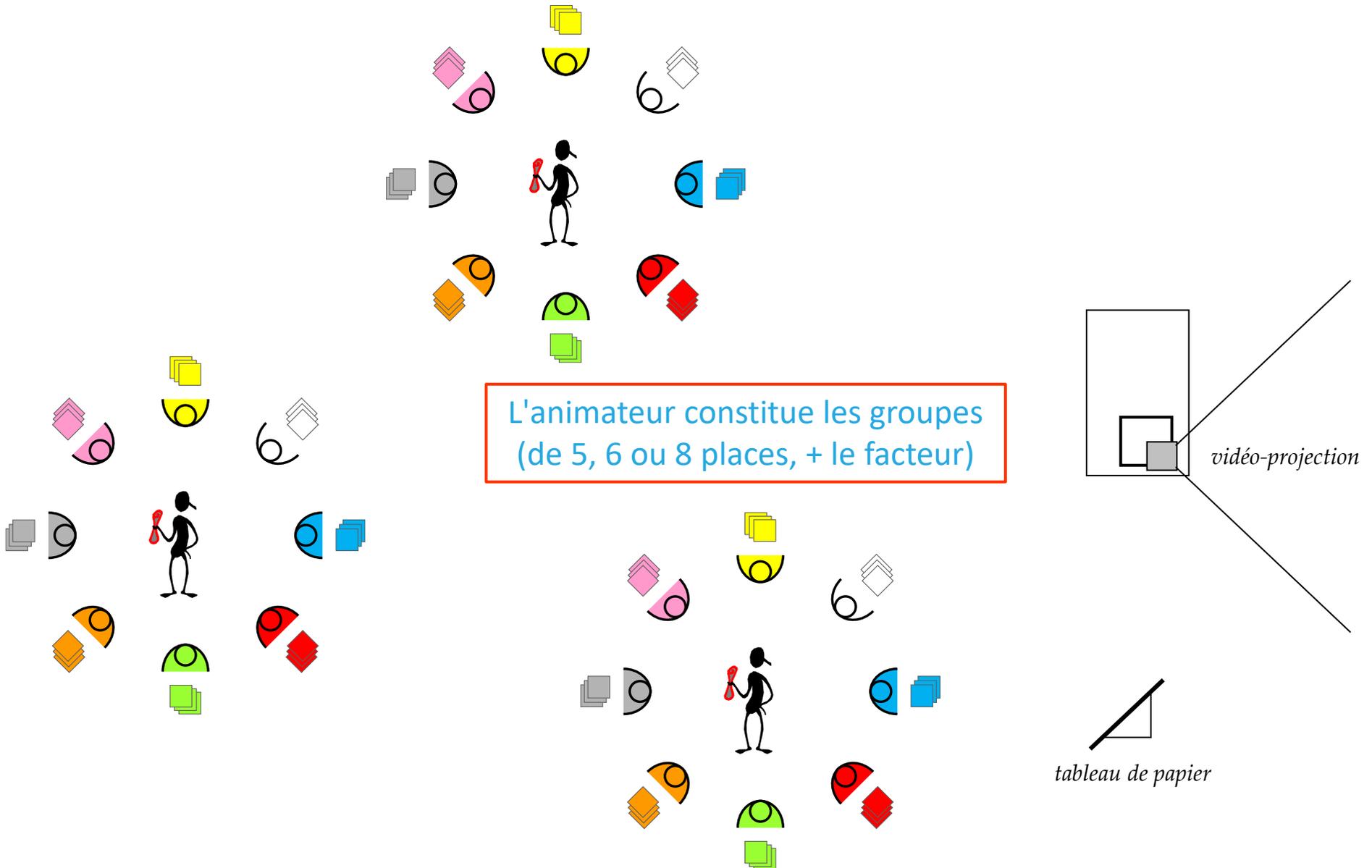
- Les participants sont répartis en équipes de 2 à 5 personnes
- Le tableau ci-dessous indique le nombre d'équipes à constituer en fonction du nombre de participants :
 - Nous avons privilégié, en bleu, des équipes comprenant 3 à 4 participants
- *NB : un nombre au-delà de 24 est possible, mais des équipes comprendront 5 équipiers, ce qui a pour effet de réduire la mobilisation individuelle.*

Nombre de participants	Nombre d'équipes																													
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
2 équipes	■	■	■																											
3 équipes	■	■	■	■	■	■	■																							
4 équipes			■	■	■	■	■	■	■	■	■																			
5 équipes					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■															
6 équipes							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

■ Répartition optimale
(équipes de 3 à 4 participants)

■ Répartition acceptable
(équipes de 2 à 5 participants)

Configuration de la salle pour le chapitre 1



Configuration de la salle pour les chapitres 2 à 4

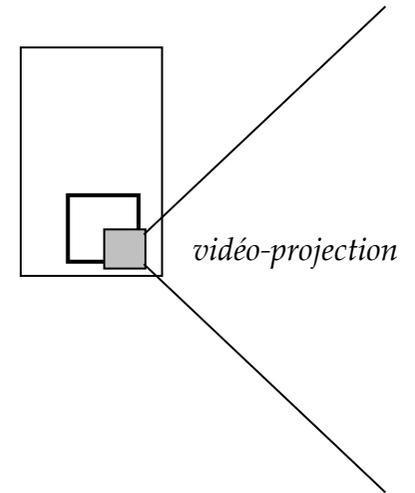
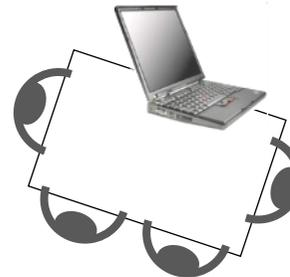


L'animateur constitue
de 2 à 6 groupes
de 2 à 5 participants chacun



Chaque équipe devra disposer
d'un PC (ou d'une tablette) afin
de visualiser et analyser les
vidéos.

L'animateur peut aussi projeter
ces vidéos à l'écran.



Durées :

1 h 00

1. Le conseil des Nations &
L'âge du capitaine

1 h 00

2. Bienvenue chez
"COMOTOP"

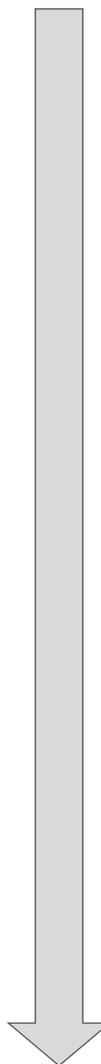
50 min

3. Éclairage sur les principes
de base

40 min

4. Les enjeux de la
communication

Total : 3 h 30



Contenus des chapitres

- Répartis en équipes, les participants simulent la résolution d'un problème
- Ils découvrent le besoin de **donner de l'information**, d'**organiser** le système d'information, et de **mettre en forme** l'information avant de la partager
- Les équipes analysent des points de blocage dans la communication, en les catégorisant
- Elles découvrent les 4 composantes de la communication : **moi**, les **personnes**, le **message**, le **système**
- Chacun peut agir sur ces 4 composantes
- À partir de cartes, les équipes constituent le **schéma de la communication**
- Elles analysent 3 vidéos, et identifient les étapes de la communication qui font défaut
- Au sein d'ateliers de réflexion, les participants travaillent sur les enjeux de la communication : **efficacité**, **efficience**, **bien-être**, **performance**

- 
- 1) Le conseil des Nations & L'âge du capitaine
 - 2) Bienvenue chez "COMOTOP"
 - 3) Éclairage sur les principes de base
 - 4) Les enjeux de la communication



Objectifs du chapitre

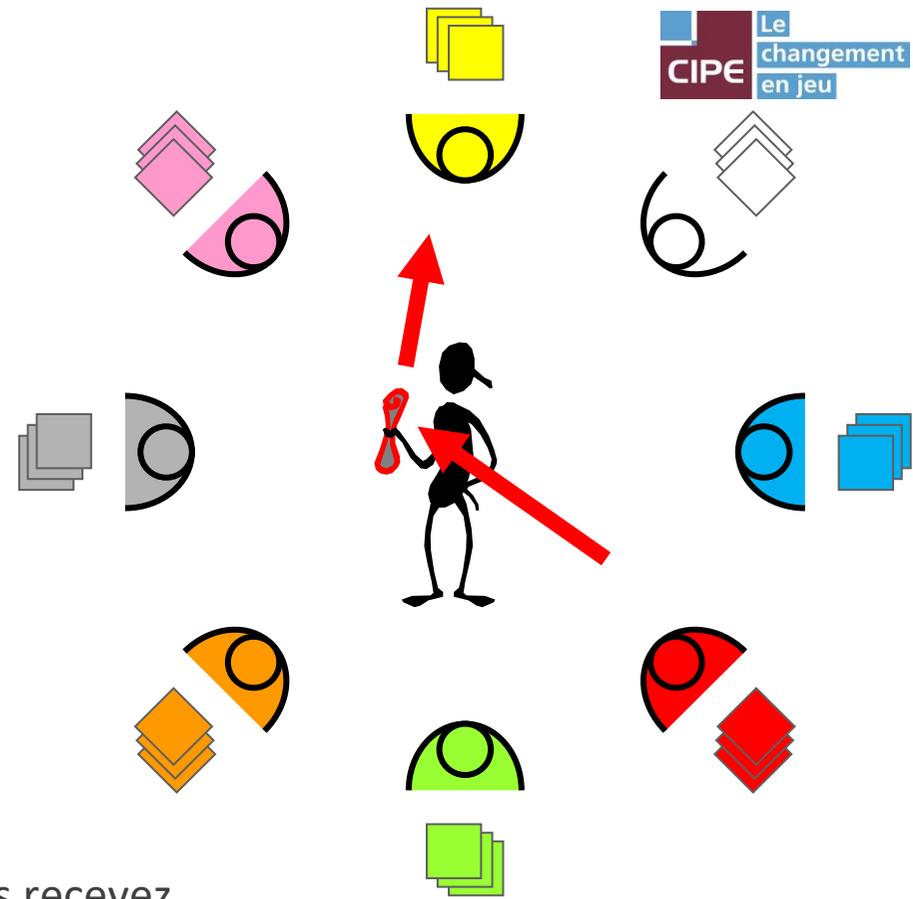
- Simuler un réseau de communication
- Découvrir l'importance du partage et de la mise en forme de l'information

- Chaque **équipe** est en charge de **résoudre un problème**
- La tâche de l'équipe est achevée lorsque tous les membres ont trouvé la solution :
 - La solution doit être donnée au facteur, qui vous confirmera celle-ci
- Ce travail requiert pour sa bonne réalisation 4 conditions :
 1. Votre identification : elle se fait **par la couleur de vos tickets**
 2. La forme de communication : vous ne devez **jamais communiquer oralement**
 3. La transmission des tickets : pour transmettre vos tickets aux autres membres de l'équipe, il suffit de lever le bras, votre ticket à la main. Le **facteur** se charge de l'acheminer à son destinataire.
 4. Quand vous avez la solution, vous devez **inscrire sur un ticket**, levez la main et donnez le ticket au facteur.

Le Conseil des Nations

Le contenu du message est laissé à votre entière liberté mais :

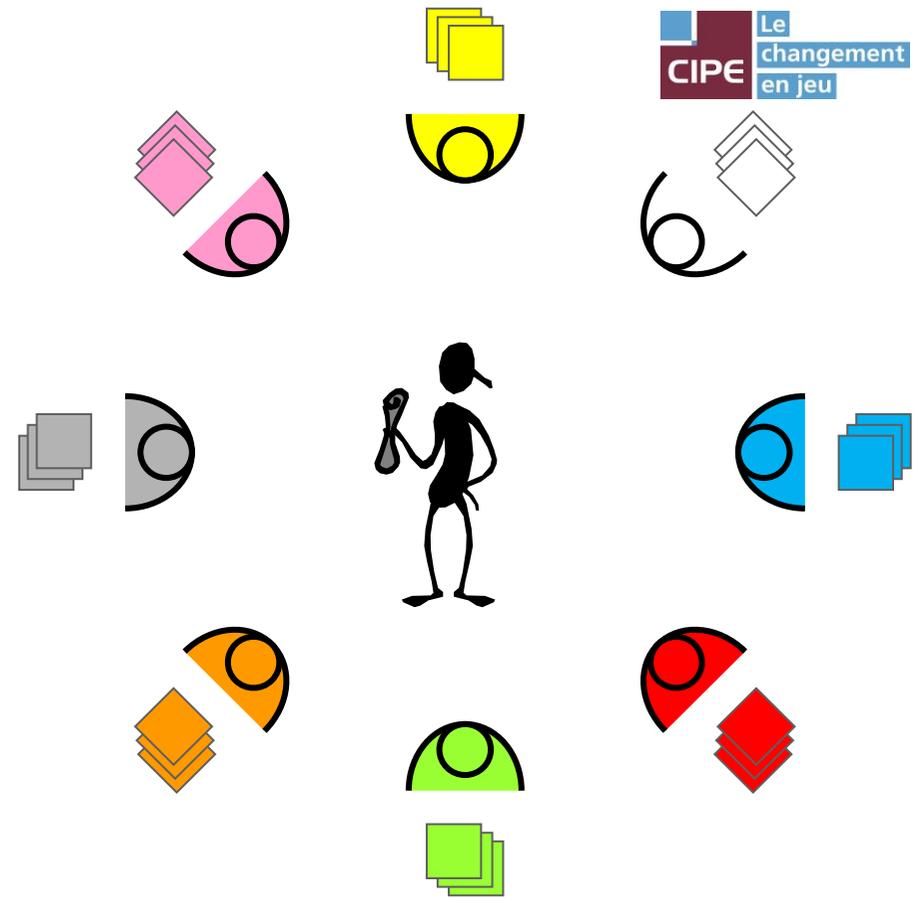
- Une fiche message ne doit porter qu'une seule information.
- Vous devez utiliser vos propres tickets pour transmettre un message (ne répondez pas sur un ticket que vous avez reçu).
- Vous devez indiquer, en haut à droite de votre ticket, le destinataire de votre message en utilisant la première lettre de sa couleur (J pour jaune, ...).
- Vous devez conserver tous les messages que vous recevez.



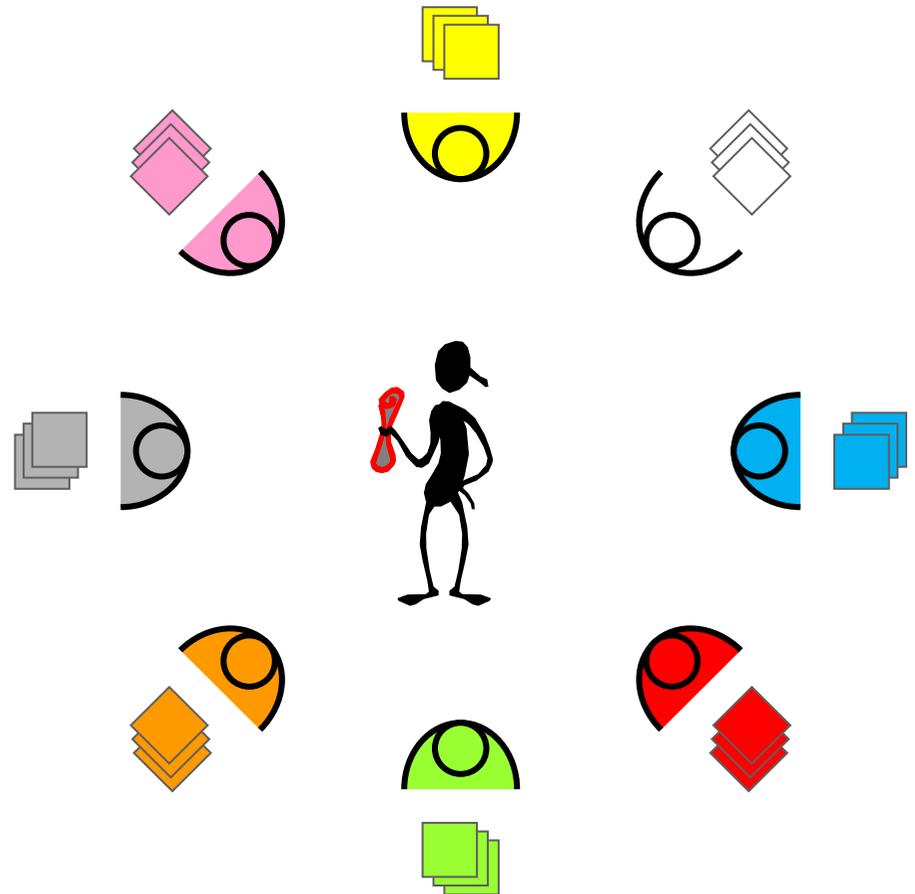
L'exercice est considéré comme terminé lorsque tous les membres d'une équipe ont trouvé la solution.

Le Conseil des Nations

- Placez-vous en rond :
 - 8 chaises (ou 5 ou 6)
 - Positionnées dos au facteur
- Recevez :
 - Votre fiche de rôle :
Ne la regardez pas pour l'instant
 - Un paquet de tickets de votre couleur
 - Un stylo
- C'est parti !
- Vous pouvez retourner vos fiches



- Quelles sont vos impressions ?
 - Beaucoup d'échanges
 - Réponses incomplètes, égarées
 - Informations redondantes, en doublon
 - ...
- Comptez l'ensemble de vos tickets
 - Nombre total de tickets
 - Pensez-vous que ce total soit optimal ?
 - Quelle serait la cible ?



Impacts de cette communication non performante

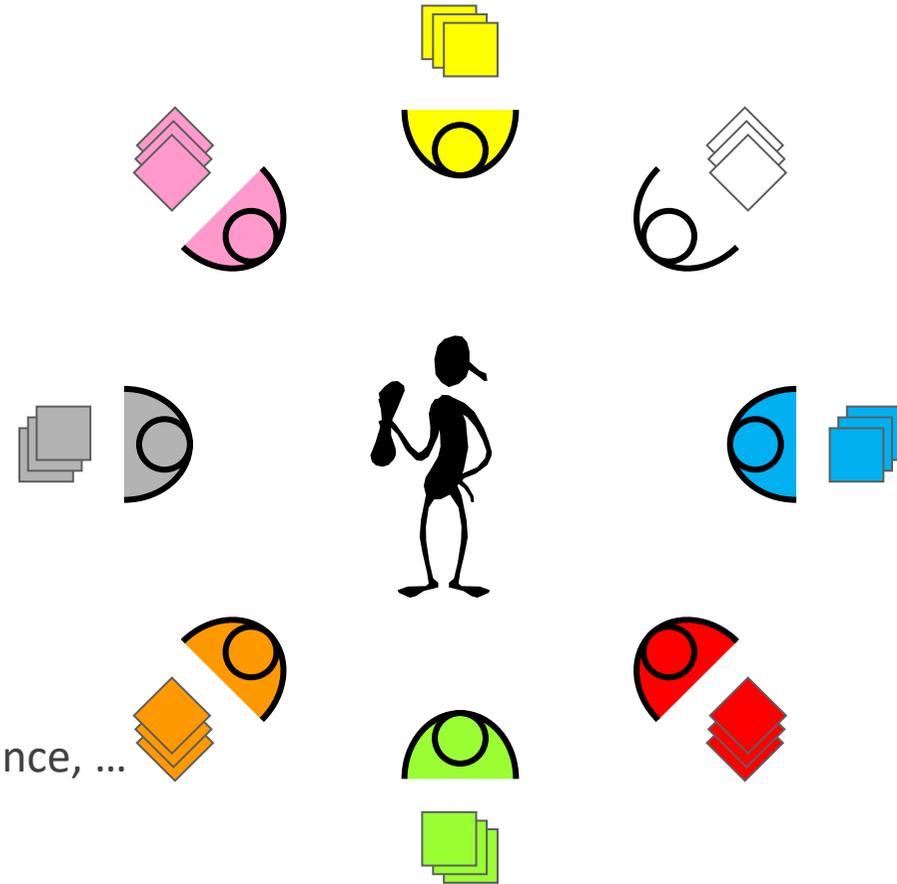
- Perte de temps dans la résolution du problème

- Mais aussi dans un projet
- Dans une activité du quotidien
- Dans la vie privée
- ...

- Perte d'énergie à rédiger des tickets d'informations sans valeur ajoutée

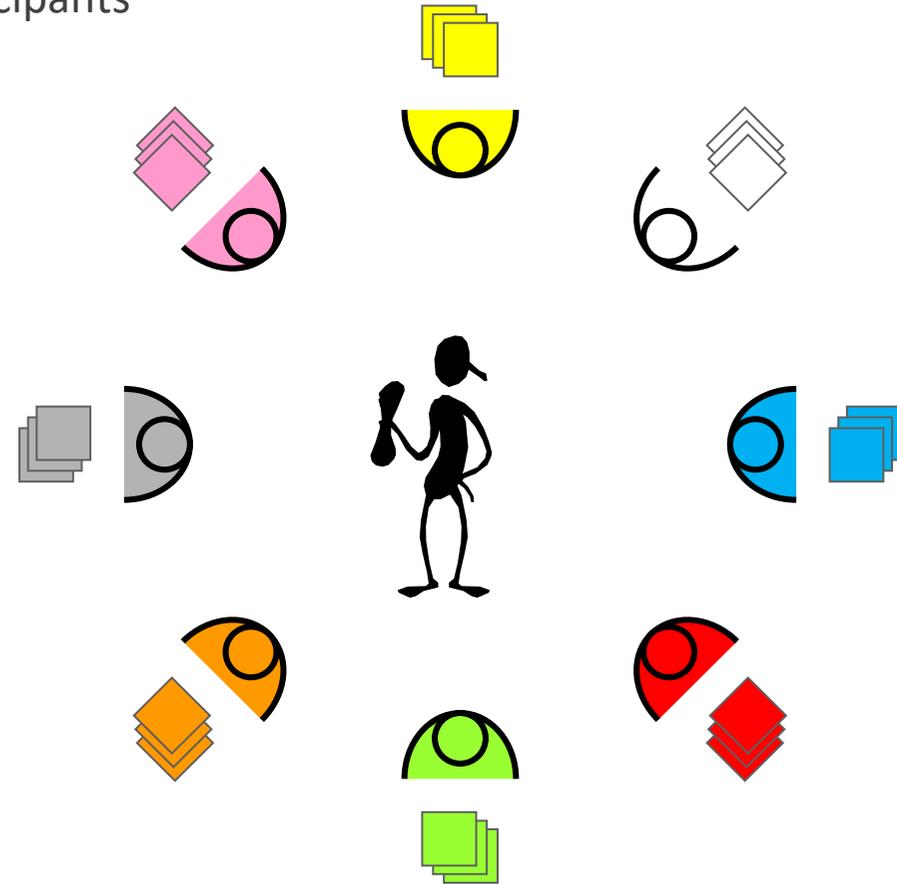
- Tickets inefficaces
- Surinformation
- ...

- Démotivation, agacement, dégradation de l'ambiance, ...



Bonnes pratiques, puis L'âge du capitaine

- Les bonnes pratiques sont identifiées par les participants
- Une seconde simulation est réalisée "L'âge du Capitaine"
- Elle permettra de mettre en avant de nouvelles bonnes pratiques



- 1) Le conseil des Nations & L'âge du capitaine
- ➔ 2) Bienvenue chez "COMOTOP"
- 3) Éclairage sur les principes de base
- 4) Les enjeux de la communication



Objectifs du chapitre

- Formaliser les points de blocage de la communication
- Découvrir les 4 composantes de la communication
- Définir la contribution de chacun

Bienvenue chez "COMOTOP" :

Mode d'emploi d'une mauvaise communication

- L'entreprise COMOTOP a décidé d'améliorer la communication au sein du personnel
- Elle a réalisé des interviews, et a identifié des points de blocage

Mieux vaut se taire quand on n'est pas d'accord

Mieux vaut se taire quand on n'est pas d'accord, car on ne sait jamais comment les autres peuvent interpréter vos objections !

Ils ont beau dire que la parole est à tout le monde, bien malin qui peut affirmer que ça ne vous reviendra pas un jour en boomerang !

Je rougis, j'ai le cœur qui cogne, je tremble

Dès que je prends la parole, je rougis et ça me bloque.

J'ai l'impression que tout le monde me regarde.

J'ai le cœur qui se met à cogner et je finis par trembler au point que la seule chose à laquelle je pense c'est : "pourvu que personne ne s'en aperçoive".

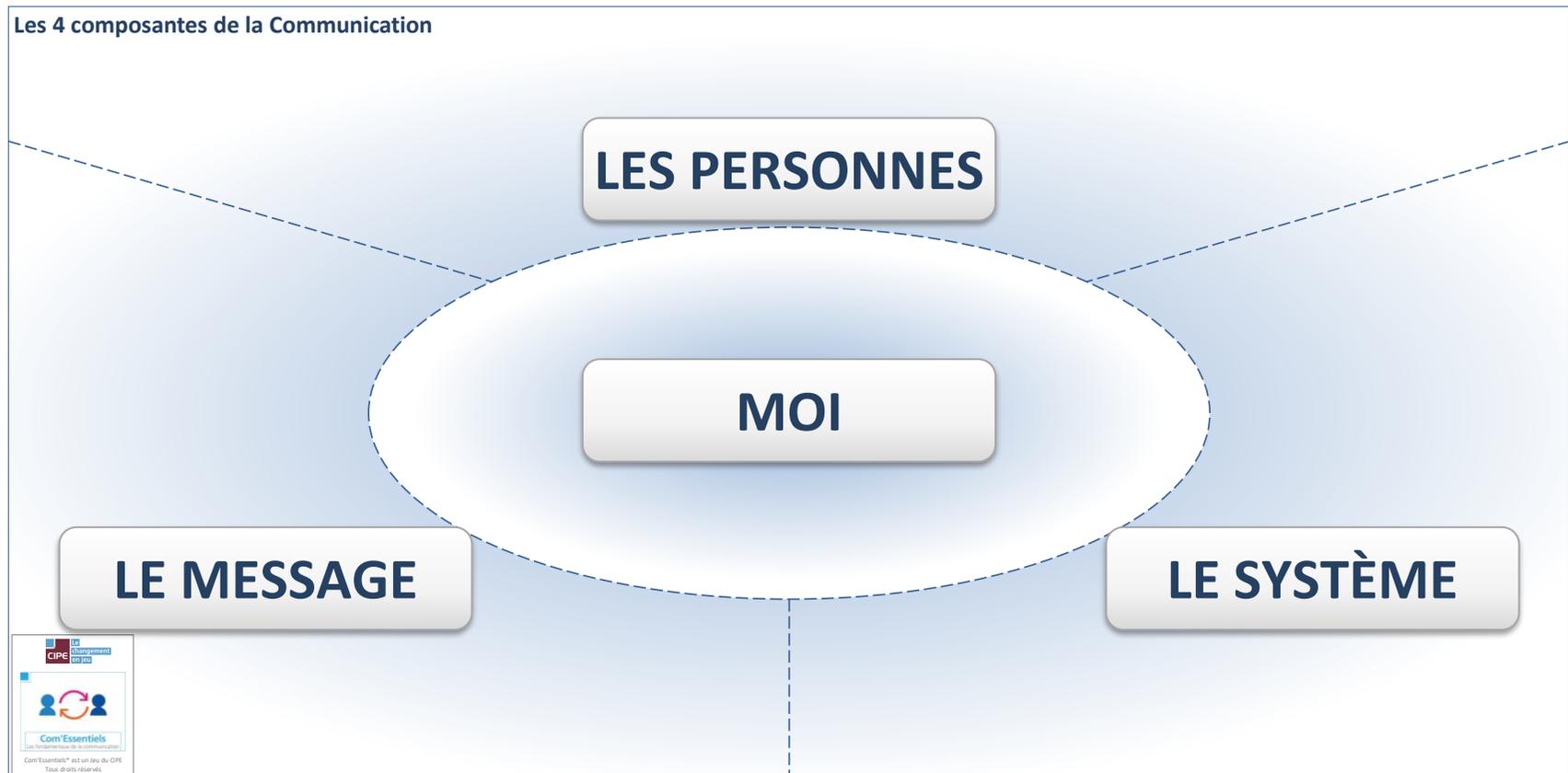
Du coup, je bégaye, et je perds le fil de ma pensée.

Il me fait peur

On a beau dire qu'il est disponible et à l'écoute, moi, il me fait peur avec son air irrité !

Votre mission : classer ces observations

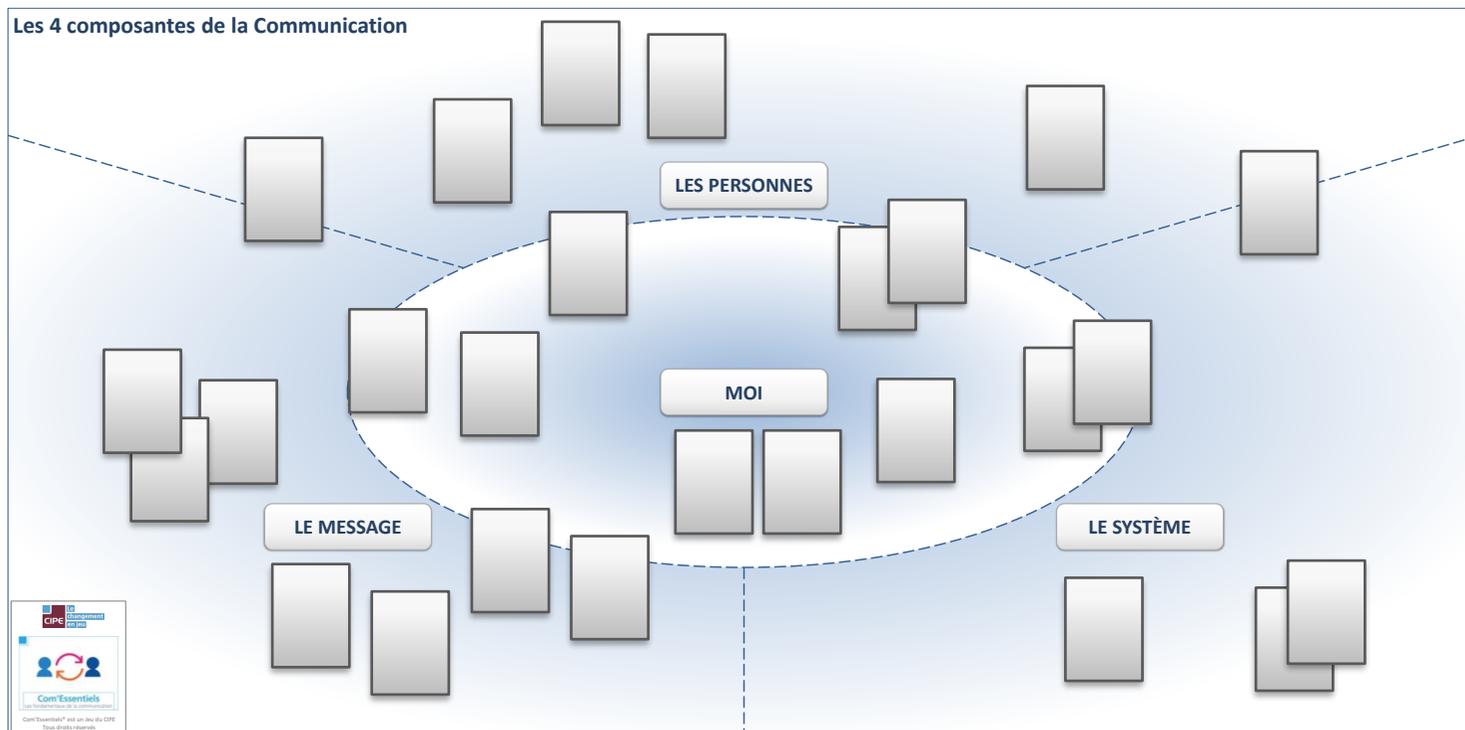
- Vous disposez d'un tapis sur lequel vous posez les cartes
- Vous choisissez l'emplacement qui vous semble le plus approprié pour chacune des cartes :



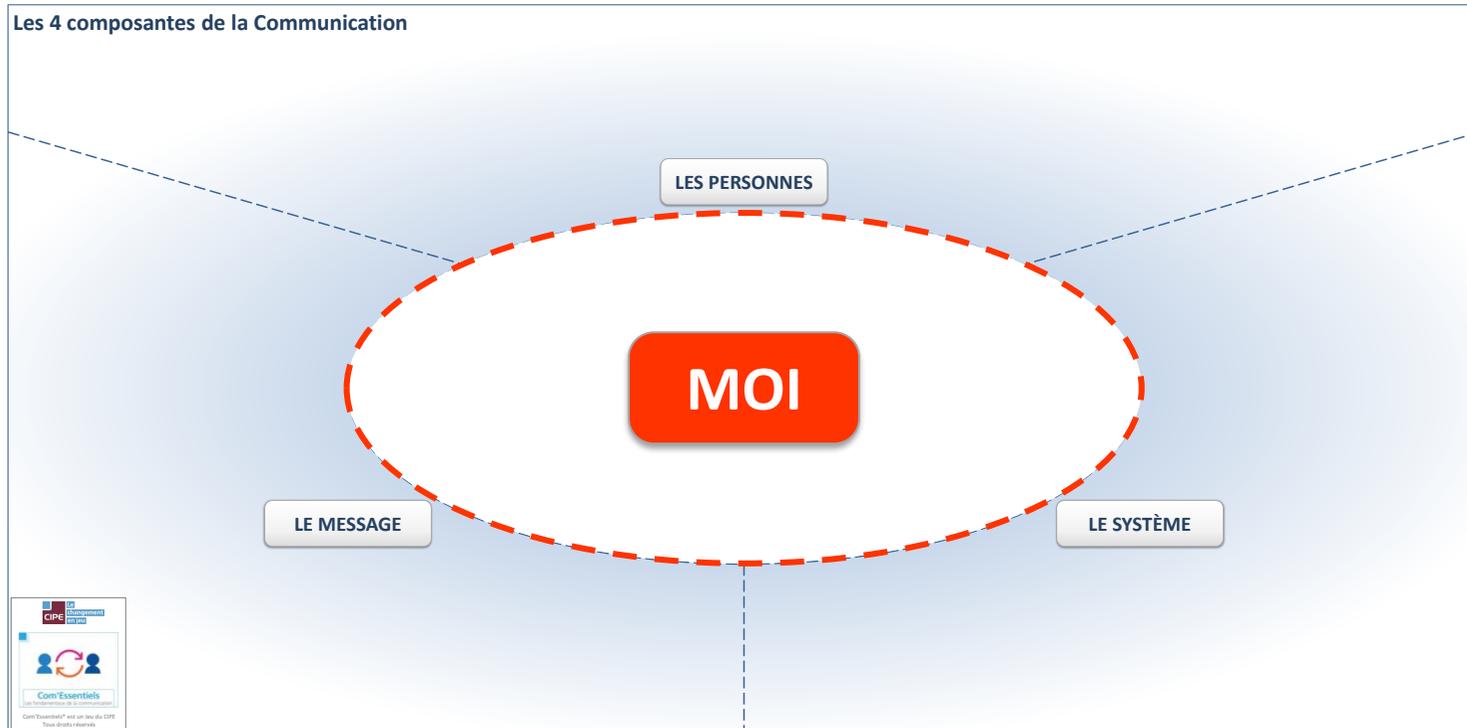
- Vos perceptions, remarques ?
- Classement facile, difficile ?
- Hésitations ? Pourquoi ?
- Cartes posées sur les lignes, entre deux ou peut-être trois emplacements ?
- Toutes les équipes ont-elles positionné leurs cartes de la même façon ?

CONCLUSION

"Tout est dans tout"
Nous sommes tous **co-responsables** de
l'amélioration de la communication

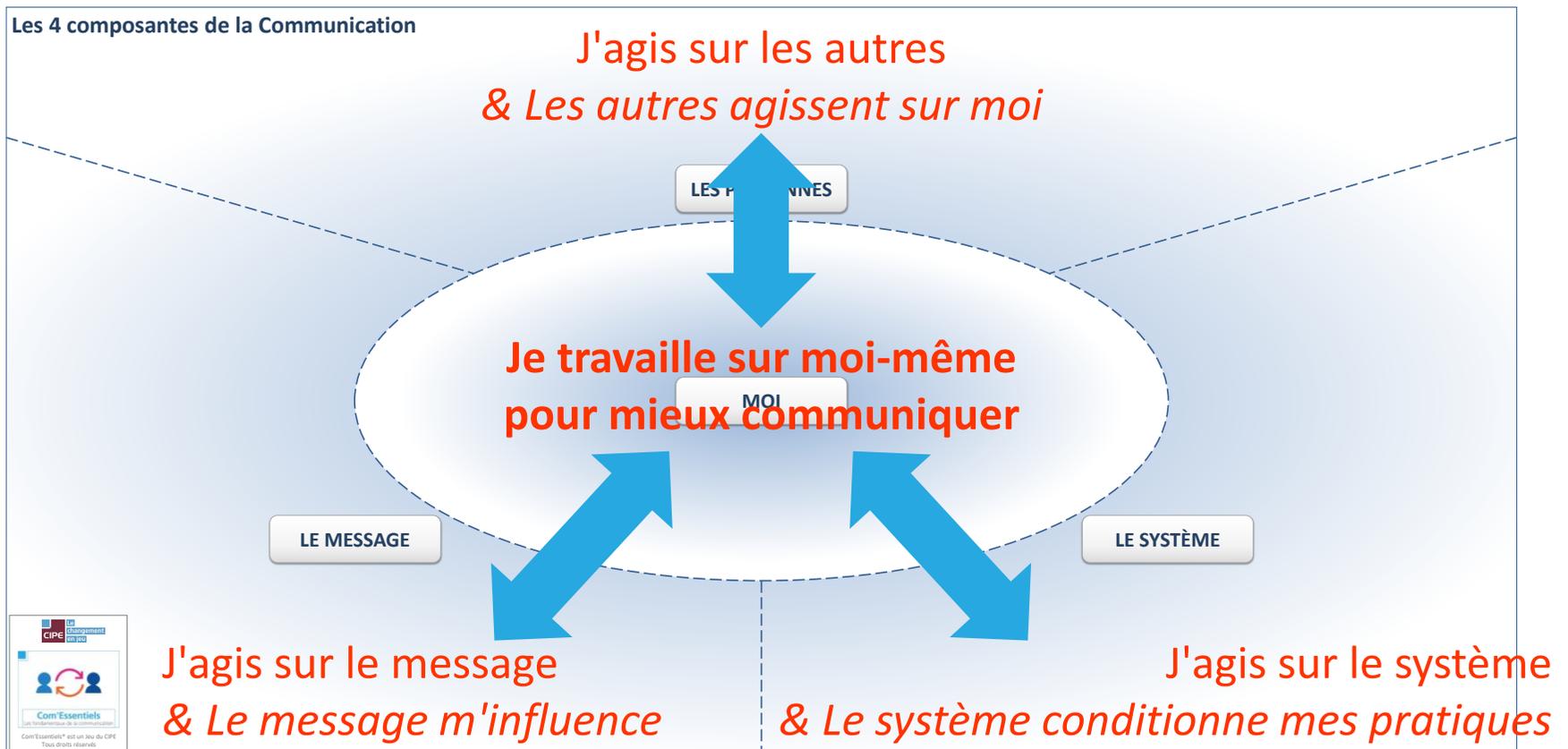


- Pourquoi le MOI est au centre ?



- Quels que soient mon poste, mon statut, mes moyens, je peux agir pour améliorer la communication.
- Je suis dans mon rôle d'acteur de l'entreprise, de communicant.

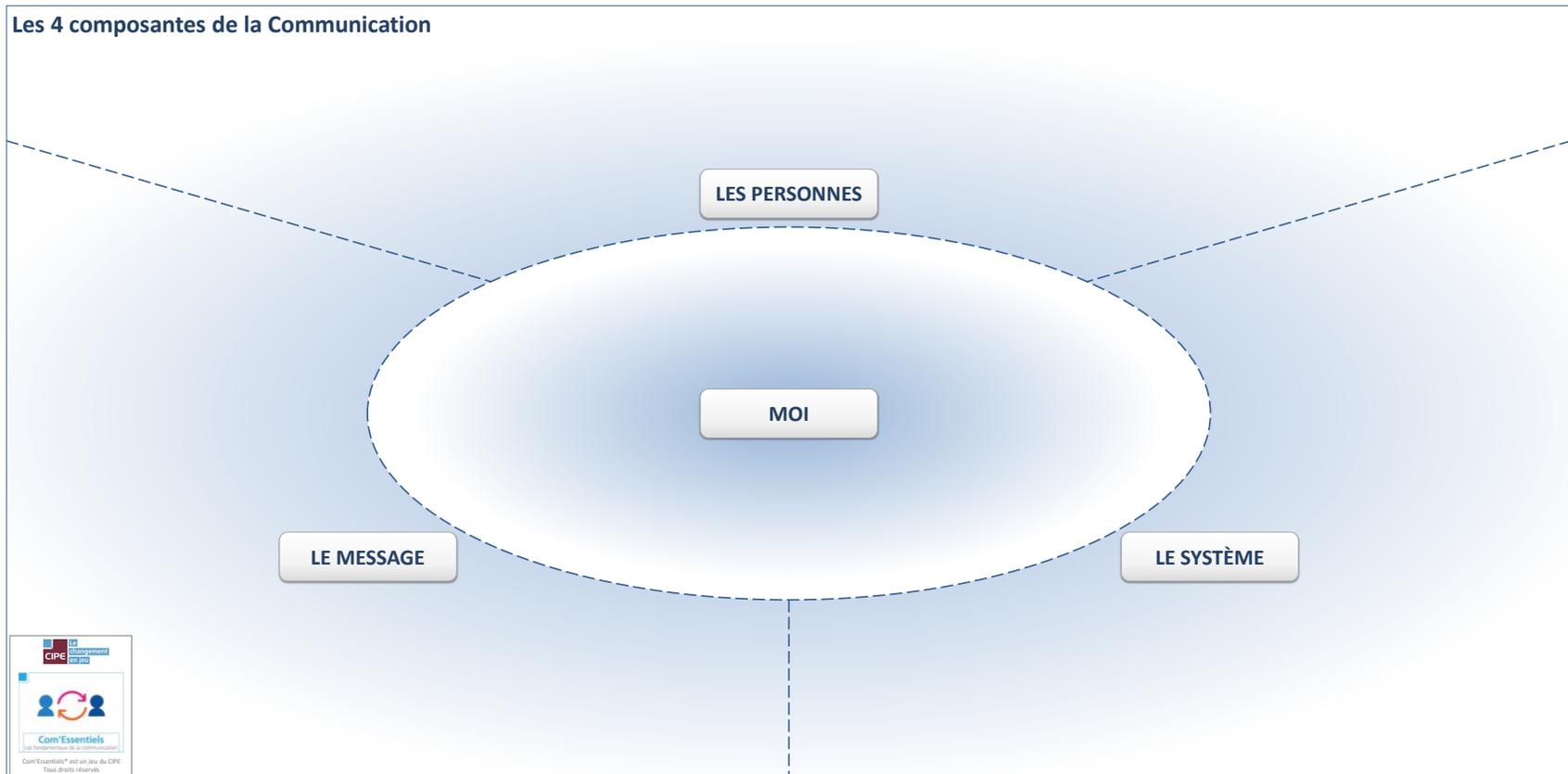
- La mauvaise communication n'est pas une fatalité !
- Chacun est en mesure de faire progresser la communication :
 - En adoptant une posture personnelle adaptée
 - En agissant sur les 3 composantes



Conclusion :

Une BONNE COMMUNICATION nécessite :

- Un ajustement permanent
- Un équilibre à établir dans lequel chacun est **co-responsable**



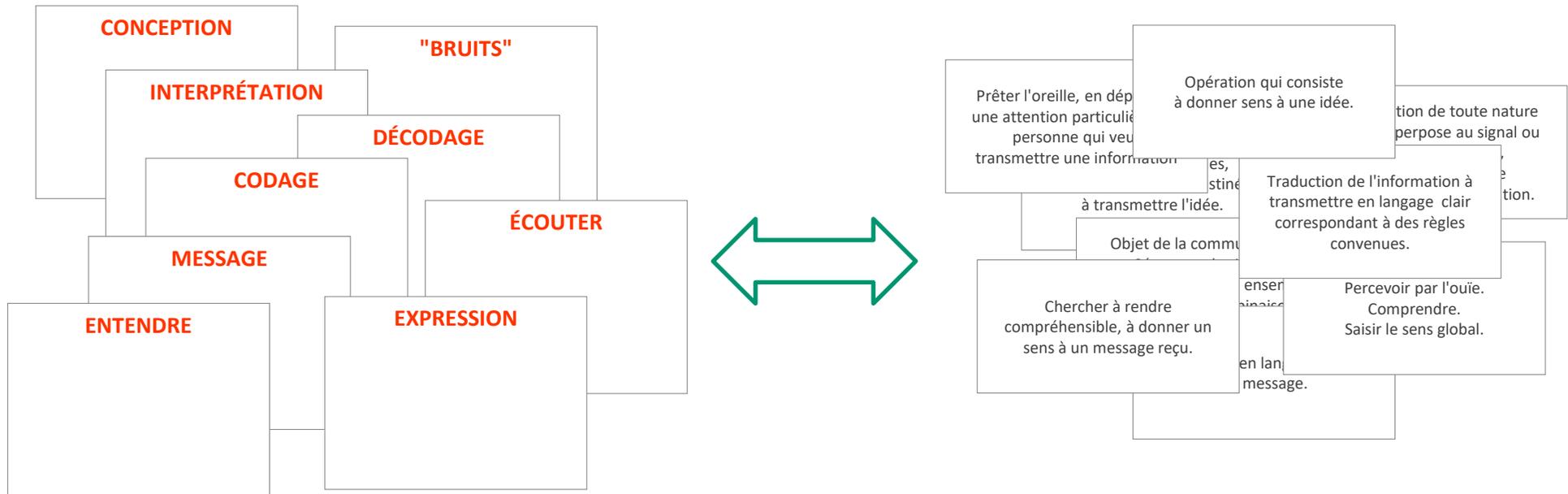
- 1) Le conseil des Nations & L'âge du capitaine
- 2) Bienvenue chez "COMOTOP"
- ➔ 3) Éclairage sur les principes de base
- 4) Les enjeux de la communication



Objectifs du chapitre

- Construire le schéma de la communication
- Comprendre ses étapes
- Savoir détecter des dysfonctionnements

- Chaque équipe reçoit 2 jeux de cartes :
 - Intitulés & Définitions



- Vous devez les assembler à l'aide des velcros

"BRUITS"

Perturbation de toute nature qui se superpose au signal ou aux données utiles, dans un système de traitement de l'information.

CODAGE

Traduction de l'information à transmettre, en langage clair, correspondant à des règles convenues.

CONCEPTION

Opération qui consiste à donner sens à une idée.

DÉCODAGE

Rétablir, en langage clair, un message.

ÉCOUTER

Prêter l'oreille, en déployant une attention particulière à la personne qui veut transmettre une information.

ENTENDRE

Percevoir par l'ouïe.
Comprendre.
Saisir le sens global.

EXPRESSION

Ensemble d'attitudes, de gestes, de sons, destinés à transmettre l'idée.

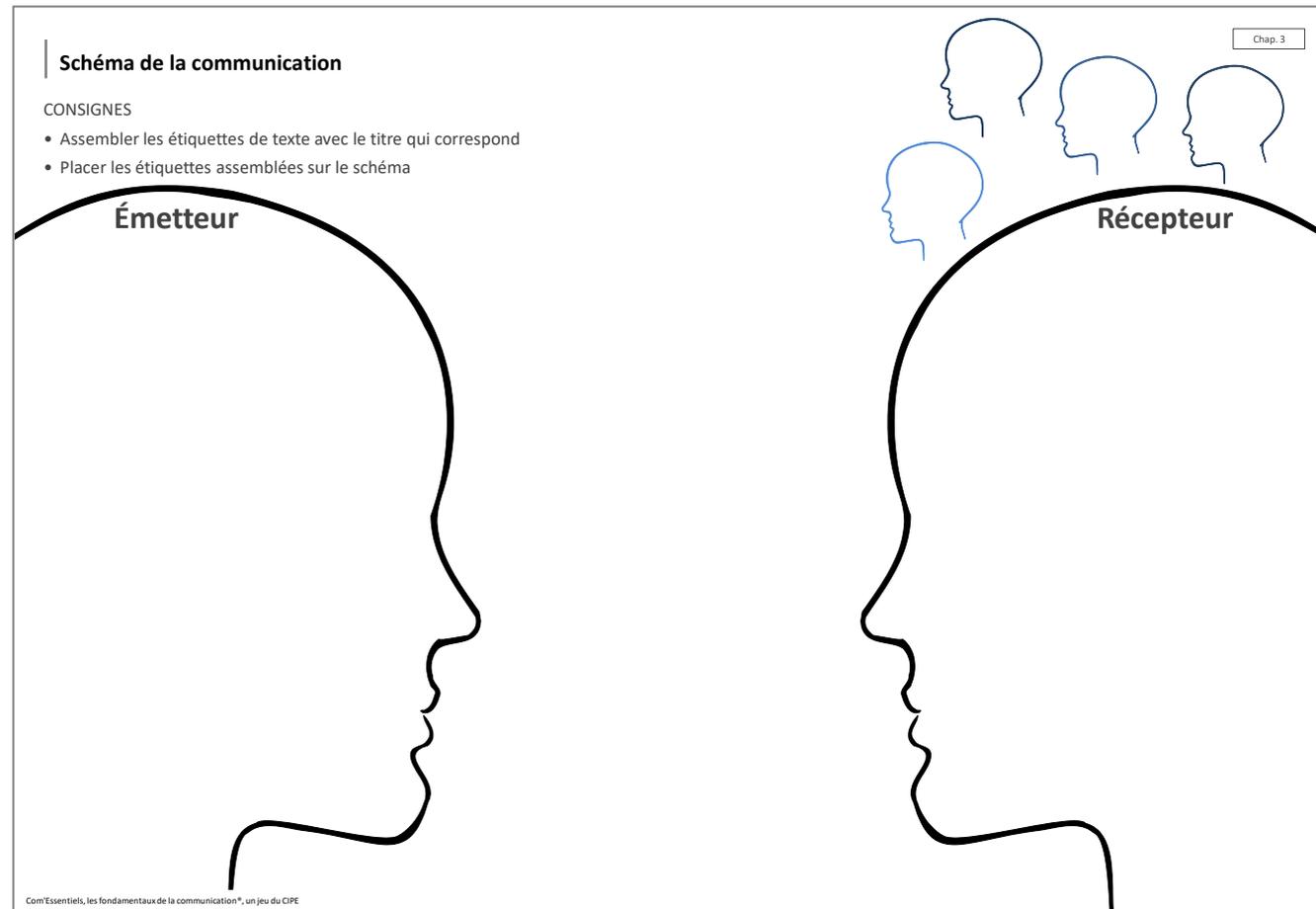
INTERPRÉTATION

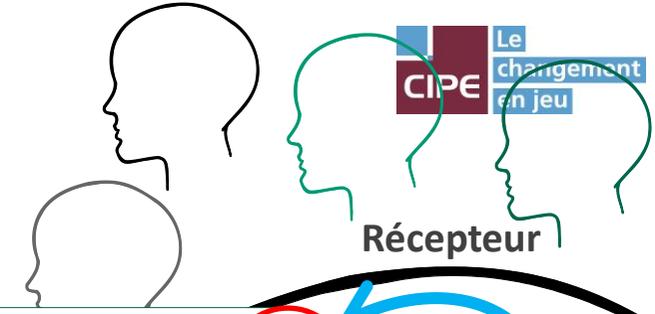
Chercher à rendre compréhensible, à donner un sens à un message reçu.

MESSAGE

Objet de la communication.
Séquence de signaux correspondant à un ensemble de règles, de combinaisons transmises par un canal.

- Recevez :
 - Un schéma vide (feuille A3)
 - Un stylo
- Placez les étapes assemblées sur le schéma
- Numérotez-les :
 - En écrivant les numéros sur la feuille (et non sur les cartes)
 - Tracer le schéma de la communication





Émetteur

Communication efficace

1 = 7

Récepteur

1

CONCEPTION

Opération qui consiste à donner sens à une idée.

2

CODAGE

Traduction de l'information à transmettre en langage clair correspondant à des règles convenues.

3

EXPRESSION

Ensemble d'attitudes, de gestes, de sons, destinés à transmettre l'idée.

4

MESSAGE

Objet de la communication. Séquence de signaux correspondant à un ensemble de règles, de combinaisons transmises par un canal.

"BRUITS"

Perturbation de toute nature qui se superpose au signal ou aux données utiles, dans un système de traitement de l'information.

7

INTERPRÉTATION

Chercher à rendre compréhensible, à donner un sens à un message reçu.

6

DÉCODAGE

Rétablir, en langage clair, un message

5

ENTENDRE

Percevoir par l'ouïe. Comprendre. Saisir le sens global

ÉCOUTER

Prêter l'oreille, en déployant une attention particulière à la personne qui veut transmettre une information

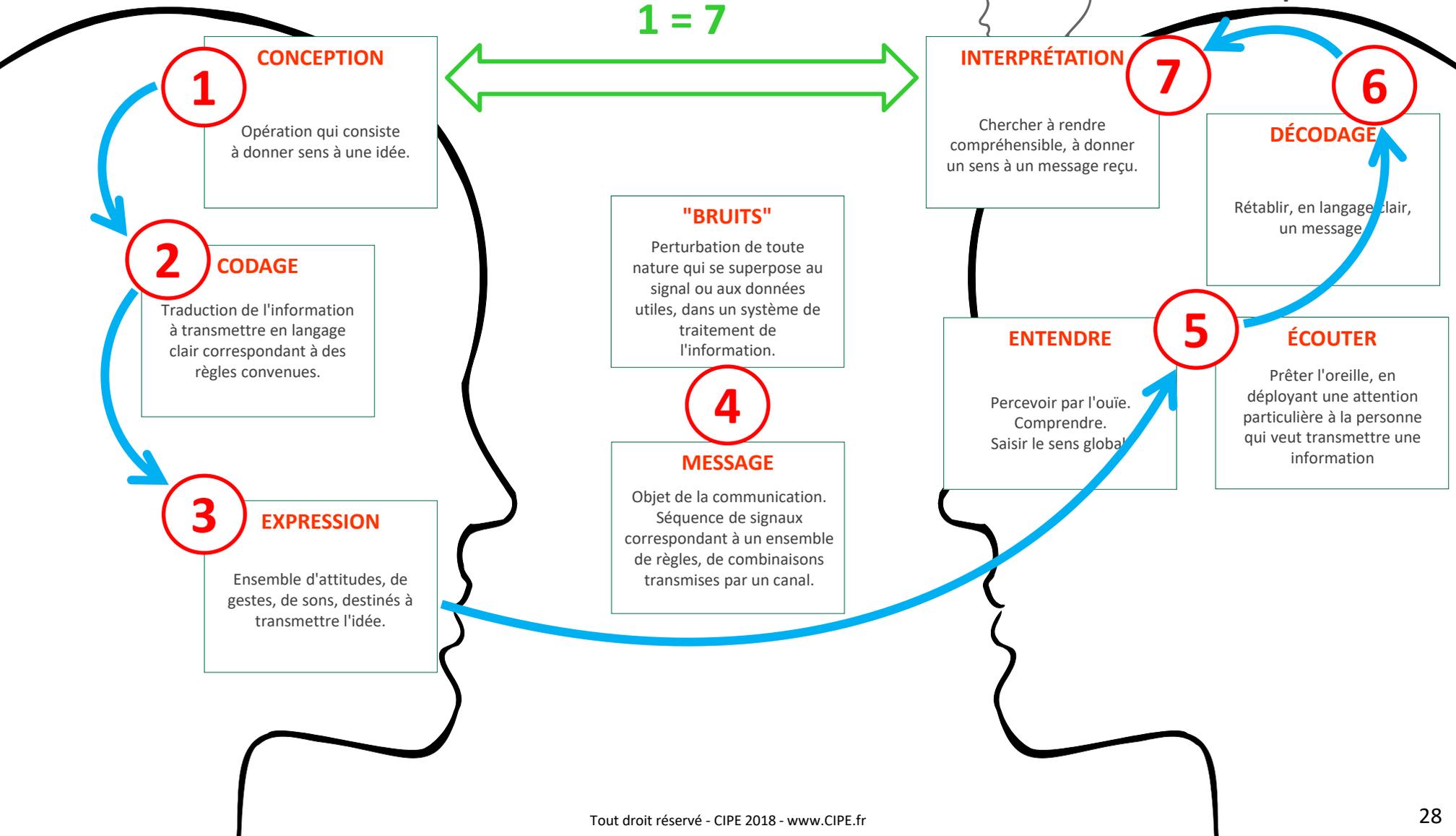
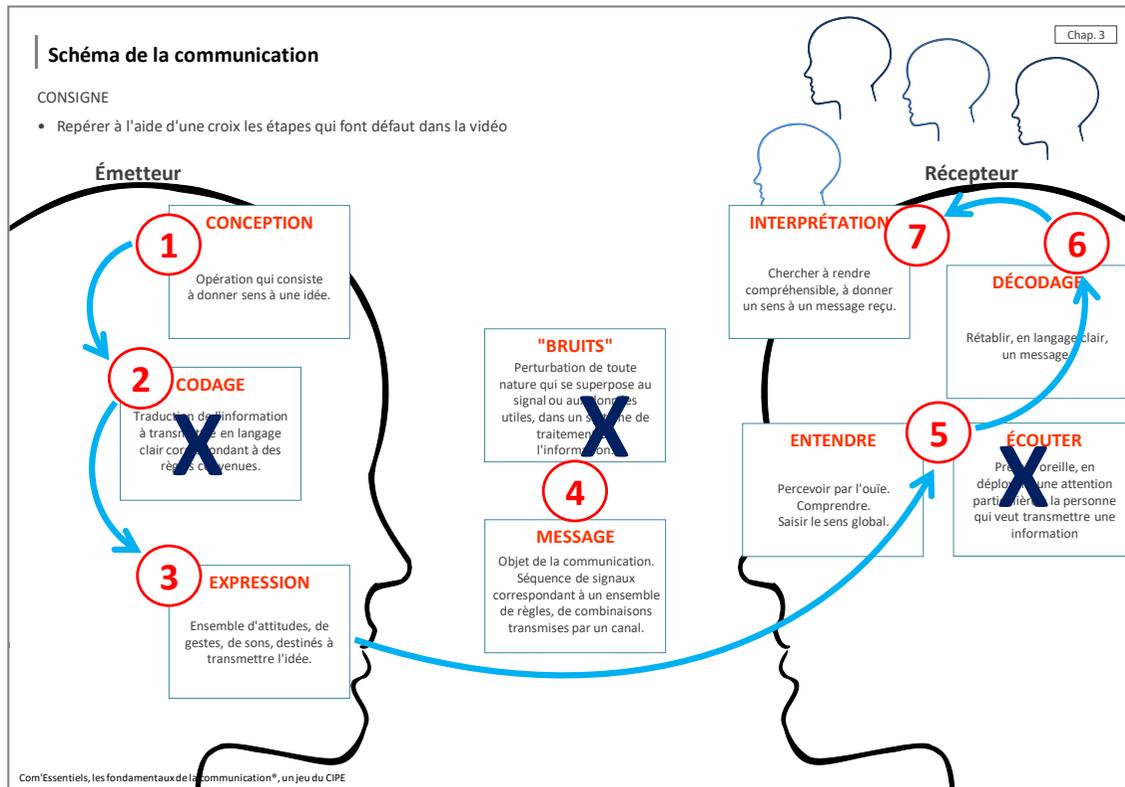


Illustration du schéma de la communication

- Vous allez voir 3 vidéos
 - Chacune éclaire des dysfonctionnements liés à plusieurs des étapes de la communication
- Pour chacune des vidéos, identifiez quelles étapes sont mises en défaut
 - Pour cela, cochez les étapes concernées sur la feuille



Émetteur

Je veux communiquer

Veut-il écouter ? Est-il intéressé ?
A t-il besoin de cette information ?

Quel est son cadre de référence ?

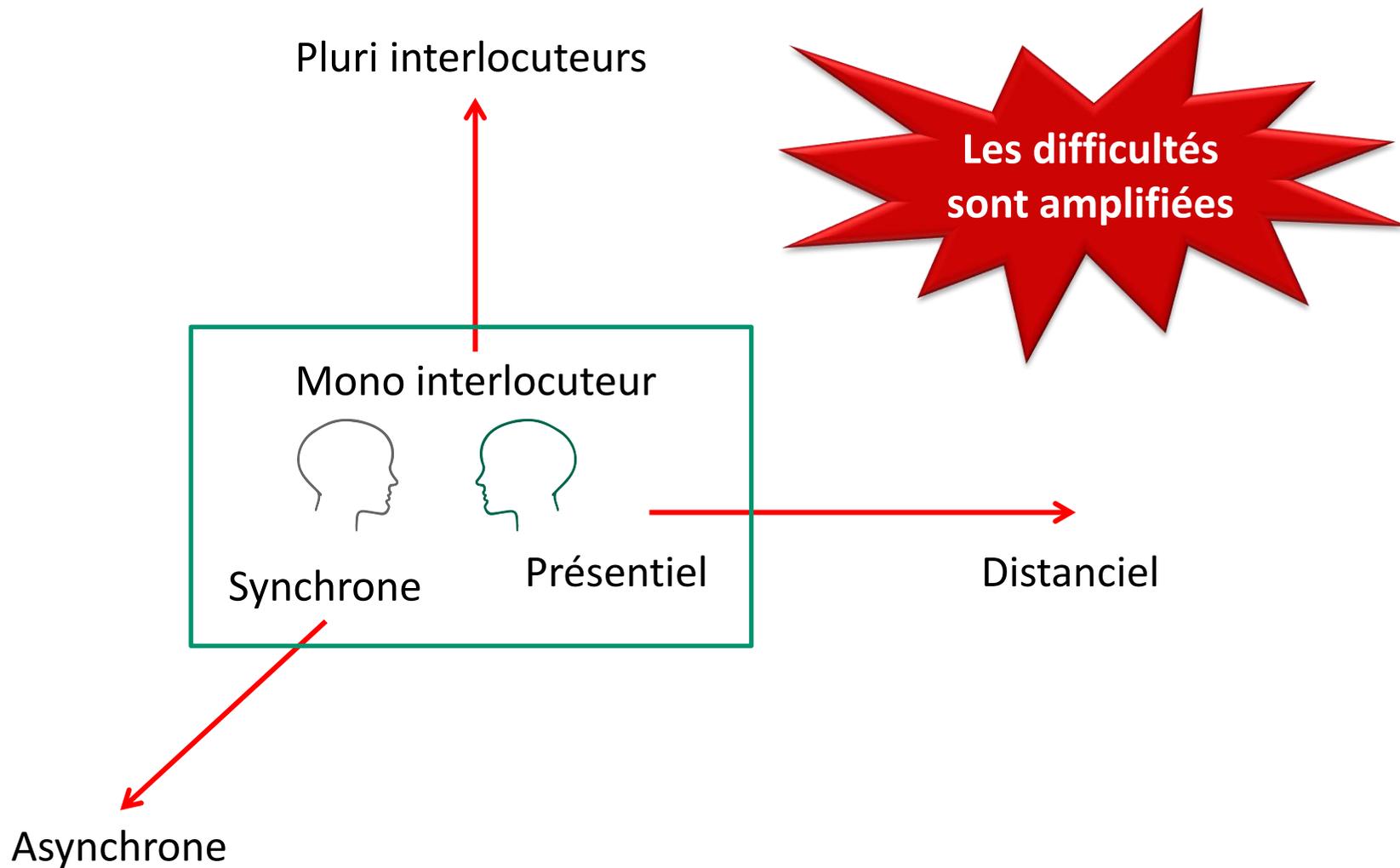
Quelle valeur ajoutée pour lui ?

Récepteur

Je m'efforce d'écouter

Je m'efforce de comprendre
Je fais reformuler, le cas échéant

Je suis aussi co-responsable
de cette communication



- 1) Le conseil des Nations & L'âge du capitaine
- 2) Bienvenue chez "COMOTOP"
- 3) Éclairage sur les principes de base
- ➔ 4) Les enjeux de la communication



Objectifs du chapitre

- Identifier les enjeux de la communication, en entreprise et en général

Question 1

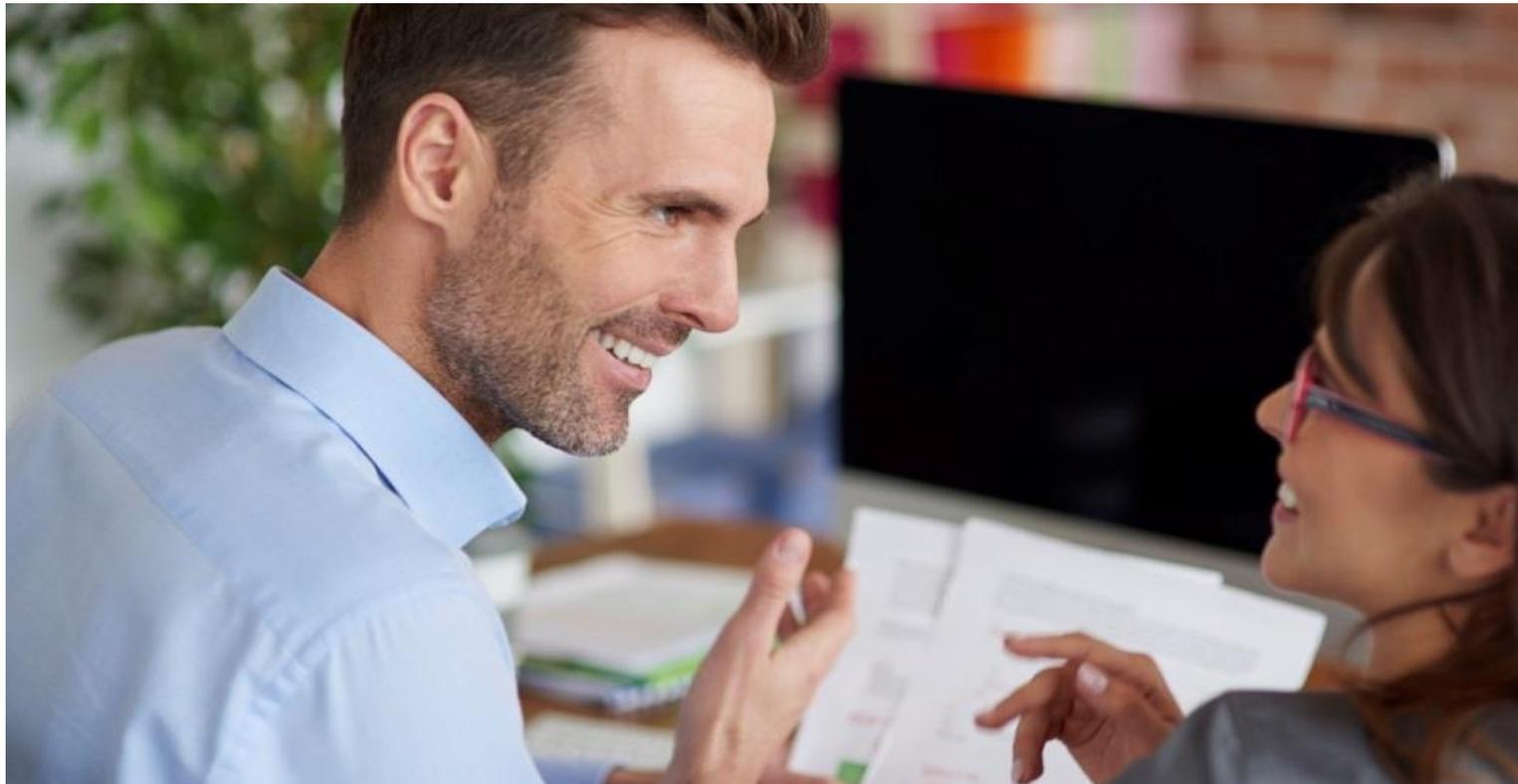
Pourquoi
communique t-on
en entreprise ?

Question 2

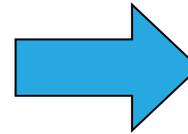
Quels sont
les enjeux de
la communication ?

Question 3

Qu'est ce qu'une
communication
efficace ?

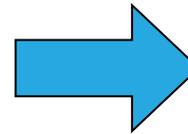


- On ne peut pas ne pas communiquer



- Entre les personnes
- Dans les équipes
- Vis-à-vis de la hiérarchie

- Enjeux d'efficacité, d'efficience, de bien-être, de satisfaction, et d'image



- Enjeu individuel
- Enjeu collectif

**Le respect de l'autre
est une condition préalable**

Questionnaire d'évaluation

Cochez la (les) bonne(s) réponse(s) :

Prénom, Nom : _____

		a	b	c	d	e	écrivez un "1" quand la réponse est correcte
1	L'effcience de la communication dépend de plusieurs composantes : moi, le message, le système						
2	En tant qu'acteur de la communication, chacun peut agir pour améliorer la communication sur les 3 autres composantes :						
3	Une communication par téléphone est une communication :						
4	En situation 2, les difficultés rencontrée en communication sont les mêmes qu'en situation 1, tout en étant amplifiées :						
5	En communication, on appelle exclusivement « bruits », des signaux sonores						
6	En communication, on appelle « expression » :						
7	Il est possible :						
8	Quel est le bon ordre ?						
9	Les enjeux de la communication sont : la Performance et ...						
10	« On ne peut pas ne pas communiquer » :						
						Total :	

Com'Essentiels, les fondamentaux de la communication®, CIPE, Tous Droits Réservés

**4 COMPOSANTES
DE LA
COMMUNICATION**

**LA CONTRIBUTION
DE CHACUN**

LES PERSONNES

LE MESSAGE

**LE SYSTÈME
D'INFORMATION**

**SCHÉMA DE LA
COMMUNICATION**

**CONCEPTION
INTERPRÉTATION**

**CODAGE
DÉCODAGE**

EXPRESSION

**BRUITS
MESSAGE**

**ENTENDRE
ÉCOUTER**

**ENJEUX DE LA
COMMUNICATION**

Diverses formules de mise en œuvre du jeu sont possibles : *n'hésitez pas à nous contacter*

Contact : **Nadia GHARBI**
Tél. : 01 40 64 59 18
Mail : info@cipe.fr

- **Acquisition** du jeu :
 - Matériel
 - Licence d'utilisation
 - Option de formation de mise en main (formation des futurs formateurs à l'utilisation du jeu)
 - Option de customisation du jeu à votre problématique
- Achat d'une **animation** du jeu :
 - Réalisée par un animateur du CIPE
 - Incluant le matériel mis en œuvre
 - Option de customisation de l'animation à votre problématique
- Le jeu peut être **customisé**, à divers niveaux :
 - Vocabulaire utilisé
 - Choix de chapitres spécifiques du jeu existant
 - Ajout de concepts / chapitres
 - Adaptation du jeu à un nombre de stagiaires important
 - Etc.

diaporama de présentation du jeu d'entreprise :



Un ensemble de simulations
pour développer sa communication orale et écrite

Description du jeu en 1 diapo

COM'TACT, communiquer avec efficacité® permet de développer sa capacité à **communiquer à l'écrit et à l'oral**

Les équipes de stagiaires prennent le rôle de coaches en communication : elles doivent aider Kim, jeune embauchée, qui rencontre bon nombre de difficultés, et qui est en stress dans chacune des 10 situations de communication suivantes :

1. Se présenter
2. Oser communiquer avec tous
3. Rédiger un e-mail
4. Faire une présentation
5. Rédiger une note synthétique
6. Lire un texte en public
7. Utiliser les bons mots
8. Mener un dialogue fructueux
9. Participer à une réunion
10. Mener une négociation

Il est possible de jouer chaque chapitre indépendamment des autres
L'animateur choisit les compétences qu'il souhaite animer

Vidéos utilisées dans le jeu :
https://www.youtube.com/playlist?list=PLx9sgCr5lanrYxB7v_kCgo86204sYUrDp

Les équipes doivent tantôt analyser les défauts de Kim, tantôt lui montrer comment faire concrètement, ou encore lui rédiger une fiche conseils. L'équipe gagnante est celle qui fait le plus baisser le niveau de stress de Kim.





- Public concerné :
 - Tout public
 - Pas de prérequis nécessaire
- Taille du groupe :
 - Jusqu'à 24 personnes

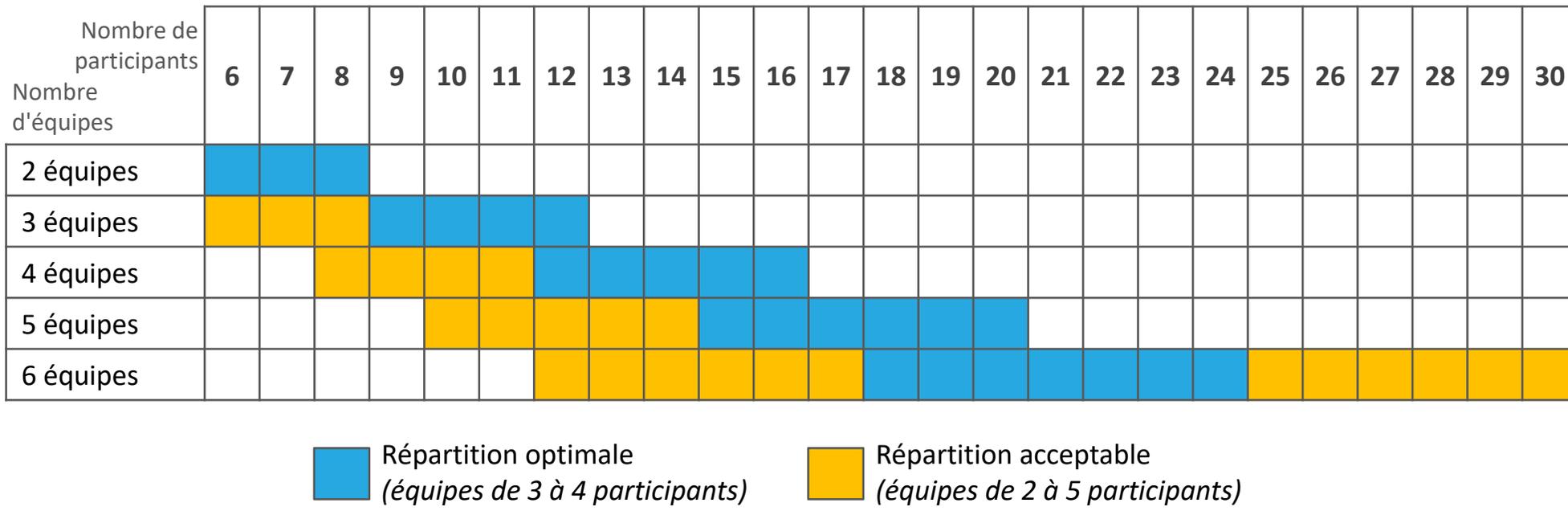


- 2 jours
 - Fractionnables en plusieurs séances

En fin de formation, le participant sera capable de maîtriser les bonnes pratiques de communication dans les 10 situations suivantes :

- 1) Se présenter
 - 2) Oser communiquer avec tous
 - 3) Rédiger un e-mail
 - 4) Faire une présentation
 - 5) Rédiger une note synthétique
 - 6) Lire un texte en public
 - 7) Utiliser les bons mots
 - 8) Mener un dialogue fructueux
 - 9) Participer à une réunion
 - 10) Participer à une négociation
- Outre le développement de compétences en communication, les participants élaborent également des fiches conseils : recueil des bonnes pratiques pour chacune des 10 compétences

- Le tableau ci-dessous indique le nombre d'équipes à constituer en fonction du nombre de participants :
 - Nous avons privilégié, en bleu, des équipes comprenant 3 à 4 participants
- NB : un nombre au-delà de 24 est possible, mais des équipes auront 5 équipiers, ce qui a pour effet de réduire la mobilisation individuelle.*



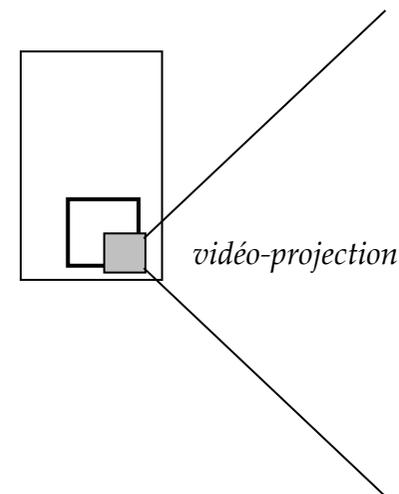
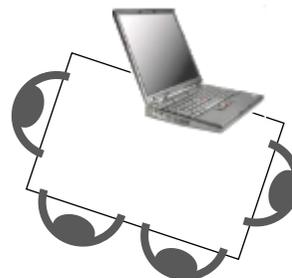


L'animateur constitue de 2 à 6 groupes de 2 à 5 participants chacun



Chaque équipe devra disposer d'un PC (ou d'une tablette) afin de visualiser et analyser les vidéos.

L'animateur peut aussi projeter ces vidéos à l'écran.



- Le jeu propose de maîtriser 10 compétences en communication :



- L'animateur pourra choisir les compétences qu'il souhaite jouer
- En effet, volontairement, il n'y a pas de liens ou d'antériorités entre les 10 chapitres
 - Néanmoins, l'ordre (donné par la numérotation) des chapitres illustre une difficulté croissante

- Chaque animateur pourra donc définir son propre parcours : c'est un jeu "à tiroirs"

– Exemple :





Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion

- Kim vient d'être embauchée
- Lors de son recrutement, elle a clairement exprimé ses craintes :
"La communication n'est pas chose facile pour moi :
je stresse, c'est un vrai handicap."
- Son responsable lui a fait ouvrir un compte sur Com'Tact, agence de coaching en communication.
- Vous jouez le rôle des coaches de Com'Tact :
- Votre mission sera d'écouter Kim, et de la conseiller dans ses diverses situations de communication.
- L'équipe gagnante sera celle qui aura le plus fait baisser le niveau de stress de Kim

Com'Tact
Coaching en
communication



Com'Tact, c'est quoi concrètement ?

- Des conseils pour mieux communiquer
- Des experts à votre écoute en toute confidentialité
- Un accompagnement quotidien selon vos besoins pour vous transférer des bonnes pratiques

Com'Tact, comment ça marche ?

- Vous nous soumettez votre problème, vos questions, ou les supports de communication sur lesquels vous souhaitez notre avis ou nos conseils, par **téléphone**, par **mail** ou par **skype**
- Nous traitons immédiatement votre demande

Avec Com'Tact

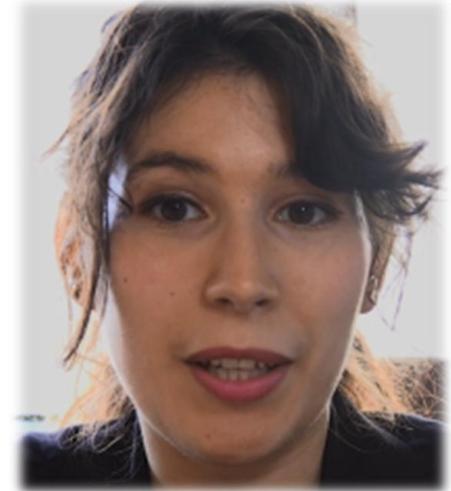
- Nous avons l'œil rivé sur votre baromètre de stress
- Nous nous engageons à le faire baisser

Le challenge des équipes : faire baisser le niveau de stress de Kim

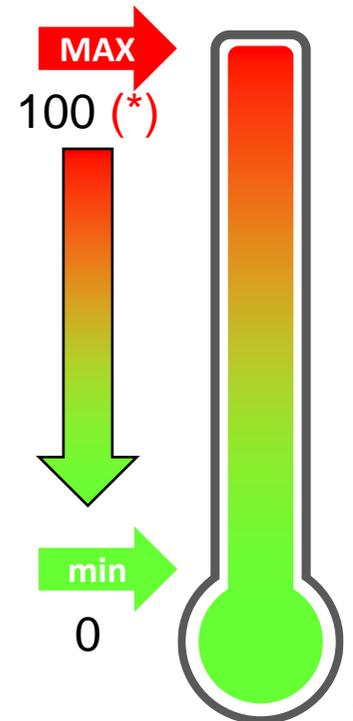
- Les équipes réalisent des exercices de communication tout au long des 10 chapitres du jeu :

– NB : l'animateur choisit les chapitres qu'il souhaite

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 1) Se présenter | 6) Lire un texte en public |
| 2) Oser communiquer avec tous | 7) Utiliser les bons mots |
| 3) Rédiger un mail | 8) Mener un dialogue fructueux |
| 4) Faire une présentation | 9) Participer à une réunion |
| 5) Rédiger une note synthétique | 10) Mener une négociation |

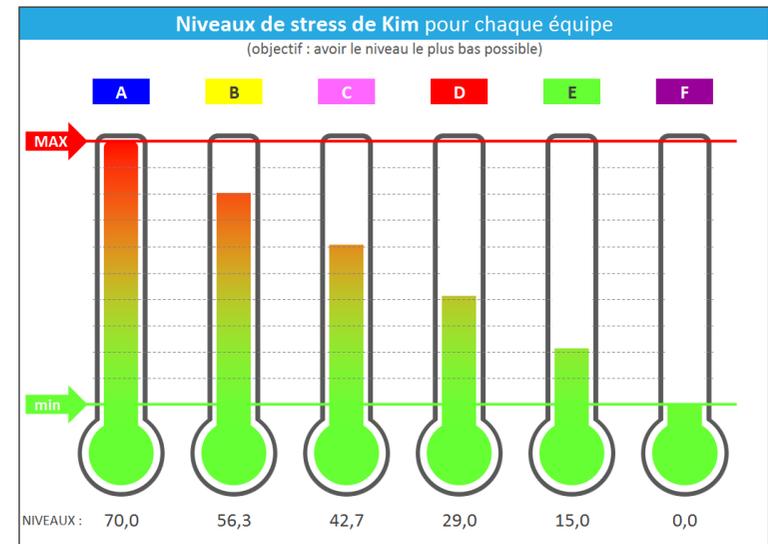
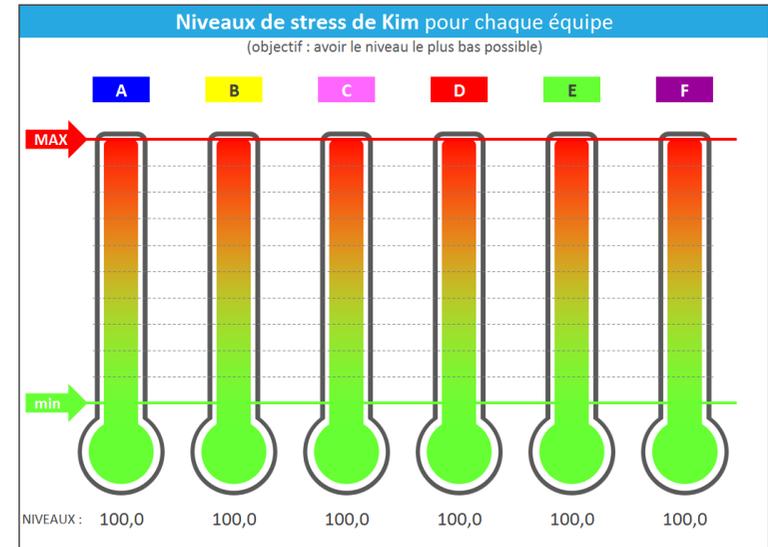


- Dans chaque chapitre, un ou plusieurs exercices sont proposés :
 - Ils permettent de réduire le niveau de stress de Kim
 - Au début du jeu, le niveau de stress de Kim est au maximum (100)
 - Chaque chapitre permet de gagner au maximum 10 degrés de stress ; comme il y a 10 chapitres, on arrive à une réduction de $10 \times 10 = 100$, soit un niveau de stress qui descend à Zéro
 - L'équipe gagnante est celle qui arrive au niveau le plus bas
- (*) Si l'animateur choisit 6 chapitres, le maxi sera alors 60 (= 10×6)



Le challenge des équipes : faire baisser le niveau de stress de Kim

- Un tableau de bord sous Excel permet de suivre la performance des équipes, c'est-à-dire les "thermomètres de stress de Kim" pour chaque équipe
- Image du haut :
 - Début du jeu, dans lequel on joue 10 chapitres
 - Donc niveau de stress au départ = 10 chapitres x 10 degrés = 100 degrés
- Image du bas :
 - Fin du jeu, dans lequel on a joué 7 chapitres
 - A est restée au niveau le plus haut = 7 chapitres x 10 degrés = 70 degrés
 - F est arrivée au plus bas ... et a gagné !
 - *NB : ce cas est peu probable, il a pour objectif de montrer les plages de variation des niveaux de stress, pour un jeu sur 7 chapitres*



Introduction

- 
- 1) Se présenter
 - 2) Oser communiquer avec tous
 - 3) Rédiger un e-mail
 - 4) Faire une présentation
 - 5) Rédiger une note synthétique
 - 6) Lire un texte en public
 - 7) Utiliser les bons mots
 - 8) Mener un dialogue
 - 9) Participer à une réunion
 - 10) Mener une négociation

Conclusion

Mail de Kim

- Kim vous soumet sa 1^{ère} demande par mail
- Les équipes doivent être attentives au **contexte** de la demande de Kim

Mail de Kim



A : Com.tact@gmail.com

Cc :

Objet : Demande de conseils

De : Kim95@hotmail.fr

Bonjour, Je suis Kim.

C'est mon premier contact avec vous. J'occupe depuis 2 semaines le poste nouvellement créé de Responsable formation.

Ce matin, mon DRH m'a adressé le mail ci-dessous :

"Voilà 2 semaines que vous êtes chez nous, et vous n'avez jamais eu l'occasion de faire la connaissance de tous les collègues de terrain (les commerciaux, les responsables de chantiers ...) sauf pour certains que vous avez croisés quand ils passent au siège, et encore, entre deux portes.

Ils ont leur réunion trimestrielle la semaine prochaine. C'est l'occasion pour vous de vous présenter ; au moins ils mettront un visage et une personnalité sur votre nom ; c'est toujours plus agréable, et cela facilite la communication.

On fera donc un tour de table, en début de réunion, de façon à ce que tout le monde se présente, et on commencera par vous."

Ça m'angoisse de prendre la parole pour parler de moi ... Tout le monde va me regarder ! Je ne sais vraiment pas ce que je dois leur dire.

J'aimerais que vous jetiez un œil sur les 3 "scénarios" que j'ai envisagés.

Pour illustrer chacun de ces scénarios, je vous propose de vous faire une simulation par Skype.

Vous pourriez me dire lequel adopter, et éventuellement me donner quelques conseils ?

Merci par avance.

Kim

Vidéo de Kim : Se présenter / Scénarios 1, 2 et 3



- Kim adresse également aux coaches 3 présentations qu'elle a réalisées pour s'entraîner :



Chap 1 – Se présenter (1)



Chap 1 – Se présenter (2)



Chap 1 – Se présenter (3)

- Les équipes doivent analyser les 3 vidéos, et justifier quelle est la meilleure des 3

- Un travail individuel est possible : chaque participant utilise son dossier personnel.
- Il renseigne la zone bleue pour préciser :
 - Son avis sur le contenu
 - Son avis sur la posture
 - Si ce scénario doit être conservé

Chapitre 1 : Se présenter	Zone de réponse
<p>/ Scénario 1</p> <p>"Bonjour, je suis ravie de vous voir toutes et tous et de mettre un visage sur un nom ou une voix. Je suis arrivée il y a 3 semaines dans la société, et j'occupe le poste de responsable formation ; mes missions sont transversales, et mon hiérarchie est le DRH.</p> <p>Voilà je pense que ça suffit pour aujourd'hui. On a l'avenir pour mieux nous connaître.</p> <p>Aujourd'hui, mieux vaut faire rapide pour tout le monde !"</p>	Votre avis sur le contenu ? - Votre avis sur la posture ? - Ce scénario doit-il être conservé ?
<p>/ Scénario 2</p> <p>"Bonjour, je m'appelle Kim. Je suis ravie de vous voir et de pouvoir mettre un visage sur vos noms. Il y a 3 semaines que je travaille dans la société comme responsable formation au service RH.</p> <p>Ce poste a été créé à mon arrivée. Mon responsable est notre DRH. Voilà en quoi consiste ma mission : je suis en charge de mettre en place le plan de formation, à partir des besoins qui me seront remontés par les responsables de service, et bien-sûr par vous même à titre individuel, par exemple quelqu'un qui souhaiterait une formation pour améliorer son niveau en anglais.</p> <p>Bien-sûr je dois respecter un certain budget et veiller à ce que les obligations réglementaires soient respectées.</p> <p>L'enjeu derrière tout ça c'est la montée en compétence de chacun d'entre nous.</p> <p>Je me tiens à votre disposition si certaines ou certains ont des questions à me poser."</p>	Votre avis sur le contenu ? - Votre avis sur la posture ? - Ce scénario doit-il être conservé ?
<p>/ Scénario 3</p> <p>"Bonjour, je m'appelle Kim, j'ai 27 ans, mon compagnon est artisan, et on a une fille de 8 ans.</p> <p>Je suis dans la société depuis 3 semaines, et j'occupe le poste de responsable formation nouvellement créé. Je connais bien mon travail et je suis sûre qu'on va très bien travailler ensemble.</p> <p>Je ne suis pas vraiment ce qu'on pourrait appeler une experte en communication. Je vous le dis tout de suite : je suis plus à l'aise à l'écrit qu'à l'oral. Du coup, pour moi, plus c'est bref, mieux c'est ; et parfois même, j'ai tendance à m'énervier quand je suis prise de court.</p> <p>Mais vous verrez, je ne suis pas rancunière.</p> <p>À très bientôt pour parler formation et recueillir vos besoins."</p>	Votre avis sur le contenu ? - Votre avis sur la posture ? - Ce scénario doit-il être conservé ?
<p>Rappel sur la POSTURE :</p> <ul style="list-style-type: none">- Attitude, position du corps, volontaire ou non, qui se remarque, soit par ce qu'elle a d'inhabituel, ou de peu naturel, de particulier à une personne ou à un groupe, soit par la volonté de l'exprimer avec insistance.- Synonyme : <i>attitude, contenance, maintien,</i>- Être en posture de ... / Se mettre en posture de ... : se mettre dans une position favorable pour ...	Décision de l'équipe :

Étape 2 : partage et consensus en équipe

- L'équipe se met d'accord sur une décision collégiale :

<p>Chapitre 1 : Se présenter</p> <p>/ Scénario 1</p> <p>"Bonjour, je suis ravie de vous voir toutes et tous et de mettre un visage sur un nom ou une voix. Je suis arrivée il y a 3 semaines dans la société, et j'occupe le poste de responsable formation ; mes missions sont transversales, et mon hiérarchique est le DRH.</p> <p>Voilà je pense que ça suffit pour aujourd'hui. On a l'avenir pour mieux nous connaître.</p> <p>Aujourd'hui, mieux vaut faire rapide pour tout le monde !"</p> <p>/ Scénario 2</p> <p>"Bonjour, je m'appelle Kim. Je suis ravie de vous voir et de pouvoir mettre un visage sur vos noms. Il y a 3 semaines que je travaille dans la société comme responsable formation au service RH.</p> <p>Ce poste a été créé à mon arrivée. Mon responsable est notre DRH. Voilà en quoi consiste ma mission : je suis en charge de mettre en place le plan de formation, à partir des besoins qui me seront remontés par les responsables de service, et bien-sûr par vous même à titre individuel, par exemple quelqu'un qui souhaiterait une formation pour améliorer son niveau en anglais.</p> <p>Bien-sûr je dois respecter un certain budget et veiller à ce que les obligations réglementaires soient respectées.</p> <p>L'enjeu derrière tout ça c'est la montée en compétence de chacun d'entre nous.</p> <p>Je me tiens à votre disposition si certaines ou certains ont des questions à me poser."</p> <p>/ Scénario 3</p> <p>"Bonjour, je m'appelle Kim, j'ai 27 ans, mon compagnon est artisan, et on a une fille de 8 ans.</p> <p>Je suis dans la société depuis 3 semaines, et j'occupe le poste de responsable formation nouvellement créé. Je connais bien mon travail et je suis sûre qu'on va très bien travailler ensemble.</p> <p>Je ne suis pas vraiment ce qu'on pourrait appeler une experte en communication. Je vous le dis tout de suite : je suis plus à l'aise à l'écrit qu'à l'oral. Du coup, pour moi, plus c'est bref, mieux c'est ; et parfois même, j'ai tendance à m'énerver quand je suis prise de court.</p> <p>Mais vous verrez, je ne suis pas rancunière.</p> <p>À très bientôt pour parler formation et recueillir vos besoins."</p> <p>Rappel sur la POSTURE :</p> <ul style="list-style-type: none">- Attitude, position du corps, volontaire ou non, qui se remarque, soit par ce qu'elle a d'inhabituel, ou de peu naturel, de particulier à une personne ou à un groupe, soit par la volonté de l'exprimer avec insistance.- Synonyme : <i>attitude, contenance, maintien,</i>- Être en posture de ... / Se mettre en posture de ... : se mettre dans une position favorable pour ...	<p>Votre avis sur le contenu ? - Votre avis sur la posture ? - Ce scénario doit-il être conservé ?</p> <p>Votre avis sur le contenu ? - Votre avis sur la posture ? - Ce scénario doit-il être conservé ?</p> <p>Votre avis sur le contenu ? - Votre avis sur la posture ? - Ce scénario doit-il être conservé ?</p> <p>Décision de l'équipe :</p>
--	---

Étape 3 : présentation de chaque équipe

- Chaque équipe présente ses choix et justificatifs au groupe
 - Avis sur les contenus, et sur la posture



Après les présentations :

- Chaque équipe affecte deux points à 1 ou 2 équipe(s) qui, selon elle, aura (auront) réalisé **la meilleure analyse des 3 scénarios**
- L'animateur répartira deux points selon la même règle.

Chaque scénario est corrigé.
Voici un exemple pour le scénario 1.

Kim se présente :

"Bonjour, je suis ravie de vous voir toutes et tous et de mettre un visage sur un nom ou une voix. Je suis arrivée il y a 3 semaines dans la société, et j'occupe le poste de responsable formation ; mes missions sont transversales, et mon hiérarchique est le DRH.

Voilà je pense que ça suffit pour aujourd'hui. On a l'avenir pour mieux nous connaître.

Aujourd'hui, mieux vaut faire rapide pour tout le monde !"

Vos contenus

- Vous ne donnez même pas votre nom.
- Vous ne donnez absolument pas envie qu'on s'intéresse à vous.
- Vous donnez l'impression vous-même que cette présentation n'a aucun intérêt.
- Vous êtes un organigramme parlant.

Votre posture

- Vous êtes très bienveillante.
- Attention : ce n'est pas parce que vous voulez faire simple et court, que vous devez parler vite, ce qui donnerait l'impression que vous voulez en finir au plus vite.

Étape 4 : élaboration de la Fiche CONSEILS

- Chaque équipe crée sa "Fiche CONSEILS", comprenant :
 - 1 ou 2 généralité(s)
 - et environ 5 points-clés
- Chaque équipe présentera sa "Fiche CONSEILS"
- *Chaque co-équipier présentera au moins 1 Fiche Conseils durant tout le jeu*



- Chaque équipe présente sa "Fiche CONSEILS"



Après les présentations :

- Chaque équipe affecte deux points à 1 ou 2 équipe(s) qui, selon elle, aura (auront) réalisé **la meilleure Fiche Conseils**
- L'animateur répartira deux points selon la même règle.

Étape 5 : Fiche CONSEILS



Compétence 1 : Se présenter



- Le jeu comporte 10 fiches CONSEILS :
- 1 par chapitre, c'est-à-dire par compétence

/ Contexte

C'est toujours un moment délicat : on n'a pas deux fois l'occasion de donner une première impression.

L'image que vous donnerez vous collera à la peau.

"On communique ce qu'on est" :

- adaptez votre posture
- soignez votre communication non verbale.

Vos nouveaux collègues seront plus attentifs à **ce que vous dégagez**, qu'à ce que vous allez dire.

Votre objectif : susciter l'écoute, faire que ceux qui vous écoutent aient envie de travailler avec vous.

/ Conseils

1/ Privilégier l'authenticité

- Ne jouez pas un rôle, ne cherchez à impressionner.
- Établissez un contact sincère, chaleureux, direct.
- Regard direct, circulaire, visage avenant.
- Soyez simple. N'écrivez pas votre CV. Vous n'êtes pas là pour vous valoriser.

2/ Intéressez-vous aux autres

- Donnez-leur votre première impression du groupe qu'ils représentent.
- Montrez leur que vous vous intéressez sincèrement à eux.

3/ Présentez votre fonction / poste

- Si c'est un poste qui vient d'être créé, présentez simplement votre mission, et vos objectifs.
- N'en dites pas trop.
- Faites court, simple et clair.

4/ Soyez vous-même

- Vous n'êtes ni dominant(e), ni soumis(e).

5/ Pas de détails sur votre vie privée

- Vous ne cherchez pas des amis, mais des collègues de travail.

Étape 6 : préparation de la simulation

- En se basant sur la Fiche CONSEILS, chaque équipe prépare une présentation courte (moins de 1 minute)
- Déroulement :
 - L'équipe entière prépare la présentation
 - Un volontaire de l'équipe réalise la présentation
- Consigne : la présentation doit être dans le même contexte que celui de Kim :
 - Nouvelle embauchée pour un poste nouvellement créé (responsable formation)
 - Présentation lors d'un tour de table
 - Durée : moins de 1 minute



Compétence 1 : Se présenter



/ Contexte

C'est toujours un moment délicat : on n'a pas deux fois l'occasion de donner une première impression.

L'image que vous donnerez vous collera à la peau.

"On communique ce qu'on est" :

- adaptez votre posture
- soignez votre communication non verbale.

Vos nouveaux collègues seront plus attentifs à **ce que vous dégagez**, qu'à ce que vous allez dire.

Votre objectif : susciter l'écoute, faire que ceux qui vous écoutent aient envie de travailler avec vous.

/ Conseils

1/ Privilégier l'authenticité

- Ne jouez pas un rôle, ne cherchez à impressionner.
- Établissez un contact sincère, chaleureux, direct.
- Regard direct, circulaire, visage avenant.
- Soyez simple. N'étalez pas votre CV. Vous n'êtes pas là pour vous valoriser.

2/ Intéressez-vous aux autres

- Donnez-leur votre première impression du groupe qu'ils représentent.
- Montrez leur que vous vous intéressez sincèrement à eux.

3/ Présentez votre fonction / poste

- Si c'est un poste qui vient d'être créé, présentez simplement votre mission, et vos objectifs.
- N'en dites pas trop.
- Faites court, simple et clair.

4/ Soyez vous-même

- Vous n'êtes ni dominant(e), ni soumis(e).

5/ Pas de détails sur votre vie privée

- Vous ne cherchez pas des amis, mais des collègues de travail.

- Chaque volontaire de chaque équipe réalise sa présentation



Après les présentations :

- Chaque équipe affecte deux points à 1 ou 2 équipe(s) qui, selon elle, aura (auront) réalisé **la meilleure Présentation**
- L'animateur répartira deux points selon la même règle.

/ Exemple (dans le cas de Kim)



Bonjour, je m'appelle Kim.

C'est agréable de mettre enfin un visage sur vos noms.

Depuis mon arrivée il y a 3 semaines, j'ai juste croisé certains d'entre vous ...

EXTRAIT

Introduction

- 1) Se présenter
- ➔ 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion



- Kim adresse un e-mail aux coaches expliquant qu'elle a du mal à communiquer avec certaines personnalités :

Bonjour,

Je n'ai pas encore abordé ce problème avec vous, mais aujourd'hui, c'est plus que jamais d'actualité, car je dois m'entretenir avec mes collègues pour recueillir leurs ressentis, et cela m'effraie rien que d' y penser !

Voici le contexte : à la demande du dirigeant, le service RH a lancé une enquête en ligne "Notre entreprise demain", mais suite à un problème informatique, nous avons perdu une partie des réponses qui nous ont été remontées. Mon DRH m'a missionnée pour faire le tour des bureaux.

Je n'ai aucun problème à communiquer avec quelqu'un qui me regarde, qui m'écoute, qui est sociable ... mais, pour certains ou certaines que je dois voir, c'est tout sauf cela !

*Il y a Jacky le **timide**, Anne-Sophie la **distracte**, Josse l'**agressive**,*

etc

- Dans le dossier du participant, chacun :
 - relie chaque personnalité à sa description
 - Définit des bonnes pratiques pour aborder et communiquer avec ces personnalités
- Mise en commun dans chaque équipe

Chapitre 2 : Oser communiquer avec tous		
/ 8 personnalités "difficiles" <i>Reliez chaque personnalités à sa description :</i>		
Agressif(ve)	<ul style="list-style-type: none"> - Hautain(e), vaniteux(se), présomptueux(se), qui respire l'orgueil - A tendance à prendre les gens de haut ; les trouve peu dignes d'estime 	
Arrogant(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Etourdi(e), attention diffuse - Manque de concentration - Peu précis(e) dans ses réponses car a vite la tête ailleurs 	
Démotivé(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Naturellement porté(e) à attaquer. - Provocateur(trice), belliqueux(se) - Prompt(e) à hausser le ton et à entrer en conflit 	
Distrait(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Désabusé(e) - A perdu tout intérêt - N'a pas envie d'agir, de s'investir, d'adhérer à un projet quel qu'il soit 	
Négatif(ve)	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'assurance - Replié(e) sur soi, introverti(e) - Peu enclin à communiquer 	
Pressé(e)	<ul style="list-style-type: none"> - Manifeste de la hâte en toute circonstance - Va systématiquement au plus court, au plus rapide, même quand il n'y a pas urgence 	
Réservé(e) / timide	<ul style="list-style-type: none"> - Soupçonneux(se), méfiant(e) - Pense toujours qu'on lui cache quelque chose - Voit facilement le mal partout 	
Suspicieux(se)	<ul style="list-style-type: none"> - Voit tout en noir, défaitiste en toute circonstance - Décourage tout le monde - Se plaint systématiquement 	
Page 7		Page 10

Pour chaque personnalité, rédigez des conseils : comment les aborder / comment, malgré tout, communiquer avec elles / comment faciliter les échanges / comment développer des "habiletés" avec les personnes difficiles

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
-  3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion



- Kim laisse un message vocal à Com'Tact
- Elle demande :
 - 1) d'analyser un projet d'e-mail qu'elle a rédigé (voir ci-contre)
 - 2) De rédiger une Fiche CONSEILS sur la rédaction d'un e-mail

Chapitre 3 : Rédiger un e-mail

/ Le mail de Kim qu'elle vous demande de valider



A : elie.com @advance.com

Cc : patricia.mac@advance.com, jean-luc.dupont@advance.com, milot.durant@advance.com, lidvine.duval@advance.com, stann-dupuis@advance.com, fleur-02@advance.com, a.lamb@advance.com

Objet :

De : kim.serfor@advance.com

Date : / /

Comme convenu !! (Désolée, c'est peut être un peu tard ou même trop tard ??).

Je devais vous transmettre des propositions pour préparer le sujet à l'ordre du jour de la réunion du lundi XX/XX/XXXX : l'organisation d'une journée sécurité.

Mais je suis complètement surbookée depuis 15 j, les bras qui m'en tombent.

Je crois qu'il serait mal venu socialement d'aborder des questions comme la pénibilité au

Etc .

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
-  4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion

Demande de Kim :

- Kim laisse un message Skype® dans lequel :



Chap 4 – Faire une présentation

- **Elle exprime ses difficultés :**

- 1) Parler en public : c'est l'angoisse.
- 2) Présenter la participation de l'entreprise à un concours, dans le cadre de la semaine du développement durable, qui aura lieu dans un mois, et expliquer que cela va mobiliser tout le monde. Elle ne dispose d'aucune information précise.
sur les projets concrets que cela représente.
- 3) Motiver : donner envie à tout le monde de s'intéresser et de s'investir, car le patron veut que l'entreprise soit sur le podium.
- 4) S'adapter au temps de parole incertain : à l'origine 5 minutes, qui pourraient se transformer en 2 ou même en 1 minute, du fait des retards habituels constatés lors de chaque réunion.
- 5) Intervenir en fin de matinée : juste avant le déjeuner, quand les participants ont faim et ne sont plus disponibles.

- **Elle pose également des questions précises :**

- 1) Debout ou assise ? Est-ce possible de ne projeter qu'une seule diapo pour toute la présentation ?
- 2) Faut-il préparer une présentation de 1 minute, une de 2 minutes, et une de 5 minutes ?
- 3) Faut-il rédiger sa présentation ?
- 4) Comment structurer une présentation ?
- 5) Comment faire pour maintenir l'attention, être convaincante, susciter l'écoute ?
- 6) Comment faire pour étonner ?
- 7) Comment faire pour motiver, donner envie aux auditeurs de s'investir ?
- 8) Comment ne pas perdre le fil de ses idées, quand il y a la pression du stress et du temps ?

1) Chaque équipe répond précisément aux 13 questions de Kim

2) L'animateur présente les Fiches CONSEILS

3) En se basant sur les Fiches CONSEILS, chaque équipe propose à Kim de lui faire une simulation sur la base d'une présentation de **3 minutes**.



- Chaque équipe choisit un thème libre sur lequel elle se sent à l'aise
- Un équipier se porte volontaire pour réaliser la présentation

4) Les présentations sont analysées selon une grille comportant 16 items, ainsi que 1 point fort et 1 conseil

L'expression		Commentaires
Rythme (cadence, rythme marqué) et Débit (ni trop rapide, ni trop lent)	○○	
Respiration	○○	
Fluidité (écoulement sans résistance, pas de mots parasites)	○○	
Voix (sons produits, fréquence, variation, haute, basse)	○○	
Regard (circule s'arrête sur les auditeurs)	○○	

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
-  5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion



- Kim laisse un message vocal à Com'Tact
- Elle demande de l'aide pour rédiger une synthèse de 20 lignes à partir d'un texte d'environ 50 lignes
- Une méthode est proposée aux équipes :
 - Tout d'abord, trier les informations (en surlignant avec un code couleurs)
 - Puis rédiger la synthèse
 - L'animateur donne également une Fiche CONSEILS

BLEU	éléments significatifs du contexte
ORANGE	nature / intitulé du projet
JAUNE	éléments significatifs qui expliquent le projet
ROSE	ensemble de détails qui peuvent être résumés
VERT	objectifs / enjeux du projet

Chapitre 5 : Rédiger une note synthétique

/ Les informations disponibles

La Direction vous transmet le texte ci-dessous : il est issu des divers comptes rendus de réunion portant sur ce projet.

En vue de trier les informations-clés, vous les surlignez en suivant la légende ci-contre :

BLEU	éléments significatifs du contexte
ORANGE	nature / intitulé du projet
JAUNE	éléments significatifs qui expliquent le projet
ROSE	ensemble de détails qui peuvent être résumés
VERT	objectifs / enjeux du projet

Informations sur le "Projet Prévenir".

Notre entreprise dispose d'un document intitulé "Politique de prévention" : c'est la volonté du Directeur, qui l'a rédigé lui-même car la préservation de l'intégrité physique et de la santé du personnel est au premier plan de ses préoccupations.

Ce document est le préalable à la mise en place de notre démarche de prévention et de maîtrise des risques professionnels. C'est à partir de là, que sont prises les décisions en matière de moyens et de mise en œuvre d'une organisation de la prévention de la santé-sécurité au travail : chaque manager, du responsable de service au responsable d'équipe, doit alors décliner dans son périmètre.

Bien-sûr, dans notre document "Politique de prévention", les dispositions réglementaires sont garanties, les consignes, procédures et règles sont rappelées, mais l'essentiel porte sur l'implication du personnel et tout particulièrement sur l'implication de la hiérarchie.

C'est dans ce cadre que nous envisageons d'organiser un voyage pour 12 managers à l' "Institut de prévention du vieillissement" situé à 550 km de notre société.

Utiliser aux effets du vieillissement, cet établissement dispose d'un simulateur de marche qui attire des milliers de visiteurs tous les ans.

Cette invention, qui a été inventée et fabriquée par une société américaine, à la demande d'une entreprise qui voulait que ses clients se rendent compte de ce qui les attendait dans la vieillesse (rennait une assurance sur le long terme. Cette invention est baptisée simulateur de marche (grique).

Il s'agit d'un simulateur de marche qui permet à l'utilisateur de ressentir l'effet de la gravité (mécanisme qui empêche le mouvement. Elle est lestée avec des poids (métal particulièrement lourd), à des points-clés (malheureusement bien connus) de la colonne vertébrale. Elle empêche de lever les bras, et donne une

impression d'arthrite.



- Dans un 2nd message Kim nous apprend qu'elle s'est trompée : la note à joindre au dossier doit en réalité faire 10 lignes

- Les équipes rédigent une nouvelle synthèse de 10 lignes
 - Une grille d'évaluation est proposée

Items à observer :	0 / 1 point
Nombre de lignes respecté (entre 130 et 140 mots)	
L'intitulé du projet est cité	
Le contexte est présenté	
Les objectifs sont clairs	
Les grandes lignes du projet apparaissent	
Les bénéficiaires sont cités	
Le texte est compréhensible et fluide	
Une phrase de conclusion est présente	
Total points :	

- Dans un 3^{ème} message, Kim demande de rédiger un "pitch" de 3 lignes :



- Une Fiche CONSEILS est présentée
- Une nouvelle grille d'évaluation est utilisée

Items à observer :	0 / 1 point
C'est un message rédigé et non une liste de points clés	
On comprend en quoi consiste le projet	
On sait qui seront les bénéficiaires	
On a une idée de l'objectif du projet	
Total points :	

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
-  6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion

Contenu du chapitre



- Kim laisse une vidéo sur Skype®, dans laquelle elle lit un texte
- 1) Chaque équipe lui donne un retour sur ses capacités de lecture en public :
 - Bonnes pratiques
 - Mauvaises pratiques
 - Conseils
 - 2) L'animateur présente la Fiche CONSEILS
 - 3) Chaque équipe choisit un texte, et s'entraîne à la lecture en public
 - Une grille d'évaluation est proposée



Items à observer :

Rythme (cadence, rythme marqué)

Débit verbal

Fluidité (écoulement sans résistance, pas de mots parasites)

Voix (sons produits)

Ton (fréquence, variation)

Respiration

Connivence (complicité morale, intellectuelle)

Etc.

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
-  7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion



- Kim laisse adresse un e-mail dans lequel elle relate une rupture de communication :

Bonjour,

Je voulais échanger avec vous car je n'comprends plus ! Vous m'avez dit de parler franchement, d'être moi même, de regarder mes interlocuteurs, de les écouter, bref, j'ai suivi tous vos conseils, mais soit j'ai raté quelque chose, soit il y a vraiment des gens qui sont "incompatibles", et dans ce cas là, il vaut mieux éviter tout échange. D'ailleurs ma mésaventure avec Jacky en est la preuve. Il est vrai que c'est quelqu'un d'assez autoritaire, qui supporte mal la contradiction.

Je vous explique :

Depuis une quinzaine de jours, Jacky est entré dans un mutisme complet à toutes les réunions. Je me souviens de la dernière fois où il s'est exprimé.

J'animais la réunion. Nous étions 7, et Jacky a pris la parole, alors que nous étions tous d'accord, pour dire qu'on avait déjà essayé de mettre en place ce procédé il y a quelques années et que ça avait été un échec.

Alors je lui ai dit : "D'accord mais, on l'a déjà dit tout à l'heure et vous ne vous êtes pas manifesté ; enfin si vous y tenez, vous pouvez donner rapidement votre point de vue."

Et puis alors que nous étions passés au point suivant, il a à nouveau insisté ... Du coup, je lui ai dit franchement :

"Décidément, vous êtes têtu ! Vous voulez absolument avoir raison mais, selon moi, personne ne souhaite revenir au sujet précédent. Il semble que vous n'avez pas compris que tout monde est favorable à l'essai de ce nouveau procédé. Moi à votre place, j'attendrais la mise en place et les résultats des premiers suivis."

Mais cela ne l'a pas arrêté ... Je ne lui ai pas coupé la parole , et je l'ai laissé argumenter à nouveau, en lui disant seulement : "Si ça vous fait plaisir, mais bon ..."

Depuis ces événements, la rupture de communication est avérée, et il reste dans son coin. Il refuse de prendre la parole et ne pose plus jamais de questions.

Qu'en dites vous ? Ai-je fait ce qu'il fallait ? Merci d'avance pour votre retour.

Analyse de l'esclandre relaté par Kim



- Chaque participant relit l'e-mail, et repère tout ce qui lui semble inapproprié d'un point de vue de la communication
 - Par exemple : des expressions écouticides, des comportements à éviter, des affirmations erronées sur la communication en général, ...
- L'équipe se met d'accord sur la feuille A3
- Correction en plénière
 - Chaque équipe donne sa feuille A3 à l'équipe suivante
 - Le texte de l'e-mail défile
 - À chaque passage qui lui semble inapproprié, l'équipe lève la main
- Certains passages inappropriés sont particulièrement inacceptables : leur repérage quand il es justifié est valorisé par **1 ou 2 point(s)**
NB : le passage doit être noté et justifié sur les feuilles A3

Chapitre 7 : Utiliser les bons mots

7.1 Analyse de l'e-mail Kim. Vous relisez l'e-mail et repérez tout ce qui vous semble inapproprié d'un point de vue de la communication (par exemple : des expressions écouticides, des comportements à éviter, des affirmations erronées sur la communication en général, ...)

E-mail de Kim	Remarques
<p>Bonjour,</p> <p>Je voulais échanger avec vous car je n'ai compris plus ! Vous m'avez dit de parler franchement, d'être moi-même, de regarder mes interlocuteurs, de les écouter, bref, j'ai suivi tous vos conseils, mais soit j'ai raté quelque chose, soit il y a vraiment des gens qui sont "incompatibles", et dans ce cas là, il vaut mieux éviter tout échange.</p> <p>D'ailleurs ma mésaventure avec Jacky en est la preuve. Il est vrai que c'est quelqu'un d'assez autoritaire, qui supporte mal la contradiction.</p> <p>Je vous explique :</p> <p>Depuis une quinzaine de jours, Jacky est entré dans un mutisme complet à toutes les réunions. Je me souviens de la dernière fois où il s'est exprimé.</p> <p>J'animai la réunion. Nous étions 7, et Jacky a pris la parole, alors que nous étions tous d'accord, pour dire qu'on avait déjà essayé de mettre en place ce procédé il y a quelques années et que ça avait été un échec.</p> <p>Alors je lui ai dit :</p> <p>"D'accord mais, on l'a déjà dit tout à l'heure et vous ne vous êtes pas manifesté ; enfin si vous y tenez, vous pouvez donner rapidement votre point de vue."</p> <p>Et puis alors que nous étions passés au point suivant, il a à nouveau insisté ... Du coup, je lui ai dit franchement :</p> <p>"Décidément, vous êtes têtu ! Vous voulez absolument avoir raison mais, selon moi, personne ne souhaite revenir au sujet précédent. Il semble que vous n'avez pas compris que tout le monde est favorable à l'essai de ce nouveau procédé. Moi à votre place, j'attendrais la mise en place et les résultats des premiers suivis."</p> <p>Mais cela ne l'a pas arrêté ... Je ne lui ai pas coupé la parole, et je l'ai laissé argumenter à nouveau, en lui disant seulement :</p> <p>"Si ça vous fait plaisir, mais bon ..."</p> <p>Depuis ces événements, la rupture de communication est avérée, et il reste dans son coin. Il refuse de prendre la parole et ne pose plus jamais de questions. Qu'en dites vous ? Ai-je fait ce qu'il fallait ? Merci d'avance pour votre retour.</p>	

Page 20

Chapitre 7 : Utiliser les bons mots

E-mail de Kim	Remarques
<p>Bonjour,</p> <p>Je voulais échanger avec vous car je n'ai compris plus ! Vous m'avez dit de parler franchement, d'être moi-même, de regarder mes interlocuteurs, de les écouter, bref, j'ai suivi tous vos conseils, mais soit j'ai raté quelque chose, soit il y a vraiment des gens qui sont "incompatibles", et dans ce cas là, il vaut mieux éviter tout échange.</p> <p>D'ailleurs ma mésaventure avec Jacky en est la preuve. Il est vrai que c'est quelqu'un d'assez autoritaire, qui supporte mal la contradiction.</p> <p>Je vous explique :</p> <p>Depuis une quinzaine de jours, Jacky est entré dans un mutisme complet à toutes les réunions. Je me souviens de la dernière fois où il s'est exprimé.</p> <p>J'animai la réunion. Nous étions 7, et Jacky a pris la parole, alors que nous étions tous d'accord, pour dire qu'on avait déjà essayé de mettre en place ce procédé il y a quelques années et que ça avait été un échec.</p> <p>Alors je lui ai dit :</p> <p>"D'accord mais, on l'a déjà dit tout à l'heure et vous ne vous êtes pas manifesté ; enfin si vous y tenez, vous pouvez donner rapidement votre point de vue."</p> <p>Et puis alors que nous étions passés au point suivant, il a à nouveau insisté ... Du coup, je lui ai dit franchement :</p> <p>"Décidément, vous êtes têtu ! Vous voulez absolument avoir raison mais, selon moi, personne ne souhaite revenir au sujet précédent. Il semble que vous n'avez pas compris que tout le monde est favorable à l'essai de ce nouveau procédé. Moi à votre place, j'attendrais la mise en place et les résultats des premiers suivis."</p> <p>Mais cela ne l'a pas arrêté ... Je ne lui ai pas coupé la parole, et je l'ai laissé argumenter à nouveau, en lui disant seulement :</p> <p>"Si ça vous fait plaisir, mais bon ..."</p> <p>Depuis ces événements, la rupture de communication est avérée, et il reste dans son coin. Il refuse de prendre la parole et ne pose plus jamais de questions. Qu'en dites vous ? Ai-je fait ce qu'il fallait ? Merci d'avance pour votre retour.</p>	

chap. 7

Com'Fact, Communiqué avec efficacité®, un jeu du CIPE

- Une liste de 45 expressions est soumise aux participants, qui doivent juger si l'expression est propice ou non (écouticide) à développer une bonne écoute :
 - Exercice à l'oral
 - Quelques exemples ci-dessous

N°	Expression			<i>On dira plutôt ...</i>
1	Oui, si ce n'est que ...			Oui ; vous avez pensé à l'hypothèse où ...
2	Oui, mais bien sûr ... Y'a qu'à!!			Les choses sont plus complexes car nous devons envisager ...
3	Ah oui, voyons voir ...			
4	Que voulez-vous dire exactement ?			
5	D'accord, mais ...			D'accord ! Restera cependant cette proposition à étudier
6	C'est intéressant. Pouvez-vous nous éclairer ?			
ETC ...				

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
-  8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion



- Kim transmet à Com'Tact l'enregistrement de son entretien avec Marc pour avoir un retour



- Elle s'attend à un retour assez positif : il va falloir la ménager, mais être précis et complet.
- 1) Analyse par chaque participant du dialogue, de son déroulement, bonnes pratiques et mauvaises pratiques pour Kim et pour Marc.
 - 2) Mise en commun.
 - 3) Restitution en direct à Kim par un ou plusieurs volontaires (soigner le fond, la forme, l'attitude ... Ne pas blesser ou bloquer Kim Adopter une approche coaching. Il ne s'agit pas de faire remonter le doute et le stress chez Kim. Approche pédagogique.)
 - 4) Double évaluation : qualité du conseil / qualité de la communication

Je tiens à vous remercier car je sens que je commence à progresser. Merci à vous. J'angoisse beaucoup moins à l'idée d'avoir à communiquer. Je peux même dire que je prends de l'assurance. Je voudrais d'ailleurs que vous puissiez me confirmer si je suis dans le vrai.

Je dois voir Marc tout à l'heure pour échanger avec lui sur l'organisation du voyage que nous proposons tous les ans à tous les personnels et à leur famille.

Marc sait que je suis des séances de coaching avec vous ; je lui ai donc demandé si je pouvais filmer notre échange, afin de débriefer avec vous. Il m'a donné son feu vert.

Dès la fin de notre entrevue, je vous transmets la vidéo, et vous pourrez ainsi me faire un retour après l'avoir analysée à tête reposée.

- Dans ce chapitre le niveau d'exigence augmente pour les participants (coaches).
 - On considère qu'ils maîtrisent les techniques incontournables de la communication acquises progressivement via les chapitres 1 à 7.
 - Ils sont donc confrontés dans le chapitre 8 "Mener un dialogue" à **plus de complexité**.
- 1) Analyser la qualité du dialogue suppose la prise en compte de l'interlocuteur de Kim : la dimension sociale est introduite (**Kim dans sa relation avec les autres**)
 - 2) Il est désormais demandé aux coaches de simuler une **restitution à Kim en direct**.
Il va donc falloir, pour les coaches, travailler autant la forme que le fond dans leur intervention conseil, et mettre en application ce qu'ils ont précédemment conseillé :
 - S'adapter à son récepteur
 - Ne pas utiliser d'expression écouticide ...
 - Reformuler ...
 - Être positifs ...
 - Il ne s'agit pas de blesser Kim, ni de faire remonter son niveau de stress, mais d'être pédagogique !

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
-  9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation

Conclusion



- Kim transmet à Com'tact la vidéo de son collègue la filmant devant la machine à café avec sa collègue Sophie : elle est exaspérée
 - Elle fait la liste de tout ce qui n'a pas été fait dans les règles de l'art et qui a fait qu'elle a perdu 2 heures



Chap 9 – Participer à une réunion

- 1) Les coaches vont devoir réagir aux suggestions du mail "si cela devait se renouveler, ..."
 - 2) Qu'aurait-elle dû faire en tant que participante ?
- Fiche CONSEILS à préparer en équipe et à restituer (simulation en direct avec Kim)

J'ai assisté à une réunion ce matin et j'ai vraiment perdu mon temps.
Pour résumer l'animateur était dépassé. Je n'ai rien compris et je ne suis même pas sûre qu'il y ait un compte rendu.
Bref deux heures de prise d'otage alors que j'avais un travail fou.
Qu'en pensez-vous?
Si cela devait se renouveler, je me fais porter absente d'avance ? je quitte la salle discrètement ? je demande l'autorisation à l'animateur de quitter la réunion prétextant une urgence?
Que me conseillez-vous ?
NB : Un de nos collègues nous a filmé ce matin à la machine à café, ma collègue Sophie et moi en train de discuter de cette fameuse réunion!
"Pour preuve de mon manque de patience" m'a t'il dit, et il m'a envoyé la vidéo. Je vous la transmets et vous verrez !
Peut être puis je suggérer discrètement à Julien que je connais bien, d'aller suivre une formation à la conduite de réunion. Qu'en pensez vous?

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion



- 10) Mener une négociation

Conclusion

Déroulement du chapitre



Chap 10 – Mener une négociation



Étape 1 :

- Kim vous a laissé un message SKYPE ; elle a 2 inquiétudes :
 - Pour chacune des 2 inquiétudes, répondez aux 2 questions ci-dessous :
- 1) Votre première analyse ?
 - 2) Qu'allez-vous lui dire ?



1 L'objet de la négociation

Ma collaboratrice veut absolument tout changer :

- Horaires de travail
- Organisation
- Façon d'envisager notre mission

2 Les données recueillies lors de ses recherches sur les techniques de négociation

- Dressez votre plan de bataille
 - Choisissez un terrain favorable
 - Poussez le dans ses retranchements pour gagner
 - Bien négocier est capital pour ne pas passer à la trappe
- Kim a l'impression que la négociation est un combat à gagner, un rapport de force

Étape 2 :

- En s'appuyant sur la Fiche CONSEILS, les équipes simulent l'entretien entre Kim et sa collaboratrice Léa
 - Des fiches de rôles sont distribuées, afin de donner un contexte

Rôle de Kim

/ Déroulement de la négociation
Vous accueillez Léa, et vous menez la négociation avec elle.

Consultation :

- Vous présentez les modalités d'organisation, les règles de la négociation (respect / écoute / construire ensemble / trouver un consensus)
- Vous rappelez qu'il faut commencer par formuler clairement les points sur lesquels porte la négociation (reformulation)
- S'il y a des points non négociables, les préciser, et les justifier

Confrontation : (s'appuyer sur la préparation)

- Expression des propositions (celles de Léa, et les vôtres) : argumenter-discuter-réfuter
- Mettre en évidence les convergences, et les contradictions

Concrétisation :

- Rappels : points non négociables, points d'accord, points de désaccord qui restent.
- Si rupture ou suite à donner : expliquer pourquoi, comment
- Puis décompression pour maintien de la relation

/ Ce que vous savez de Léa

- Léa est professionnelle, a de bonnes relations avec les personnes, et communique facilement.



chap. 10

Rôle de Léa n°1

/ Déroulement de la négociation
Kim va vous accueillir.

- 1) Vous allez demander des précisions sur le déroulement de la rencontre.
- 2) Vous allez exposer vos attentes
 - Si certains points vous semblent non négociables, vous le précisez tout de suite.
- 3) Vous allez argumenter sur chacune de vos attentes (avantage pour vous, pour tous, pour l'entreprise éventuellement)
 - Vous souhaitez des engagements ou décisions claires, des précisions sur la suite.
 - Votre but reste cependant de ne pas dégrader vos relations de travail avec votre N+1, vous voulez garder sa confiance.
 - Enfin, vous savez que vous faites bien votre travail : vous êtes professionnelle.

/ Ce que vous savez de Kim

- Bonnes relations avec Kim : elle sait écouter.
- Bon climat dans le service.



chap. 10

Introduction

- 1) Se présenter
- 2) Oser communiquer avec tous
- 3) Rédiger un e-mail
- 4) Faire une présentation
- 5) Rédiger une note synthétique
- 6) Lire un texte en public
- 7) Utiliser les bons mots
- 8) Mener un dialogue
- 9) Participer à une réunion
- 10) Mener une négociation



Conclusion

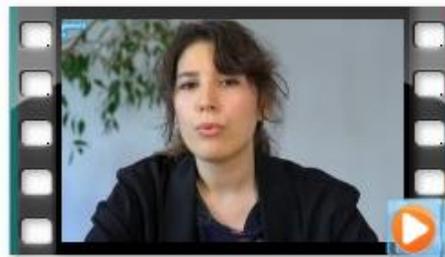
- Plusieurs chapitres du jeu s'appuient sur des vidéos
- Elles sont consultables sur YouTube, sur la playlist "Com'Tact Communiquer avec efficacité®" : https://www.youtube.com/playlist?list=PLx9sgCr5lanrYxB7v_kCgo86204sYUrDp



Chap 1 – Se présenter (1)



Chap 1 – Se présenter (2)



Chap 1 – Se présenter (3)



Chap 4 – Faire une présentation



Chap 6 – Lire un texte en public



Chap 8 – Mener un dialogue



Chap 9 – Participer à une réunion



Chap 10 – Mener une négociation

SE PRÉSENTER

**OSER
COMMUNIQUER
AVEC TOUS**

**RÉDIGER
UN E-MAIL**

**FAIRE UNE
PRÉSENTATION**

**RÉDIGER
UNE NOTE
SYNTHÉTIQUE**

**LIRE UN TEXTE
EN PUBLIC**

**UTILISER
LES BONS MOTS**

**MENER
UN DIALOGUE**

**PARTICIPER
À UNE RÉUNION**

**MENER UNE
NÉGOCIATION**

Modalités d'utilisation de COM'TACT, communiquer avec efficacité®

Diverses formules de mise en œuvre du jeu sont possibles : *n'hésitez pas à nous contacter*

Contact : **Nadia GHARBI**

Tél. : 01 40 64 59 18

Mail : info@cipe.fr

- **Acquisition** du jeu :
 - Matériel
 - Licence d'utilisation
 - Option de formation de mise en main (formation des futurs formateurs à l'utilisation du jeu)
 - Option de customisation du jeu à votre problématique
- Achat d'une **animation** du jeu :
 - Réalisée par un animateur du CIPE
 - Incluant le matériel mis en œuvre
 - Option de customisation de l'animation à votre problématique
- Le jeu peut être **customisé**, à divers niveaux :
 - Vocabulaire utilisé
 - Choix de chapitres spécifiques du jeu existant
 - Ajout de concepts / chapitres
 - Adaptation du jeu à un nombre de stagiaires important
 - Etc.



Un ensemble de jeux de rôles
permettant de maîtriser toutes les situations de communication

Description du jeu en 1 diapo

COM'EXPERT, manager sa communication® permet de développer sa capacité à **communiquer dans toutes les situations**



L'objectif final du jeu est d'être capable d'adopter une attitude de communication **ASSERTIVE** (**affirmation de soi**, et **respect de l'autre**).

Pour ce faire, les équipes suivent le parcours :

- 1) Faire la part entre les faits, les jugements, et les ressentis
- 2) Communiquer avec 12 personnalités différentes
- 3) Décrire les 5 attitudes de communication (manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique)
- 4) Développer son assertivité :

En développant son savoir faire dans l'émission d'un message :

- Savoir faire des compliments
- Savoir demander et exprimer ses besoins
- Savoir faire une demande de changement ou une critique constructive

En développant son savoir faire en réponse à un message reçu :

- Savoir répondre à un compliment
- Savoir dire non et négocier
- Savoir répondre aux critiques (gérer les conflits)





- Public concerné :
 - Cadres, Maîtrise
 - Etudiants
- Taille du groupe :
 - Jusqu'à 24 personnes



- 8h30
 - Fractionnable en plusieurs séances
 - Plusieurs séquences optionnelles

En fin de formation, le participant sera capable de :

- Distinguer les faits, les jugements, et les ressentis ; et dépasser les préjugés et les stéréotypes
- Communiquer avec 12 personnalités fortes (colérique, timide, autoritaire, lymphatique, ...)
- Décrire et identifier les attitudes de communication : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique
- Faire son autodiagnostic sur les 5 attitudes, et définir la cible
- Formuler un compliment, et aussi savoir y répondre
- Formuler une demande, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...)
- Formuler une critique, et aussi savoir y répondre
- Mettre en œuvre les méthodes pour développer son assertivité

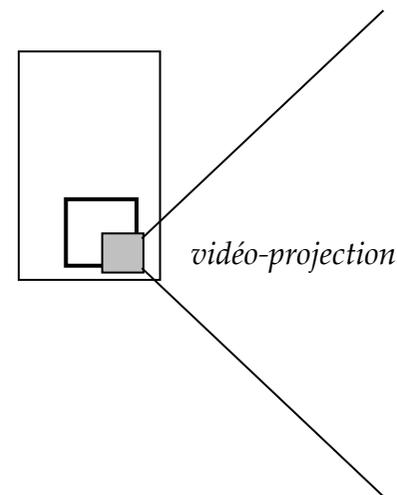
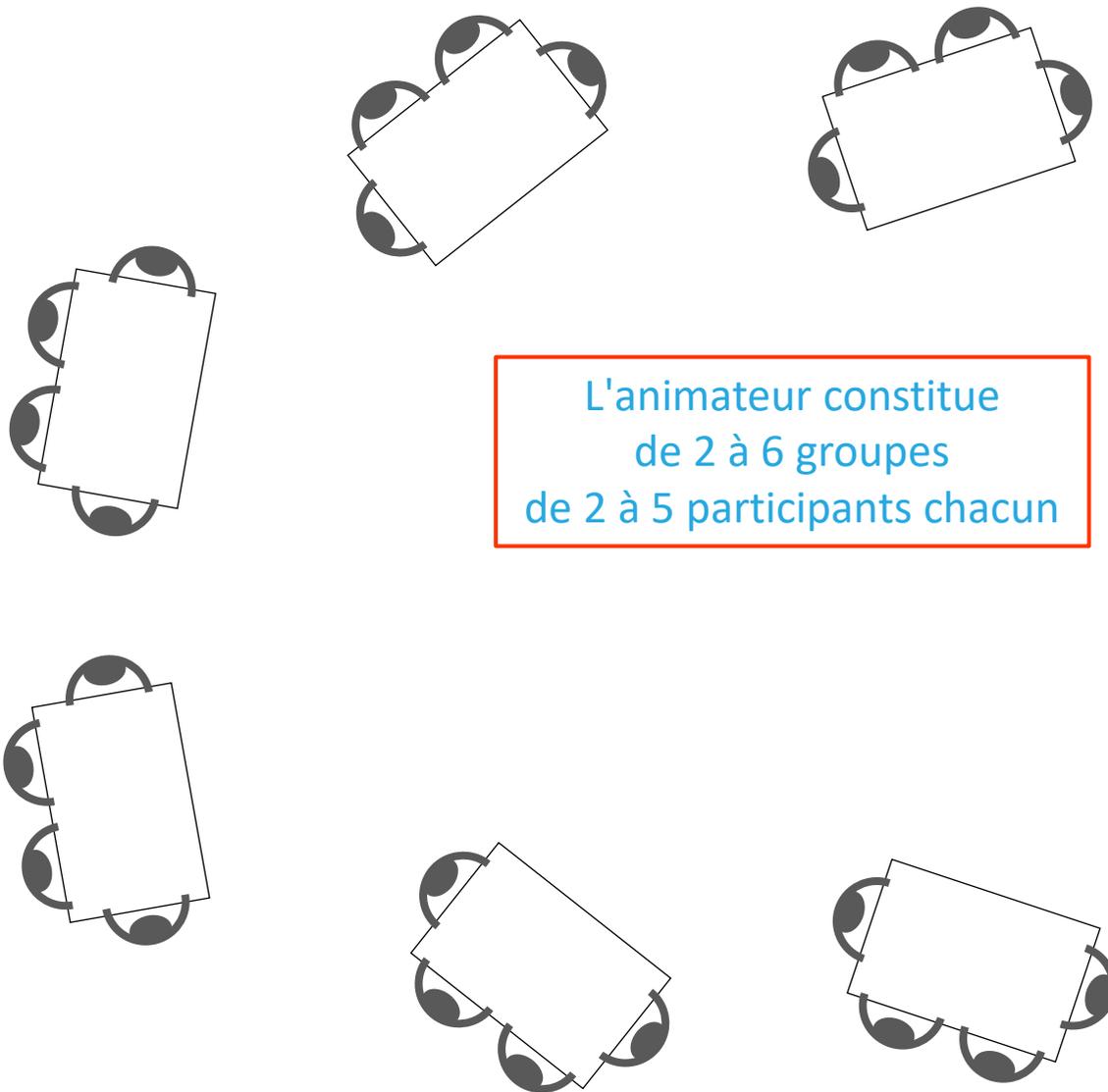
- Le tableau ci-dessous indique le nombre d'équipes à constituer en fonction du nombre de participants :
 - Nous avons privilégié, en bleu, des équipes comprenant 3 à 4 participants
- NB : un nombre au-delà de 24 est possible, mais des équipes auront 5 équipiers, ce qui a pour effet de réduire la mobilisation individuelle.*

Nombre de participants	Nombre d'équipes																													
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
2 équipes	■	■	■																											
3 équipes	■	■	■	■	■	■	■																							
4 équipes			■	■	■	■	■	■	■	■	■																			
5 équipes					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■															
6 équipes							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

■ Répartition optimale
(équipes de 3 à 4 participants)

■ Répartition acceptable
(équipes de 2 à 5 participants)

- Prérequis : ce jeu est destiné à un public ayant déjà des notions relatives à la communication
 - Il ne peut s'adresser à un public novice dans le domaine



Vue d'ensemble de la simulation

Durées :

0 h 40

1. Rappels

2 h 40

2. Les perceptions

3 h 00

3. Les 5 attitudes de communication

1 h 50

4. L'assertivité

20 min

5. Conclusion

Total : 8 h 30

Contenus des chapitres

- Ce premier chapitre a pour objectif de rappeler certains messages.
 - Nous l'avons structuré sous la forme de 4 questions, accompagnées de 4 débriefings.
- Les équipes s'entraînent en **analysant un accident** du travail, à l'aide de 3 interviews mélangeant **faits, jugements, et ressentis**.
 - Les équipes jouent une douzaine de **types de personnalité** (timide, colérique, fatigué, ...), et précisent comment communiquer avec elles.
 - On ne peut pas ne pas communiquer : la force du **non-verbal**.
- Les équipes étudient **2 situations de communication** (Manager-Collaborateur, et Collègue-Collègue), et en déduisent les 5 attitudes : **manipulatrice, agressive, passive, assertive** et **pédagogique**
 - Chacun évalue ses 5 attitudes à l'aide d'un **autodiagnostic**.
 - L'animateur présente quelques **profils types** ainsi que le **profil idéal**.
- Les équipes s'entraînent à **formuler un compliment, une demande, une critique**, et aussi savoir y **répondre** (savoir dire non, négocier, ...).
 - Elles doivent mettre en œuvre une **communication assertive**.
 - Des **outils** sont proposés pour mettre en pratique cette communication.
- Cette conclusion permet à chaque participant de construire son plan d'action personnel, et de s'engager dans une démarche de travail personnel.
 - C'est la continuité de la formation.

- 
- 1) Rappels
 - 2) Les perceptions
 - 3) Les 5 attitudes de communication
 - 4) L'assertivité
 - 5) Conclusion



Objectifs du chapitre

- Se remettre en tête quelques principes de la communication
- Idéalement, les participants doivent connaître des principes : ce n'est qu'un rappel

Challenge inter-équipes



- Tout au long du jeu, 25 questions vous seront posées aux équipes
- Ces questions sont intégrées dans un "bingo"
 - Vous écrirez les 25 nombres de 1 à 25, dans un tableau 5x5 (des informations sont données page suivante)
 - À chaque bonne réponse, vous entourerez
- Vos gains sont calculés de cette manière :
 - 1 pt par bonne réponse
 - 6 pts de bonus pour 5 cases alignées
 - 3 pts de bonus pour 4 cases alignées
 - 2 pts de bonus pour 3 cases alignées
 - 5 pts de bonus pour la 1^{ère} équipe à aligner 5 cases (elle annonce "bingo !")
- En cours de jeu, vous pouvez gagner des opportunités pour inverser des cases

3	16	8	14	24
13	20	19	2	5
7	12	1	9	25
21	6	10	18	15
22	11	17	4	23

Principe du Bingo

- Tout au long du jeu, 25 questions vous seront posées
- Ces questions sont intégrées dans un "bingo"
 - Vous écrivez les 25 nombres de 1 à 25, dans un tableau 5x5
 - À chaque bonne réponse, vous entourez
- Vos gains sont calculés :
 - 1 pt par bonne réponse (**exemple bleu**)
 - 6 pts de bonus pour 5 cases alignées (**exemple vert**)
 - 3 pts de bonus pour 4 cases alignées (**exemple gris**)
 - 2 pts de bonus pour 3 cases alignées (**exemple orange**)
- En cours de jeu, vous pouvez gagner des opportunités pour inverser des cases

3	16	8	14	24
13	20	19	2	5
7	12	1	9	25
21	6	10	18	15
22	11	17	4	23

- Les 25 questions sont réparties de la manière suivante :

Question N°	Chapitres / Contenus (mots-clés)
1	1. Rappels - Rappels sur les principes de la communication.
2	
3	
4	
5	2. Les perceptions - Les faits, jugements, et ressentis. - Comment communiquer avec une douzaine de types de personnalité (timide, colérique, fatigué, ...).
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	3. Les 5 attitudes de communication - Les 5 attitudes : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique. - Autodiagnostic. - Profils types, et profil idéal.
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	4. L'assertivité - Comment formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...). - Comment mettre en œuvre une communication assertive.
20	
21	
22	
23	
24	
25	

QUESTION 2

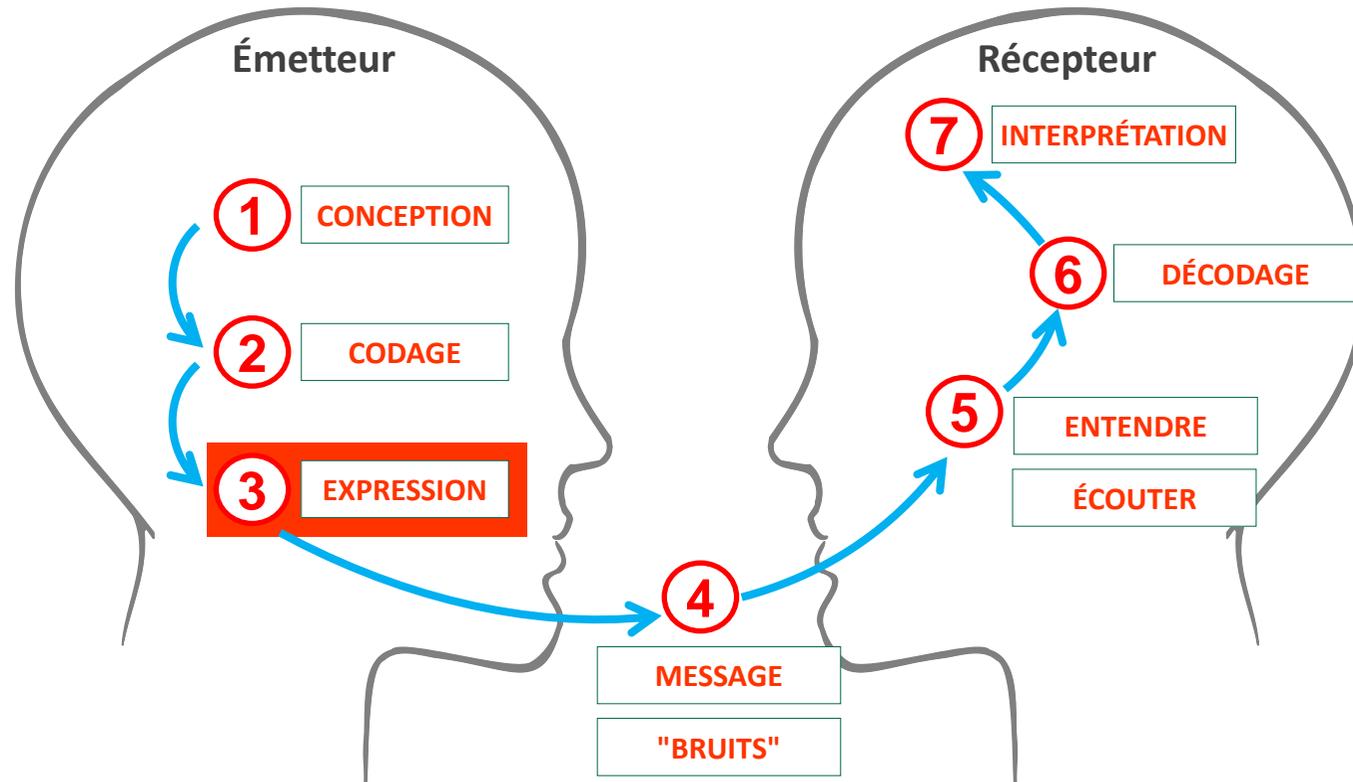
- Une communication par téléphone est une communication :
 - A) Synchrones et présentielle
 - B) Synchrones et distancielle
 - C) Asynchrone et présentielle
 - D) Asynchrone et distancielle

**Exemple de question
de rappel**

QUESTION 4

Exemple de question
de rappel

- En communication, on appelle « expression » :
 - A) Les expressions de visage
 - B) Les attitudes de la personne
 - C) Les gestes de la personne
 - D) La posture de la personne
 - E) Aucune de ces réponses
 - F) Toutes ces réponses



1) Rappels

➔ 2) Les perceptions

3) Les 5 attitudes de communication

4) L'assertivité

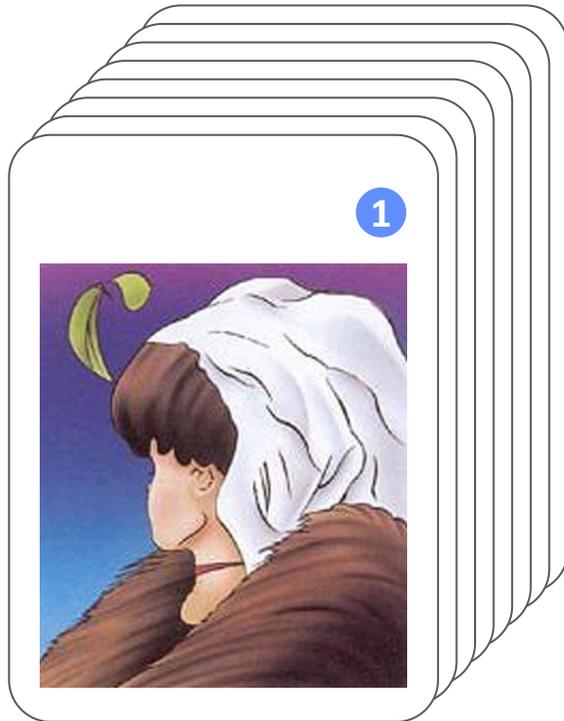
5) Conclusion



Objectifs du chapitre

- Être en mesure de faire la part des choses entre les faits, les jugements et les ressentis
- Communiquer avec toutes sortes de personnalités surtout celles qui ne veulent pas communiquer

- Vous recevez 8 images / dessins



- Vos réponses sont rapides et spontanées
 - Elles sont inscrites sur 1 feuille de réponse
 - Vous ne perdez pas de temps en tentatives d'interprétation

Perception individuelle : 8 images / dessins

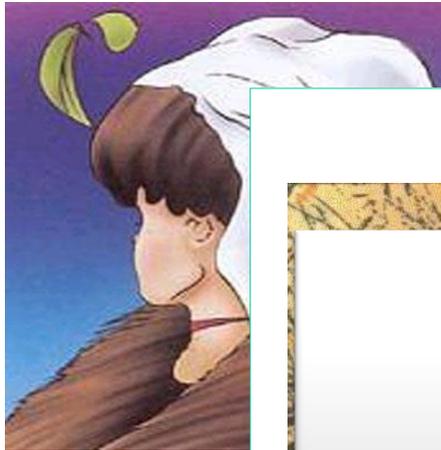
Chap. 2

Écrivez vos réponses dans le tableau ci-dessous :

N°	Réponse
1	•
2	•
3	•
4	
5	
6	
7	
8	

Com'Expert, manager sa communication®, un jeu du CIPE

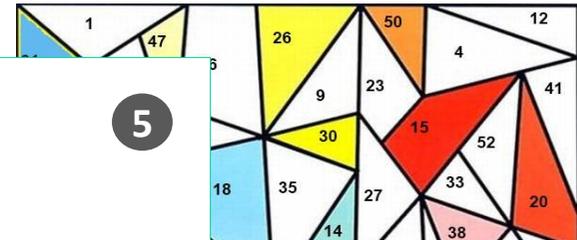
1



2



5



4

6



8



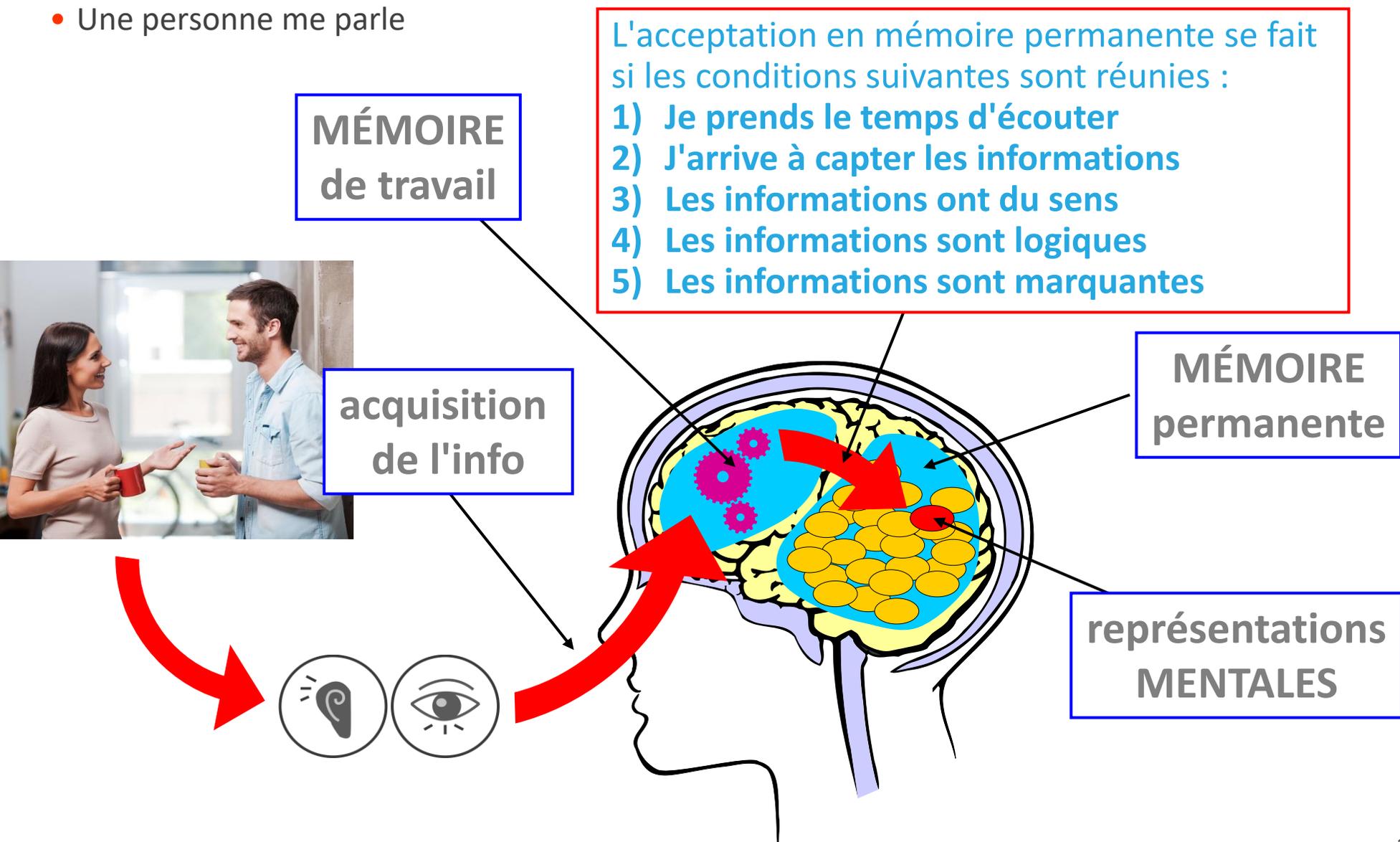
À chacun ses perceptions

À chacun de prendre en considération
les perceptions des autres



Comment un adulte intègre une information :

- Une personne me parle

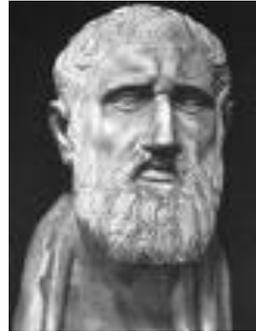


1) Je prends le temps d'écouter : bonnes pratiques

- Si on ne prend pas le temps d'écouter :
 - On ne perçoit pas le message de l'autre
 - Chacun reste sur ses perceptions

Bonnes pratiques :

- Écouter
- Allouer le temps nécessaire
- Comprendre la demande
- Reformuler le cas échéant



*" Si nous avons deux oreilles et une seule bouche
c'est pour écouter deux fois plus que parler "*

Zénon de Citium 335-262 av JC

*" Parler est un besoin,
écouter est un art "*

Goethe 1749 - 1832



*" Aujourd'hui, on ne sait plus parler,
parce qu'on ne sait plus écouter "*

Jules Renard 1864 - 1910

2) J'arrive à capter les informations : bonnes pratiques

- La mémoire de travail est limitée :
 - Rien ne sert de "pousser" les informations, si elles ne sont pas "digérées"
 - Exemple : quelqu'un nous parle très vite, en donnant beaucoup d'informations, et à la fin on ne sait plus quelle est l'information importante, et on s'attache souvent à la dernière

Bonnes pratiques :

- Parler à vitesse normale
- Articuler de manière distincte
- Regarder son interlocuteur pour s'assurer que le message passe
- Reboucler
- Reformuler : "en somme, les 3 points importants sont ..."





Faire preuve d'ouverture

Se baser sur des faits

Un accident s'est produit hier soir

- Un accident s'est produit en fin de poste hier après-midi
 - Nous sommes le lendemain matin
- Trois personnes sont concernées par l'accident :
 - Georges, Grégo, Mady
- Le service RH a recueilli des informations sur l'accident auprès des 3 témoins :
 - Jacques, Élodie et Michèle
- À l'aide de ces témoignages, dites comment s'est déroulé l'accident



Chap. 1

Témoignages d'Élodie

1
Justement, je venais de regarder ma montre car je commençais à fatiguer : 20h40. Je me suis dit, ouf, c'est bientôt fini. J'étais au fond du couloir près de la fontaine à eau, quand j'ai vu Georges au milieu du couloir, tomber sur le dos de toute sa hauteur.

2
Le sol brillait malgré le peu de lumière, et quand Georges a glissé, j'ai vu s'échapper de sous son pied un intercalaire en soie. Ensuite, j'ai entendu la pluie de perles sur le sol, puis le bruit du plateau qui avait volé en l'air.

3
J'ai vu au loin Grégo recroquevillé contre le mur du couloir, les genoux repliés, bras autour. Pas étonnant qu'il soit tombé aussi, et qu'il se soit fait mal car les perles ont roulé jusqu'au bout du couloir. Il ne pouvait plus se relever.

4
Mon cœur s'est mis à battre à tout-va quand en m'approchant, j'ai vu le visage de Georges complètement figé. Je lui ai demandé s'il souffrait, et là, silence.
À mon avis il a perdu un moment connaissance.

5
C'est là que j'ai tout compris. L'extincteur n'avait pas été rattaché après le passage de la maintenance, et en tombant, Georges a heurté celui-ci avec sa tête, d'où la douleur terrible et la perte de connaissance.



Com'Expert, maîtriser sa communication, un jeu du CIPE

FAIT

2

Le sol brillait malgré le peu de lumière, et quand Georges a glissé, j'ai vu s'échapper de sous son pied un intercalaire en soie. Ensuite, j'ai entendu la pluie de perles sur le sol, puis le bruit du plateau qui avait volé en l'air.

1

Justement, je venais de regarder ma montre car je commençais à fatiguer : 20h40.

Je me suis dit, ouf, c'est bientôt fini. J'étais au fond du couloir près de la fontaine à eau, quand j'ai vu Georges au milieu du couloir, tomber sur le dos de toute sa hauteur.

FAIT

JUGEMENT

3

J'ai vu au loin Grégo recroquevillé contre le mur du couloir, les genoux repliés, bras autour. Pas étonnant qu'il soit tombé aussi, et qu'il se soit fait mal car les perles ont roulé jusqu'au bout du couloir. Il ne pouvait plus se relever.

RESSENTI

4

Mon cœur s'est mis à battre à tout-va quand en m'approchant, j'ai vu le visage de Georges complètement figé. Je lui ai demandé s'il souffrait, et là, silence. À mon avis il a perdu un moment connaissance.

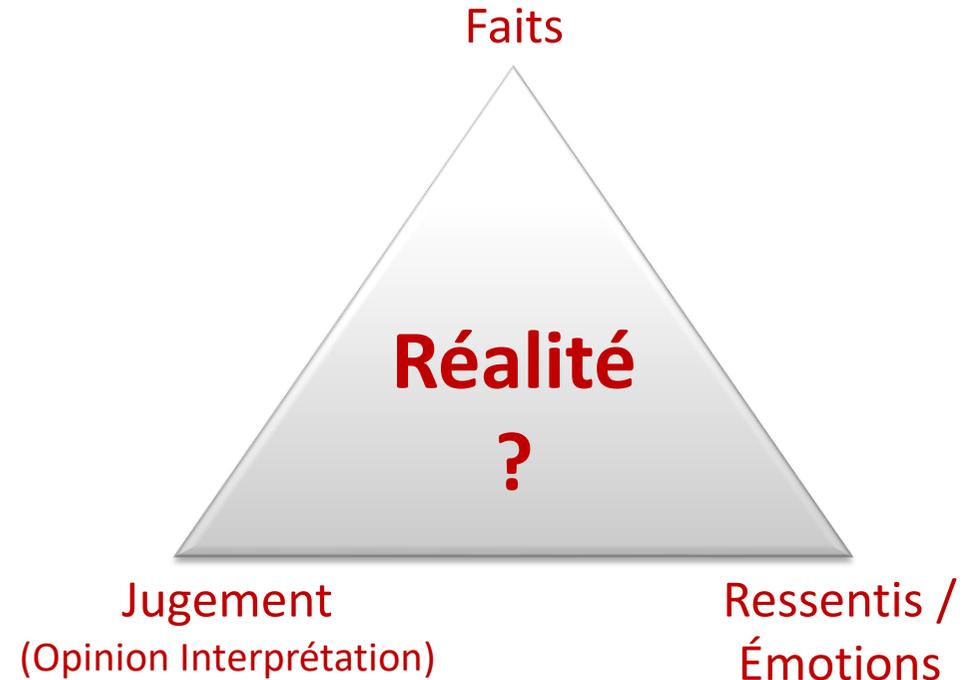
RESSENTI

5

C'est là que j'ai tout compris. L'extincteur n'avait pas été raccroché après le passage de la maintenance, et en tombant, Georges a heurté celui-ci avec sa tête, d'où la douleur terrible et la perte de connaissance.



- Chacune des personnes a la conviction de détenir "LA vérité"



- Prendre du recul sur les témoignages
 - Ils peuvent générer de l'incompréhension (perçue ou non)
 - Chacun s'enfonce dans son égo et croit avoir raison
 - Ils peuvent être source de tension, conflits, pertes de temps, surcoûts

Communiquer sur des faits Aller chercher les faits sur le terrain

- Selon le contexte, tenir compte des jugements, interprétations, jugements, opinions, émotions, comme complémentaires aux faits

- Chaque binôme / trinôme reçoit une liste de 3 rôles
- L'un des participants de l'équipe mime l'un des 3 rôles

- Consignes :
 - Aucune parole ou son n'est autorisé
 - Aucun objet ne peut être utilisé
 - Il est évidemment conseillé d'utiliser l'espace pour s'exprimer
 - L'autre participant du binôme est libre de participer à la scénette

Commedia dell'arte

GROUPE 1

Chap. 2



▶

VOTRE MISSION

Chaque groupe choisit un personnage Monsieur Madame parmi la liste des 3 personnages ci-dessous. Chacun de ces personnages symbolise un caractère, un tempérament, un type de personnalité.

L'un des participants de votre groupe va mimer ce personnage, après un temps de préparation.

Durant la scénette, les autres participants disposent d'une grille d'observation qui est complétée au fur et à mesure des scénettes.

Consignes :

- ▶▶ Aucune parole ou son ne sont autorisés
- ▶▶ Aucun objet ne peut être utilisé
- ▶▶ Il est évidemment conseillé d'utiliser l'espace pour s'exprimer
- ▶▶ L'autre participant du binôme est libre de jouer un dialogue avec le personnage

Liste des 3 personnages proposés :

- ▶▶ Monsieur Madame Désintéressé(e)
- ▶▶ Monsieur Madame Timide
- ▶▶ Monsieur Madame Suspicieux(se)

Com'Expert, managers sa communication®, un jeu du CIPE

- *NB : chaque équipe a des rôles différents des autres équipes*

- Chaque participant reçoit une grille d'observation.
- Elle est remplie après chaque scénette
- Attention :
 - On n'évalue pas la performance de l'acteur mais **ce que l'on perçoit du rôle interprété**
- Puis débriefing
 - Mise en commun des perceptions et des ressentis

Commedia dell'arte FICHE D'ÉVALUATION Chap. 2

▶

PRINCIPE
Vous évaluez chaque scénette (sauf la vôtre), en renseignant les 4 cases ci-dessous

Scénette	Son rôle Monsieur Madame ...	Ma perception de ce personnage ?	Ai-je envie de communiquer avec lui ? Justificatifs	Comment l'aborder ?
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Com'Expert, manager sa communication®, un jeu du CIPE

- Ils n'encouragent pas les échanges ! Cependant, comment les aborder ?

Désintéressé(e)

Timide

Suspicieux(se)

Colérique

Fatigué(e)

Distrait(e)

Autoritaire

Lymphatique

Pressé(e)

Nerveux(se)

Méprisant(e)

Négatif(ve)

SUITE

Caractéristiques	Comment l'aborder ?
<ul style="list-style-type: none">- Qui n'est pas préoccupé par son intérêt personnel et n'agit pas par intérêt Ou <ul style="list-style-type: none">- Qui a perdu tout intérêt, démotivé	<ul style="list-style-type: none">- Faire allusion à l'intérêt public- Faire valoir la valeur ajoutée collective- Ouvrir le dialogue par un entretien informel, l'air de rien- Parler naturellement échanger simplement- Être rassurant- Se tenir à l'écoute- Laisser l'initiative de la fin à son interlocuteur

[Retour SOMMAIRE](#)

Caractéristiques	Comment l'aborder ?
<ul style="list-style-type: none">- Emporté- Prompt à se mettre en colère	<ul style="list-style-type: none">- Garder son calme- Se montrer conciliant en posant des questions- Avoir un discours simple et clair- Contrôler ses émotions

[Retour SOMMAIRE](#)

- Qu'en pensez-vous ?



Bonjour,
Comment allez-vous ?
Je vous trouve très
sympathique

- Discordances entre :
 - message verbal
 - et message non verbal

- On communique à son insu
 - Actes conscients ou inconscients
 - Etre immobile, silencieux, choisir la distance, ...
 - Il n'y a pas de non comportement
- Jouer l'authenticité !
 - Se connaitre & S'assumer
- Utiliser (à bon escient) le non verbal :
 - Gestes, postures, mimiques, ...
- Pour consolider les messages, pour convaincre



ivante :

tion.



Principe du Bingo

- Tout au long du jeu, 25 questions vous seront posées
- Ces questions sont intégrées dans un "bingo"
 - Vous écrivez les 25 nombres de 1 à 25, dans un tableau 5x5
 - À chaque bonne réponse, vous entourez
- Vos gains sont calculés :
 - 1 pt par bonne réponse (**exemple bleu**)
 - 6 pts de bonus pour 5 cases alignées (**exemple vert**)
 - 3 pts de bonus pour 4 cases alignées (**exemple gris**)
 - 2 pts de bonus pour 3 cases alignées (**exemple orange**)
- En cours de jeu, vous pouvez gagner des opportunités pour inverser des cases

3	16	8	14	24
13	20	19	2	5
7	12	1	9	25
21	6	10	18	15
22	11	17	4	23

5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25

2. Les perceptions

- Les faits, jugements, et ressentis.
- Comment communiquer avec une douzaine de types de personnalité (timide, colérique, fatigué, ...).

3. Les 5 attitudes de communication

- Les 5 attitudes : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique.
- Autodiagnostic.
- Profils types, et profil idéal.

4. L'assertivité

- Comment formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...).
- Comment mettre en œuvre une communication assertive.

1) Rappels

2) Les perceptions

 3) Les 5 attitudes de communication

4) L'assertivité

5) Conclusion



Objectifs du chapitre

- Identifier les 5 attitudes de communication (dans un contexte "manager-collaborateur" et dans un contexte "collaborateur-collaborateur")
- Connaître son profil, les profils types et le profil idéal

Attitude manipulatrice	Attitude qui utilise la culpabilisation, la flatterie, ou le chantage affectif pour déstabiliser
Attitude pédagogique*	Art de l'éducation pour transmettre, mener, accompagner, élever, mettre en œuvre des compétences relationnelles et sociales, pour enseigner et transmettre de l'information
Attitude agressive	Attitude s'appuyant sur le rapport de force, physique ou verbal, tourné sur autrui, voire sur soi-même (mal-être : ongles rongés, maux de dos, ulcère, ...)
Attitude passive (fuite)	Attitude de retrait, d'évitement : l'émetteur ne supporte pas le conflit, et évite une confrontation à chaud
Attitude assertive	Attitude mettant en avant l'affirmation de soi (l'émetteur) et le respect d'autrui (récepteur), tant dans des situations positives (encourager, ...) que négatives (sanctionner, ...)

- Vous traitez la 1^{ère} étude : "Toujours en retard Dupuis"

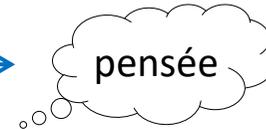
1. Toujours en retard Dupuis

Manager ↔ Collaborateur

- Le collaborateur Dupuis est "toujours en retard"
- Son manager l'interpelle

"Toujours en retard Dupuis" & "Cool la vie Félix"

- Chaque équipe reçoit un tapis, des cartes, et un mémo
 - Les attitudes sont identifiées par ligne
 - Les cartes correspondent aux couleurs par colonne
 - Certaines cartes relatent une "pensée" →
- Vous devez placer les cartes dans les bonnes cases
- Pour cela, raisonnez par ligne (c'est-à-dire par attitude)



	Communication de l'émetteur qui illustre l'attitude	Réaction du récepteur : 1 ou 2 effet(s) possible(s) du message sur le récepteur	Effet du message bleu sur le récepteur	Réaction de l'émetteur suite au message bleu
Attitude manipulatrice				
Attitude pédagogique				
Attitude agressive				
Attitude passive (fuite)				



- Chaque équipe identifie :
 - Les 2 attitudes les plus favorables à la communication (pion vert)
 - Les 2 attitudes les moins favorables à la communication (pion rouge)
- Justification



	Communication de l'émetteur qui illustre l'attitude	Réaction du récepteur : 1 ou 2 effet(s) possible(s) du message sur le récepteur	Effet du message bleu sur le récepteur	Réaction de l'émetteur suite au message bleu
Attitude manipulatrice				
Attitude pédagogique				
Attitude agressive				
Attitude passive (fuite)				
Attitude assertive				

- Attitudes les moins favorables :



Manipulatrice



Agressive

- Attitudes les plus favorables :



Pédagogique



Assertive

Attitude manipulatrice

- Réflexe de distance
- Rupture de communication

Exemple de correction pour l'une des 5 attitudes



Communication de l'émetteur qui illustre l'attitude	Réaction du récepteur : 1 ou 2 effet(s) possible(s) du message sur le récepteur
<p data-bbox="110 825 957 1049">Toujours en retard Dupuis ! Ah je vous cherchais justement ! Je pensais que vous n'alliez pas venir travailler aujourd'hui. J'ai cru que votre boulot ne vous intéressait pas ... Peut-être qu'au fond c'est lié à votre mauvaise étoile ou autre chose ? Ne pensez-vous pas qu'il faudrait que ça change ?</p> <p data-bbox="856 1056 907 1085">M2</p>	<p data-bbox="1048 806 1895 1106">C'est bien simple, j'arrive en retard et j'suis un moins que rien. Comme si j'le faisais exprès. Si j'aime mon boulot ? Rien à voir. Et puis, après tout c'est peut être vrai que parfois j'en ai assez. C'est vraiment à vous décourager ! Je ne suis pas un gamin qu'on manipule comme on veut. "Faut qu'ça change" dit-il : j'vais essayer mais pas sûr que j'y arrive"</p> <p data-bbox="1764 1071 1814 1099">M9</p> <p data-bbox="1764 806 1895 863"><i>pensée</i></p>

Exemple de correction pour l'une des 5 attitudes

Réflexe de distance

Doutes sur soi-même

Rupture de communication

Méfiance généralisée vis-à-vis de l'émetteur



- Vous traitez la 2^{ème} étude : " Cool la vie Félix "

2. Cool la vie Félix

Collègue ↔ Collègue

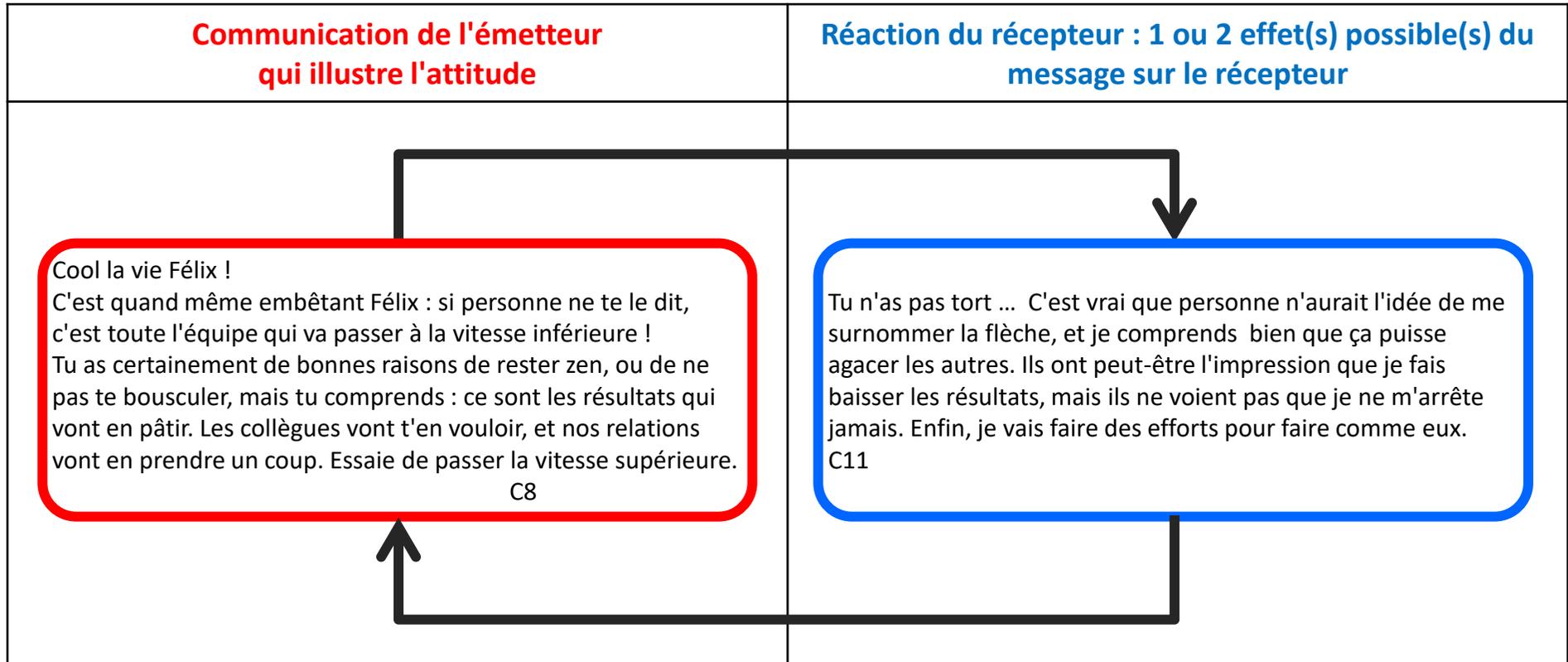
- Félix est "toujours cool" quel que soit le contexte
- Un de ses collègues l'interpelle

Attitude pédagogique

Cool la vie Félix !

Exemple de correction pour l'une des 5 attitudes

- Bouclage
- Attitude propice à la communication



Exemple de correction pour l'une des 5 attitudes

Écoute

Bouclage
Communication favorisée

Relation positive
Egal à égal

Respect partagé



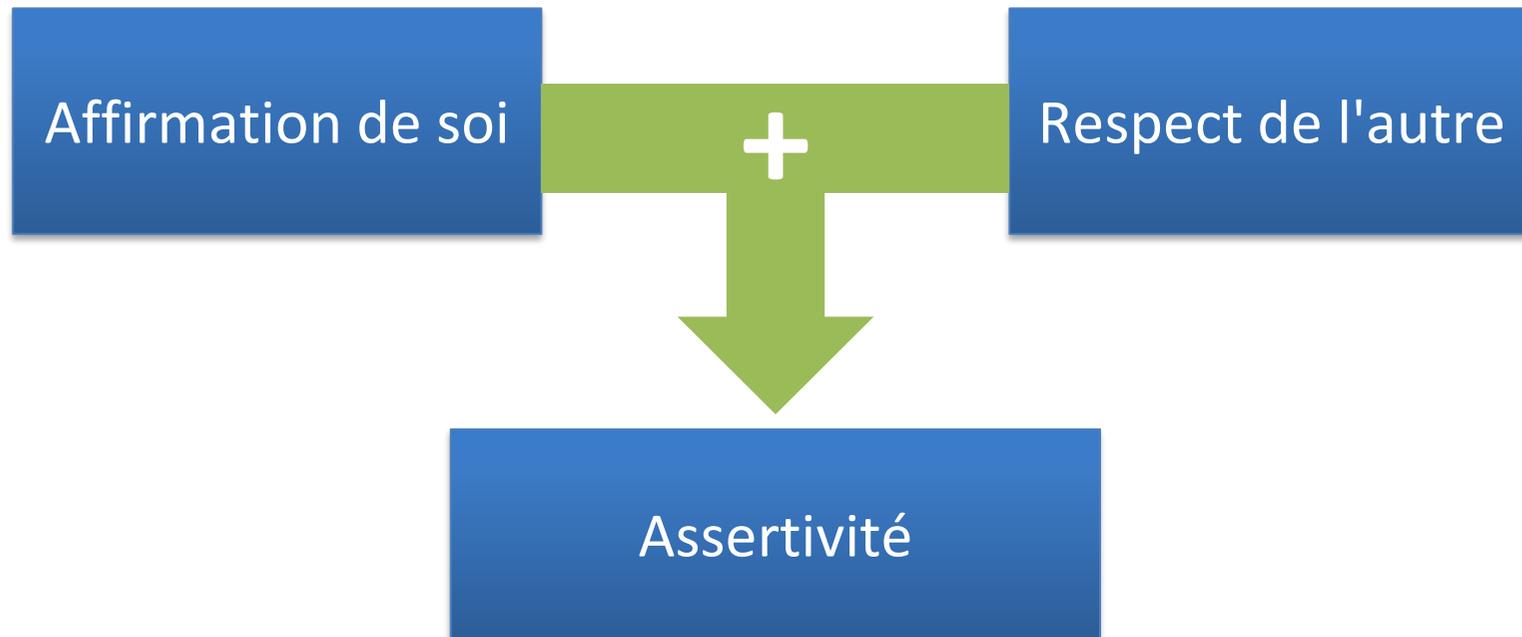
- Attitude assertive
- Attitude pédagogique

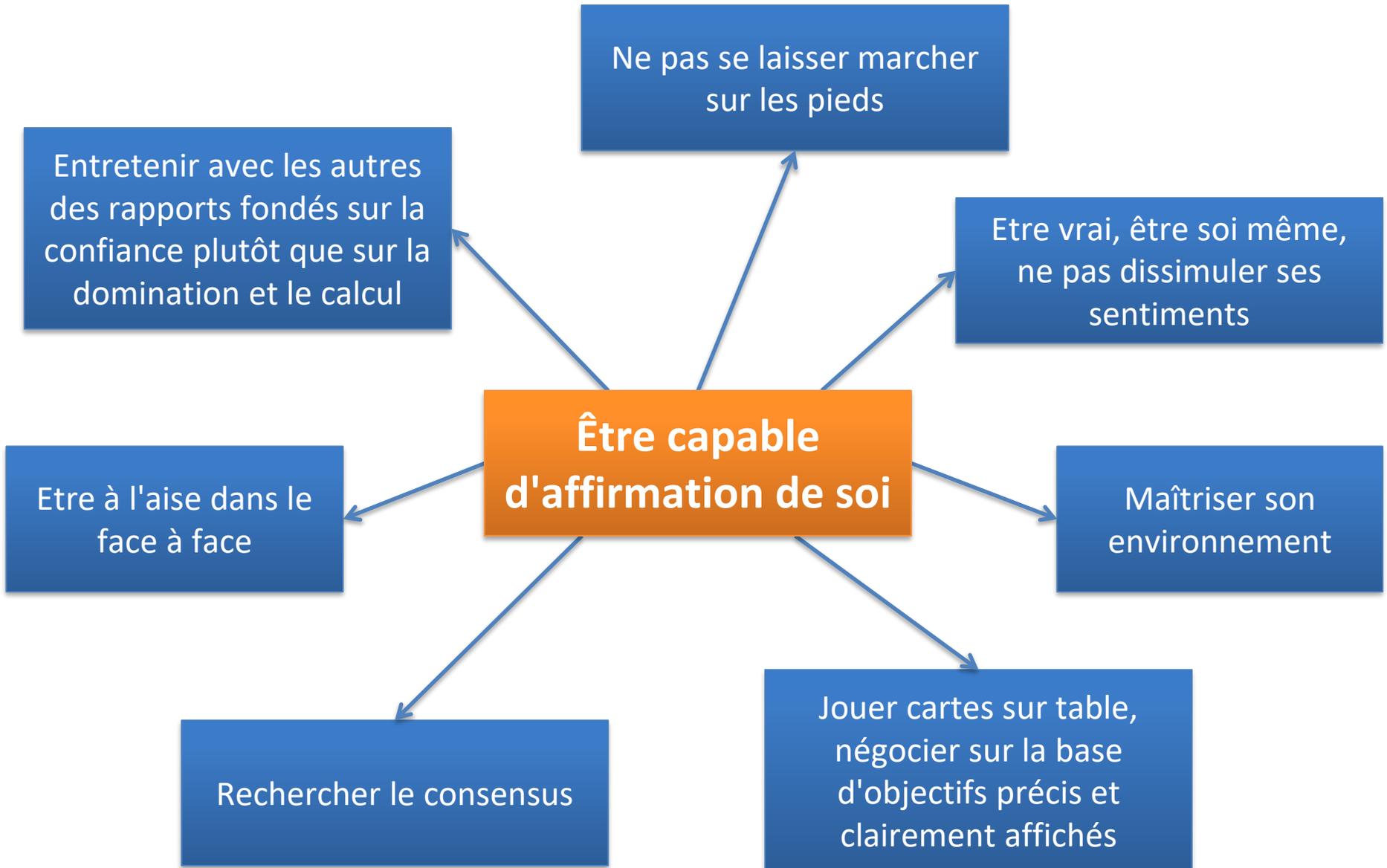
- Auto-évaluation régulière indispensable :
 - Prise de conscience de ses propres attitudes
 - Pour améliorer ses performances en communication

- Transposition :
 - Exemples de vécus, situations constatées
 - Échanges sur les incidences (en entreprise, ou autre)

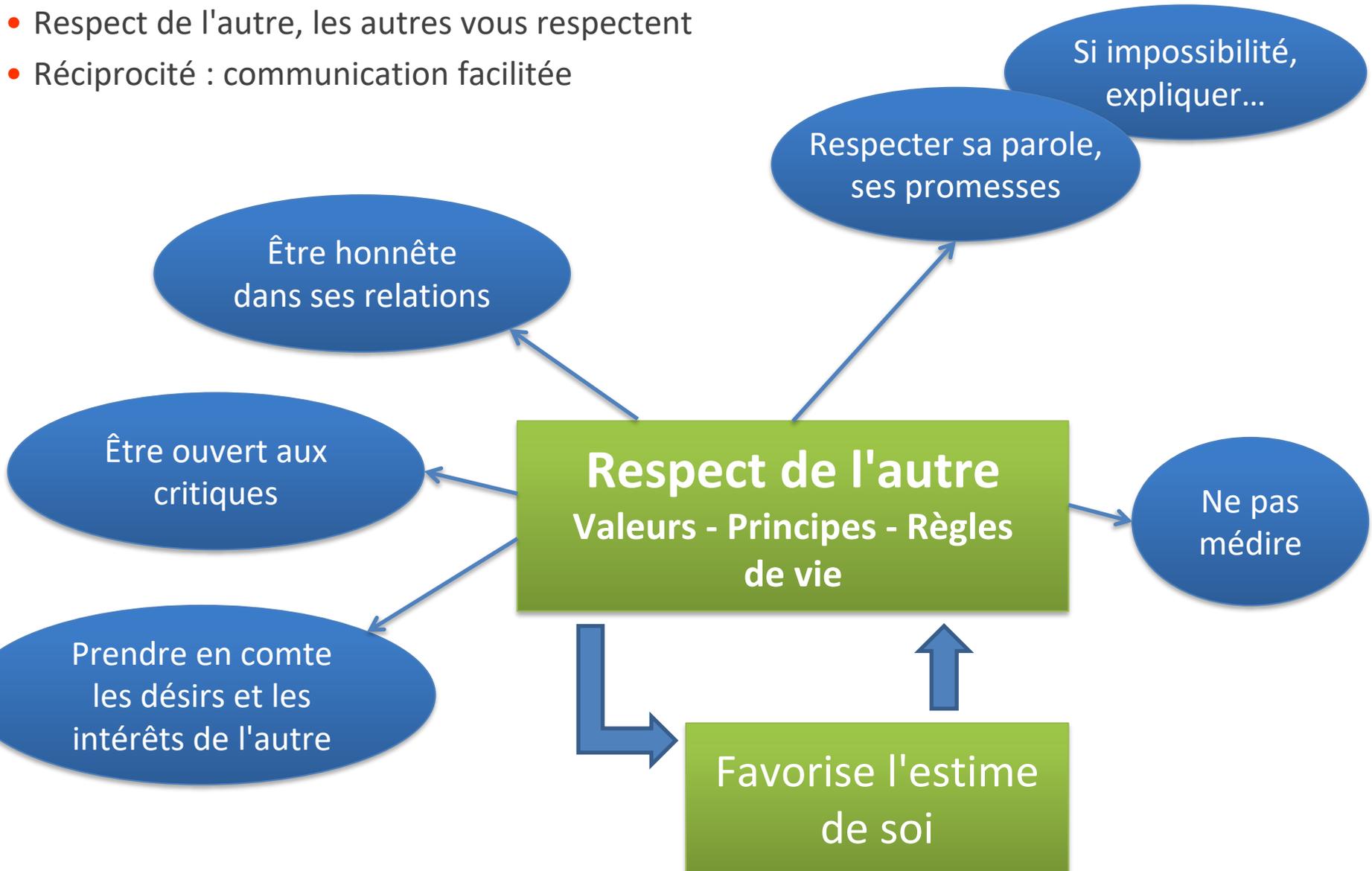
- Assertivité :

Capacité à s'exprimer et à défendre ses droits,
et faire admettre leur légitimité,
Sans empiéter sur ceux des autres





- Respect de l'autre, les autres vous respectent
- Réciprocité : communication facilitée

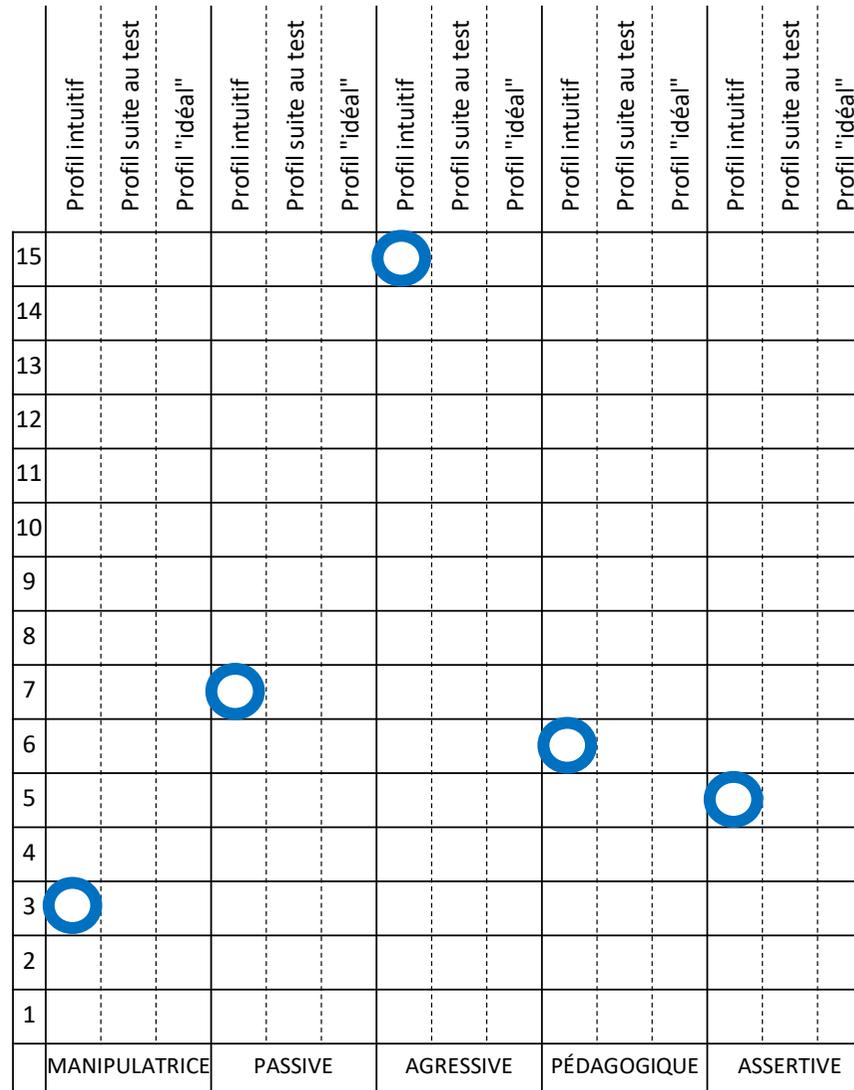


Autodiagnostic

- Vous recevez une feuille "Autodiagnostic (diagramme)"
- Tracez votre profil intuitif
 - Utilisez la 1^{ère} colonne de chaque attitude

Autodiagnostic (diagramme)

Chap. 3



- Réalisez votre autodiagnostic*

* Questionnaire tiré et adapté du livre de Dominique CHALVIN "L'affirmation de soi"

Autodiagnostic

► Pour chacune des affirmations proposées, répondez par :
Plutôt vrai : si vous pensez ou agissez de cette façon la plupart du temps
Plutôt faux : si vous ne faites ou ne pensez que rarement ce qui est décrit
NB : répondez **spontanément**, et limitez votre réflexion au milieu professionnel

		Plutôt VRAI	Plutôt FAUX
1	Je dis souvent oui, alors que je voudrais dire non.	X	
2	Je défends mes droits, sans empiéter sur ceux des autres ...		X
3	Je préfère dissimuler ce que je pense ou ressens, si je ne connais pas bien la personne.	X	
4	Je suis plutôt autoritaire et décidé ...	X	
5	Il est en général plus facile et habile d'agir par personne interposée que directement.		
6	Je ne crains pas de critiquer et de dire aux gens ce que je pense ...		
7	Je n'ose pas refuser certaines tâches qui manifestement ne relèvent pas de mes attributions.		
8	Je ne crains pas de donner mon opinion, même en face d'interlocuteurs hostiles ...		
9	Quand il y a un débat, je préfère me tenir en retrait pour voir comment cela va tourner.		
10	On me reproche parfois d'avoir l'esprit de contradiction.		
11	J'ai du mal à écouter les autres.		
12	Je m'arrange pour être dans les secrets des Dieux : cela m'a bien rendu service.		
13	On me considère en général comme habile dans les relations.		
14	J'entretiens avec les autres des rapports fondés sur la confiance plutôt que sur la domination ou le calcul.		
15	Je préfère ne pas demander de l'aide à un collègue : il risquerait de penser que je ne suis pas compétent.		
16	Je suis timide et je me sens bloqué dès que je dois réaliser une action inhabituelle.		
17	On me dit « soupe au lait » ; Je m'énerve et cela fait rire les autres.		
18	Je suis à l'aise dans les contacts « face à face ».		
19	Je joue assez souvent la comédie : comment faire autrement pour arriver à ses fins ?		
20	Je suis bavard et je coupe la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps.		
21	J'ai de l'ambition et je suis prêt à faire ce qu'il faut pour arriver.		
22	Je sais en général qui il faut voir et quand il faut le voir : c'est important pour réussir.		
23	En cas de désaccord, je recherche les compromis réalistes sur la base des intérêts mutuels.		
24	Je préfère « jouer cartes sur tables ».		
25	J'ai tendance à remettre à plus tard ce que je dois faire.		
26	Je laisse souvent un travail en train sans le terminer.		
27	En général, je me présente tel que je suis, sans dissimuler mes sentiments.		

Autodiagnostic

- Calculez votre score
- Reportez sur l'histogramme

Autodiagnostic (dépouillement)

Chap. 3

Chaque phrase correspond à un exemple d'attitude manipulatrice, passive, agressive, pédagogique, ou assertive. Les phrases, indiquées par un numéro, ont été classées en 5 colonnes, correspondant aux 5 attitudes.

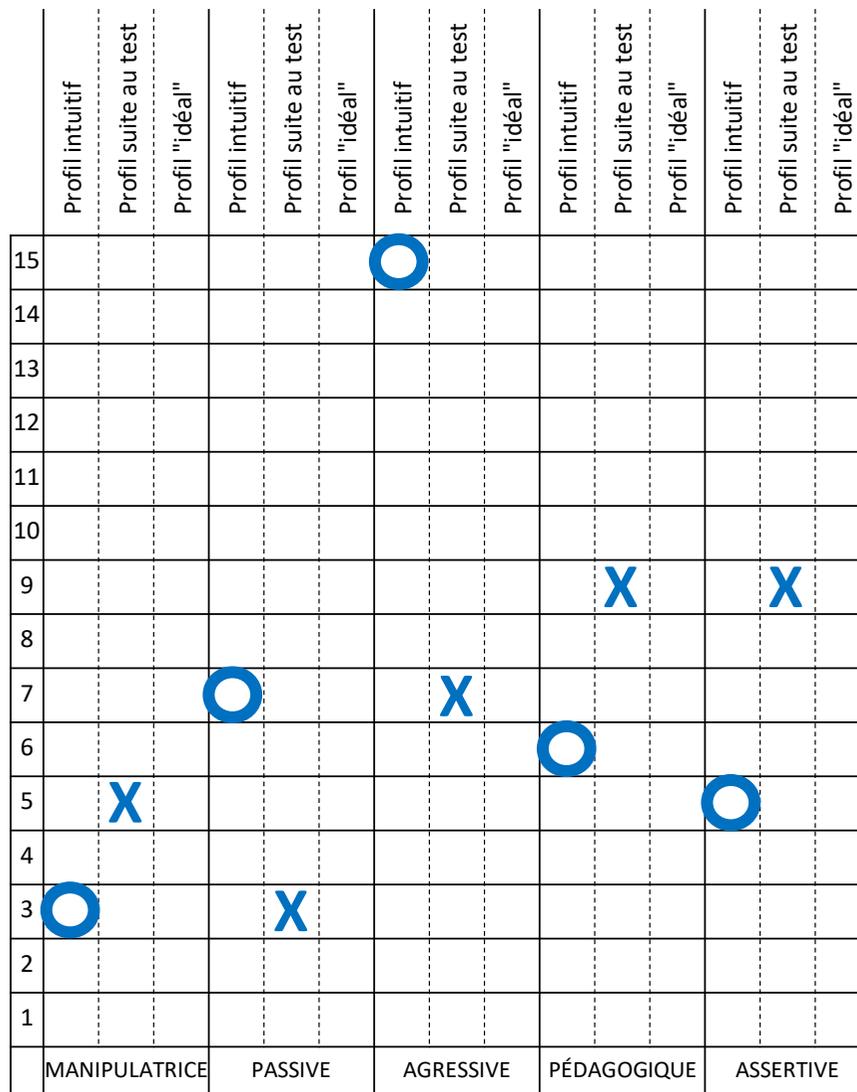
Vous mettez un point si vous avez répondu "**Plutôt VRAI**".

Le total des points indique le degré de votre tendance à utiliser l'attitude indiquée.

MANIPULATRICE	PASSIVE	AGRESSIVE	PÉDAGOGIQUE	ASSERTIVE
3	1	4	5	2
6	8	7	10	9
11	18	12	15	17
14	20	13	19	23
16	21	25	22	28
24	31	26	30	29
27	32	34	37	33
38	42	35	43	40
39	44	36	47	41
51	45	48	50	46
52	62	49	54	53
57	63	59	60	55
58	64	61	67	56
66	73	68	70	65
71	74	69	75	72
Total : 5/15	Total : 3/15	Total : 7/15	Total : 9/15	Total : 9/15

Autodiagnostic (diagramme)

Chap. 3



Autodiagnostic

- Comparaison :

- Profil "intuitif" ○

- Profil suite au test X

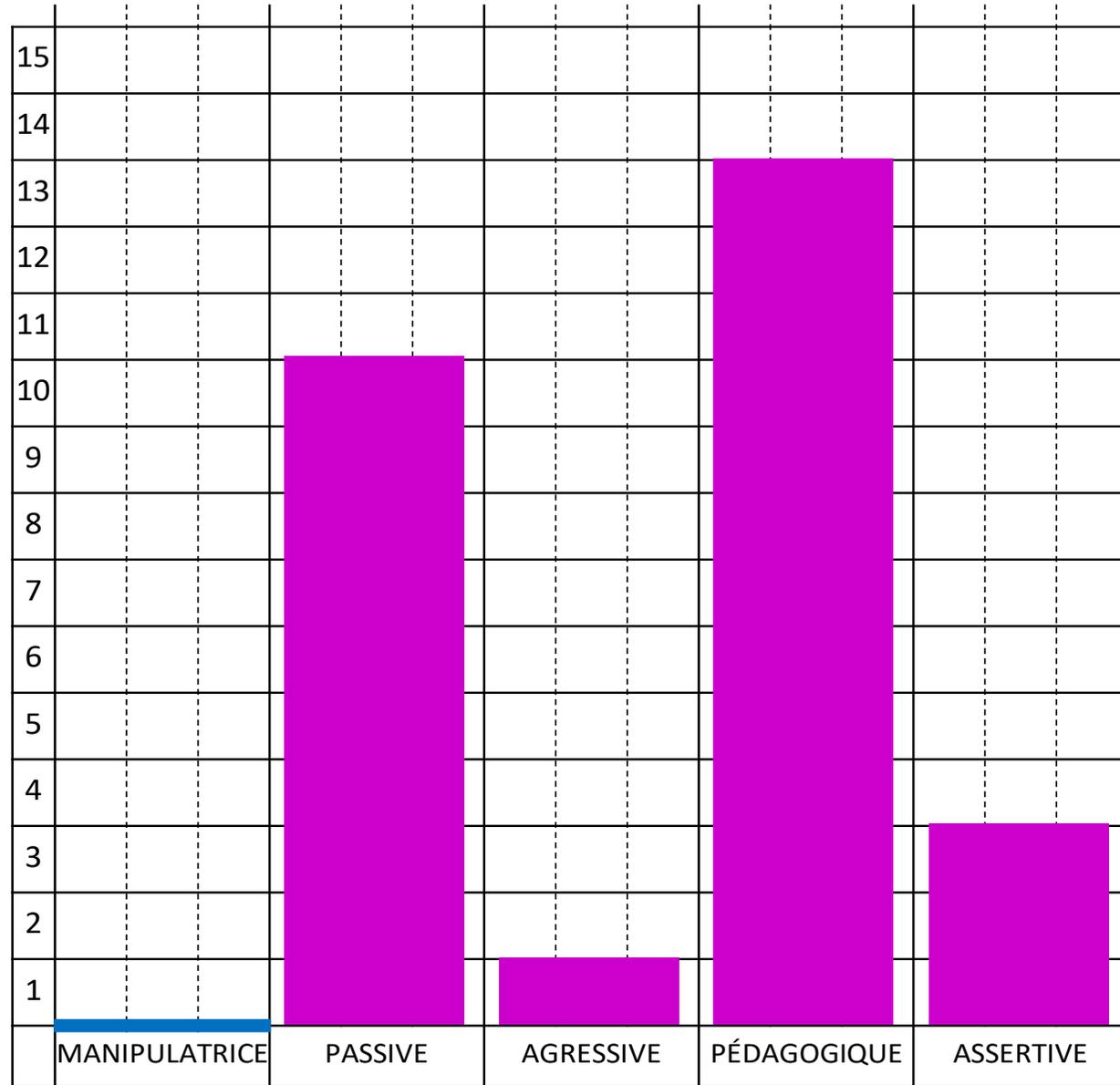


Autodiagnostic (diagramme)

Chap. 3

	Profil intuitif	Profil suite au test	Profil "idéal"	Profil intuitif	Profil suite au test	Profil "idéal"	Profil intuitif	Profil suite au test	Profil "idéal"	Profil intuitif	Profil suite au test	Profil "idéal"			
15							○								
14															
13															
12															
11															
10															
9									X		X				
8															
7				○			X								
6									○						
5		X									○				
4															
3	○				X										
2															
1															
	MANIPULATRICE			PASSIVE			AGRESSIVE			PÉDAGOGIQUE			ASSERTIVE		

Débriefing sur des profils types 1/3



Selon vous, quel est le profil idéal ?

- Recevez la feuille Profil "idéal"
- Chacun dessine au feutre
- Affichage de toutes les feuilles
- Échange

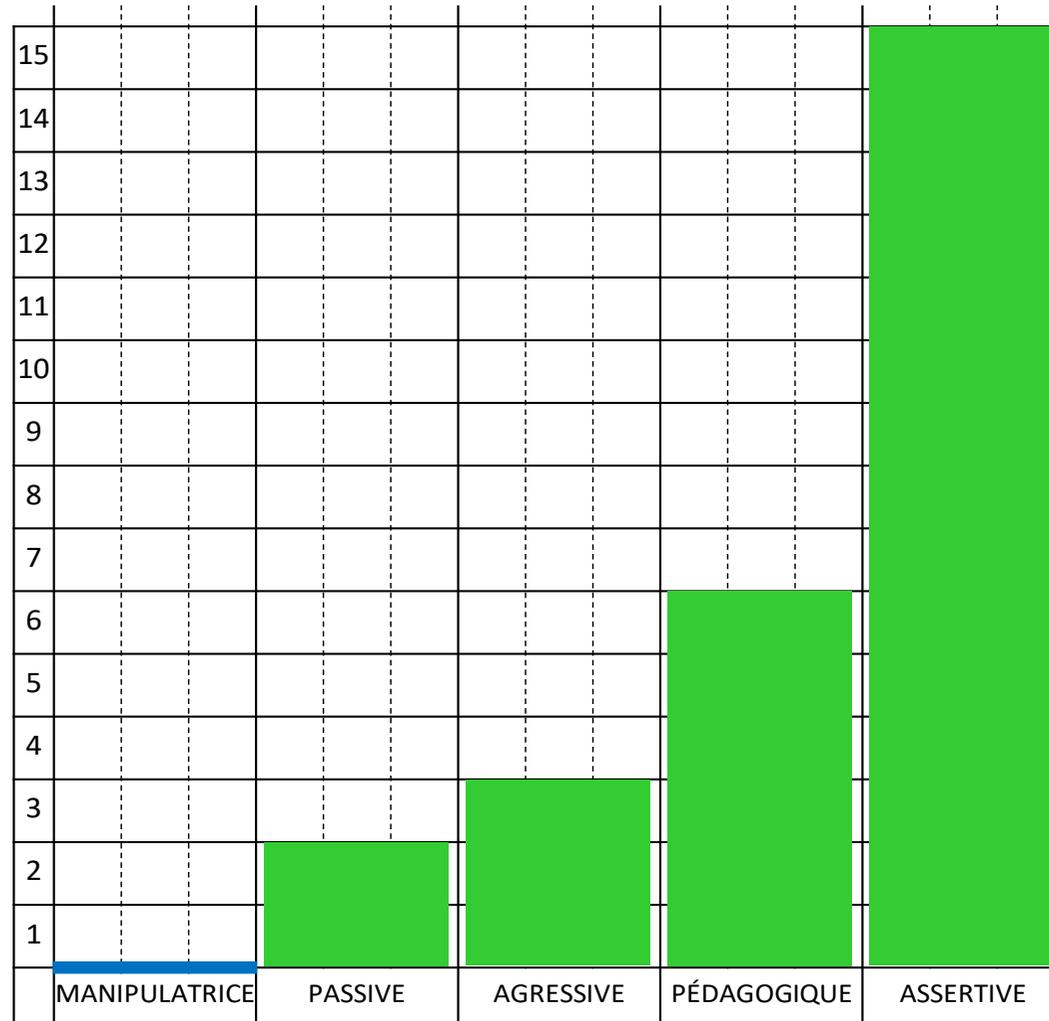
Autodiagnostic PROFIL "IDÉAL" Chap. 3

Tracez le profil qui vous semble "idéal" :

15					
14					
13					
12					
11					
10					
9					
8					
7					
6					
5					
4					
3					
2					
1					
	MANIPULATRICE	PASSIVE	AGRESSIVE	PÉDAGOGIQUE	ASSERTIVE

Com'Expert, manager sa communication®, un jeu du CIPE

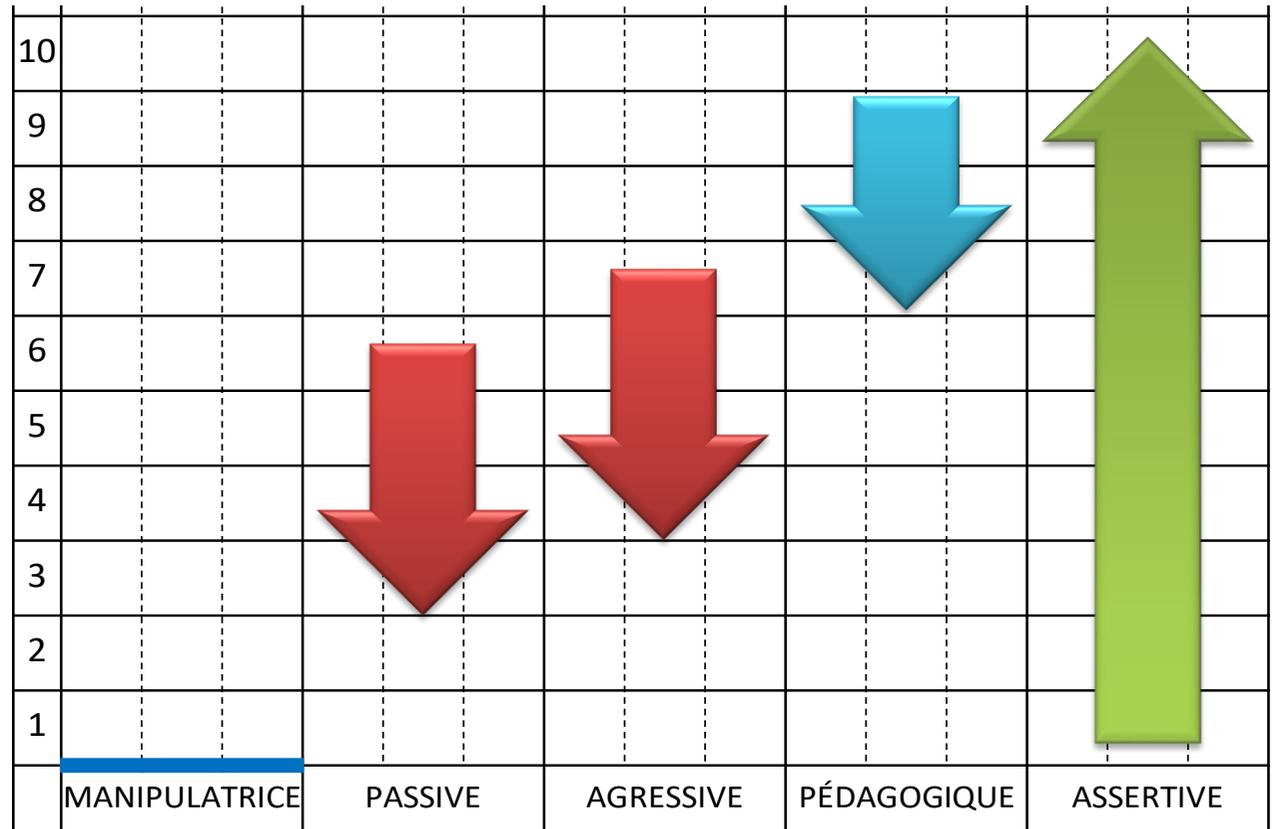
Profil "idéal"



Pourquoi faire évoluer ses curseurs ?

- Pour communiquer plus efficacement
- Pour dépenser moins d'énergie à établir ou rétablir la communication
- Pour éviter les ruptures
- Pour le bien-être de tous

- Sur quel(s) curseur(s) agir ?



ivante :

tion.



Principe du Bingo

- Tout au long du jeu, 25 questions vous seront posées
- Ces questions sont intégrées dans un "bingo"
 - Vous écrivez les 25 nombres de 1 à 25, dans un tableau 5x5
 - À chaque bonne réponse, vous entourez
- Vos gains sont calculés :
 - 1 pt par bonne réponse (**exemple bleu**)
 - 6 pts de bonus pour 5 cases alignées (**exemple vert**)
 - 3 pts de bonus pour 4 cases alignées (**exemple gris**)
 - 2 pts de bonus pour 3 cases alignées (**exemple orange**)
- En cours de jeu, vous pouvez gagner des opportunités pour inverser des cases

3	16	8	14	24
13	20	19	2	5
7	12	1	9	25
21	6	10	18	15
22	11	17	4	23

5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25

2. Les perceptions

- Les faits, jugements, et ressentis.
- Comment communiquer avec une douzaine de types de personnalité (timide, colérique, fatigué, ...).

3. Les 5 attitudes de communication

- Les 5 attitudes : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique.
- Autodiagnostic.
- Profils types, et profil idéal.

4. L'assertivité

- Comment formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...).
- Comment mettre en œuvre une communication assertive.

- 1) Rappels
- 2) Les perceptions
- 3) Les 5 attitudes de communication
- ➔ 4) L'assertivité
- 5) Conclusion



Objectifs du chapitre

- S'entraîner à l'assertivité
- Maîtriser les 6 situations types : formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...).

- **En développant son savoir faire dans l'émission d'un message :**
 - Savoir faire des compliments
 - Savoir demander et exprimer ses besoins
 - Savoir faire une demande de changement ou une critique constructive
- **En développant son savoir faire en réponse à un message reçu :**
 - Savoir répondre à un compliment
 - Savoir dire non et négocier
 - Savoir répondre aux critiques (gérer les conflits)

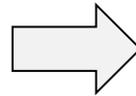
1) Premier tour : sans l'aide d'outils

Tirage au sort des rôles
Jeu de rôles - Débriefing

2) Découverte des outils

3) Second tour : avec l'aide d'outils

(court temps de préparation)
Jeu de rôles - Débriefing



6 situations types pour l'assertivité

Faire des compliments

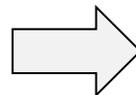
Répondre a un compliment

Demander, exprimer un besoin

Dire non et négocier

Faire une demande de changement et une critique

Répondre aux critiques (gérer les conflits)



6 situations types pour l'assertivité

Faire des compliments

Répondre a un compliment

Demander, exprimer un besoin

Dire non et négocier

Faire une demande de changement et une critique

Répondre aux critiques (gérer les conflits)

**6 situations
2 participants par situation**

**3 cartes « message à
émettre »**

**3 cartes « réponse à
un message reçu »**



- C'est l'émetteur qui va être évalué dans les deux types de situations
- Le second participant est là pour donner la réplique :
 - Il est parfaitement neutre
 - Il ne répond pas
 - Il ne sera pas évalué
- Chaque équipe reçoit ses cartes

Situation 1 : émettre un message

Exemple de situation

Tour 1	Situation 1	Équipe A
--------	-------------	----------

Faire des compliments

Vous êtes collaborateur(trice).

Vous allez complimenter votre supérieur hiérarchique sur la façon dont il(elle) exerce son rôle de manager.

Tour 1	Situation 1	Équipe B
--------	-------------	----------

Vous êtes le(la) hiérarchique direct(e) de la personne qui va s'adresser à vous.

Votre rôle se limite juste à une présence en face à face.

Vous ne dites rien qui pourrait faciliter l'expression de votre collaborateur(trice) qui va s'adresser à vous.

Quelques vécus fréquemment évoqués

Situation 1 : faire des compliments

Je suis timide, je suis gêné(e) car je n'aime pas recevoir des compliments cela me met mal à l'aise et je pense que ce doit être la même chose pour les autres.

J'aime la discrétion.

J'ai peur que l'on doute de ma sincérité ou que l'on pense que j'ai des arrières pensées.

Je suis mal à l'aise quand le regard ou l'attention des autres sont tournés sur moi...

Il n'est pas plus facile de faire des compliments que d'émettre des critiques.

Situation 5 : répondre à un message reçu

Exemple de situation

Tour 1	Situation 5	Équipe B
--------	-------------	----------

Dire non et négocier

Un(e) collègue / ami(e) de longue date
vous demande un service.
Vous écoutez, vous allez lui répondre, et
refuser sa demande.

Tour 1	Situation 5	
--------	-------------	--

Ah ! Je suis content(e) de te voir, car
j'aimerais te demander un service.
Ce week-end nous souhaitons partir avec
mon(ma) petit(e) ami(e) et bien sûr, je ne
peux pas emmener mon chien car nous
dormons à l'hôtel.

Tu es mon ami(e), j'ai donc
naturellement pensé à toi.
Je voudrais te confier mon chien pour le
week-end ; je te le déposerai vendredi
soir, et je te le reprendrai dimanche soir.

Merci d'avance de me dépanner.

Quelques vécus fréquemment évoqués

Situation 5 : Dire non et négocier

Je me sens mal à l'aise quand il s'agit de refuser quelque chose à quelqu'un.

J'ai peur de décevoir.

Même si je voulais dire non, j'ai peur de ne pas trouver tout de suite les arguments pour convaincre.

J'ai peur qu'à l'avenir ça dégrade mes relations avec la personne.

Je crains que la personne ait envie de me « rendre la monnaie de ma pièce »

Je n'aime pas le conflit...

Fiche Outil
N°1

Faire un compliment

Chap. 4

Doit	<ul style="list-style-type: none">- Porter sur un fait- Être sincère- Être direct- Être précis
Dire	Directement et précisément ce qui est apprécié
Utiliser	Le JE
Engager	Personnellement celui qui fait le compliment
Exprimer	Des émotions positives



Com'Expert, manager sa communication®, un jeu du CIPE

* Extraits de "L'affirmation de soi - une méthode de thérapie"
Dr Frédéric FANGET & Dr Bernard ROUCOUSE"

Exemple de fiche outil

Fiche Outil N°2

Répondre à un compliment

Dire	Merci et accuser réception
Exprimer	Franchement ses émotions (" <i>cela me fait plaisir</i> "), son opinion
Lutter	Contre le déni du compliment



En cas de faux compliment	<ul style="list-style-type: none"> - Refuser le compliment - Disque rayé ; persister dans le refus si l'autre insiste - Enquête positive - Si besoin, informations sur soi 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Dire Non</i> - <i>Non, je regrette ...</i> - <i>Poser des questions ouvertes sur le compliment</i> - <i>Ça ne me sert à rien, je ne me sens pas mieux ...</i>
En cas de compliment vague	<ul style="list-style-type: none"> - Poser des questions ouvertes pour obtenir des précisions sur le compliment - Reformuler et poursuivre - Si compliment encore vague 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Que voulez vous dire par là ?</i> - <i>C'est votre opinion, moi ...</i>
En cas de compliment manipulateur	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier partie juste du compliment - Recadrage sur message négatif 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Merci pour ...</i> - <i>Là c'est votre opinion, je ne m'y retrouve pas ...</i>

Com'Expert, manager sa communication®, un jeu du CIPE

Exemple de fiche outil

Fiche Outil N°4

Faire une demande



I	Identifier	Ce que l'on veut demander
D	Droit	Mes propres droits et ceux de l'autre

J	Je : commencer la 1 ^{ère} phrase par "je"	<i>Je veux, je souhaite, j'aimerais, j'apprécierais</i>
E	Empathie	<i>Je comprends bien, mais j'aimerais ...</i>
E	Émotion : la mienne, et celle de l'autre	<i>Je suis gênée d'avoir à insister ... Je comprends que vous soyez embarrassé par ma demande ...</i>
P	Précis : demander directement	<i>Je viens vous voir pour vous demander ...</i>
P	Persistance : répéter la 1 ^{ère} phrase précise (comme un disque rayé), en alternant avec l'empathie	<i>Je comprends que cela vous pose des problèmes, mais ...</i>

Toujours terminer par une **formulation positive**

Si réponse positive :
merci, cela me fait plaisir

Si refus :
merci de m'avoir écouté

Si compromis :
merci pour votre arrangement

Com'Expert, manager sa communication®, un jeu du CIPE



- Rappel : C'est l'émetteur qui est évalué
 - Le 2nd participant a une présence physique, ou introduit la situation en lisant sa carte, mais il neutre ; il ne répond pas.
- 1) Choix de l'outil adapté
 - 2) Préparation
 - 3) Simulation

Situation 3 : émettre un message

Exemple de situation

Tour 2

Situation 3

Équipe C

Faire une demande de changement et une critique

Votre collègue travaille à côté de vous. C'est quelqu'un d'extraverti, toujours de bonne humeur, et qui en rajoute pour tout.

- Rit fort
- Parle fort
- Raconte tout le temps des histoires, même quand vous voulez vous concentrer,
- Chante souvent en travaillant (faux et fort)
- Et dit à qui veut l'entendre, que faire plusieurs choses à la fois n'est pas un problème pour lui(elle).

Vous n'en pouvez plus et vous lui dites.

Tour 2

Situation 3

Vous travaillez en atelier.

Votre collègue, celui(elle) qui travaille au poste tout à côté de vous, va s'adresser à vous.

Vous allez l'écouter et lui laisser vous dire ce qu'il(elle) a sur le cœur, sans manifester quoi que ce soit de votre ressenti, ou de votre future réponse. Vous restez neutre.

Situation 6 : répondre à un message reçu

Exemple de situation

Tour 2

Situation 6

Équipe C

Répondre aux critiques et gérer les risques

Votre collègue va vous faire des remarques, que vous allez écouter sans l'interrompre, ni lui manifester vos états d'âme en entendant ce qu'il vous dit. Vous lui répondrez.

Tour 2

Situation 6

Vous vous adressez à votre collègue.

Je profite que nous ne sommes que tous les deux. Il faut que je te dise franchement les choses.

Tu utilises un langage un peu déplacé, « brut de décoffrage » comme tu dis. Moi je dirais plutôt assez souvent vulgaire, avec des gros mots, et des blagues un peu limites ...

Si tu as quelque chose à dire, tu le dis, que ce soit agréable ou pas, que la personne soit fragile ou solide, chef ou pas, même si ça n'est ni le lieu, ni l'endroit !

- 1) Croyez en vous !!
- 2) Pensez positivement.
- 3) Efforcez-vous d'avoir un dialogue intérieur positif.
- 4) Acceptez le fait que vous ne pouvez pas changer les autres.
- 5) Entraînez-vous à répondre et pas à réagir.
- 6) Choisissez comment vous comporter (prenez le temps, installez la distance, utilisez les silences) acceptez le choix que vous avez fait (et seulement vous) et assumant les conséquences.
- 7) Ne vous en prenez pas à vous même en cas de mauvaise pratique, faites en une opportunité d'apprentissage et de changement de comportement futur.
- 8) Observez votre langage corporel, et travaillez le, pour qu'il confirme ou complète votre langage parlé.

- 9) Arrêtez-vous, regardez, écoutez, seulement ensuite réfléchissez à la manière dont vous allez intervenir.
- 10) Votre objectif doit être de vous faire comprendre, de convaincre, de susciter l'écoute et l'échange, non l'autodéfense.
- 11) Prenez le temps de vous préparer avant de vous exprimer: pesez et choisissez vos mots (ils doivent être simples), parlez lentement, respirez.
- 12) Ne vous positionnez pas en parent (normatif ou nourricier) ou en enfant (soumis ou rebelle) ce qui vous amènerait à introduire de l'affect dans les échanges. Tenez vous en aux faits.
- 13) Dites non quand vous le voulez. Rappelez-vous que vous ne dites pas non à la personne, mais non à la demande.
- 14) Pensez régulièrement « je peux le faire ».
- 15) La finalité n'est jamais d'être gentil ou d'être aimé, mais d'être respecté et considéré tel qu'on est, en professionnel.

ivante :

tion.



Principe du Bingo

- Tout au long du jeu, 25 questions vous seront posées
- Ces questions sont intégrées dans un "bingo"
 - Vous écrivez les 25 nombres de 1 à 25, dans un tableau 5x5
 - À chaque bonne réponse, vous entourez
- Vos gains sont calculés :
 - 1 pt par bonne réponse (**exemple bleu**)
 - 6 pts de bonus pour 5 cases alignées (**exemple vert**)
 - 3 pts de bonus pour 4 cases alignées (**exemple gris**)
 - 2 pts de bonus pour 3 cases alignées (**exemple orange**)
- En cours de jeu, vous pouvez gagner des opportunités pour inverser des cases

3	16	8	14	24
13	20	19	2	5
7	12	1	9	25
21	6	10	18	15
22	11	17	4	23

5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25

2. Les perceptions

- Les faits, jugements, et ressentis.
- Comment communiquer avec une douzaine de types de personnalité (timide, colérique, fatigué, ...).

3. Les 5 attitudes de communication

- Les 5 attitudes : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique.
- Autodiagnostic.
- Profils types, et profil idéal.

4. L'assertivité

- Comment formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...).
- Comment mettre en œuvre une communication assertive.

Principe du Bingo

- Tout au long du jeu, 25 questions vous sont posées.
- Ces questions sont intégrées dans un "bingo" :
 - Vous écrivez les 25 nombres de 1 à 25, dans un ordre aléatoire.
 - À chaque bonne réponse, vous entourez le nombre correspondant.
- Vos gains sont calculés :
 - 1 pt par bonne réponse (**exemple bleu**)
 - 6 pts de bonus pour 5 cases alignées (**exemple rouge**)
 - 3 pts de bonus pour 4 cases alignées (**exemple vert**)
 - 2 pts de bonus pour 3 cases alignées (**exemple orange**)
- En cours de jeu, vous pouvez gagner des questions bonus pour inverser des cases.



3	16	8	14	13
13	20	19	2	5
7	12	1	9	25
21	6	10	18	15
22	11	17	4	23

...ivante :

...tion.

...e de types de

13	- Les 5 attitudes : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique. - Autodiagnostic. - Profils types, et profil idéal.
14	
15	
16	
17	
18	4. L'assertivité - Comment formuler un compliment, une demande, une critique, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...). - Comment mettre en œuvre une communication assertive.
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

- 1) Rappels
- 2) Les perceptions
- 3) Les 5 attitudes de communication
- 4) L'assertivité
- ➔ 5) Conclusion



Objectifs du chapitre

- Construire son plan d'action personnel, et de s'engager dans une démarche de travail personnel
- C'est la continuité de la formation

Pour aller plus loin : proposition de réflexions et/ou d'actions personnelles

- Ai-je été confronté à des interprétations abusives ou erronées, en ne prenant en compte que mes perceptions ?
- Quelle en ont été les conséquences ?

- Ai-je été confronté à des préjugés ou stéréotypes qui ont favorisé des incompréhensions ?

Je n'ai pas réussi (ou ai eu du mal) à intégrer une information dans ma mémoire permanente.

Description succincte de la situation :

Autodiagnostic (une ou plusieurs causes)

1) Je n'ai pas pris le temps d'écouter

2) Je n'arrivais pas à capter les informations

3) Les informations n'avaient pas de sens

4) Les informations n'étaient pas logiques

5) Les informations n'étaient pas marquantes

Pour aller plus loin : proposition de réflexions et/ou d'actions personnelles

- Dans la vie quotidienne, comme au travail, face à certaines situations de communication, je ressens des difficultés et un niveau de mal être plus ou moins grand
- Je pourrais chiffrer subjectivement mes difficultés, mon mal être, quelle(s) que soi(en)t la (ou les) raison(s), sur une échelle de 0 à 100

Exemples de situations	Degré de difficulté et/ou de mal être ressenti
Demander ma route à une personne âgée	10
Demander un service à un voisin que je connais peu	20
Réclamer au restaurant car ma viande est saignante et j'ai demandé à point	25
Faire remarquer à quelqu'un son manque d'incivilité	45
Demander une augmentation de salaire	50
Faire remarquer à un membre de la direction son manque d'équité	70

Pour aller plus loin : proposition de réflexions et/ou d'actions personnelles

- J'élabore mon plan d'action
- J'identifie des situations de communication critiques, où mon assertivité est mise à mal
- Je chiffre subjectivement mon degré de difficulté (0 = aucune difficulté, 100 = très difficile pour moi)
- Je m'entraîne et je mesure l'évolution de mes progrès

Situations (demander, faire un compliment, faire une critique, recevoir un compliment, recevoir une critique, énoncer un refus)	Degré de difficulté	Entraînements		
		1	2	3
	10	5		0
	35	20		10
	45	10		...
	75	60		...
	80

Questionnaire d'évaluation

Cochez la (les) bonne(s) réponse(s) : Prénom, Nom : _____

		a	b	c	d	e	écrivez un "1" quand la réponse est correcte
1	Pour faire en sorte que son interlocuteur comprenne, l'émetteur peut ...						
2	Parmi ces bonnes pratiques, quelle est celle qui ...						
3	Pour aborder une personne démotivée ...						
4	L'assertivité est : ...						
5	En toute circonstance, pour susciter l'écoute, ...						
6	Pour aborder une personne timide, ...						
7	Pour aborder une personne lymphatique, ...						
8	Les messages non verbaux sont : ...						
9	Chacun a le droit de me faire une demande et ...						
10	Parmi ces éléments, quel est celui qui ne perturbe pas ...						
11	Redonner à chaque image, sa phrase : ...						
12	L'attitude pédagogique favorise (trouver l'intrus) : ...						
13	Face à une personne autoritaire, ...						
14	"C'est pas mal" est : ...						
15	Trouver la ou les affirmations vraie(s) : ...						
16	"Trois oublis cette semaine ! Pour vos collègues ...						
17	"Un oubli ça peut arriver ! Un second, ça devient ...						
18	Un émetteur le plus souvent agressif conduit ...						
19	Etre assertif, c'est viser le compromis ...						
20	Trouver la (ou les) affirmations fausse(s) : ...						
						Total :	

Com'Expert, manager sa communication®, CIPE, Tous Droits Réservés

FAITS

JUGEMENTS

RESSENTIS

PERSONNALITÉS

**VERBAL
NON-VERBAL**

**ATTITUDE
MANIPULATRICE**

**ATTITUDE
AGRESSIVE**

**ATTITUDE
PASSIVE**

**ATTITUDE
ASSERTIVE**

**ATTITUDE
PÉDAGOGIQUE**

**FORMULER UN
COMPLIMENT**

**FORMULER UNE
DEMANDE**

**FORMULER UNE
CRITIQUE**

**RÉPONDRE À UN
COMPLIMENT**

**RÉPONDRE À
UNE DEMANDE**

**RÉPONDRE À
UNE CRITIQUE**

Diverses formules de mise en œuvre du jeu sont possibles : *n'hésitez pas à nous contacter*

Contact : **Nadia GHARBI**

Tél. : 01 40 64 59 18

Mail : info@cipe.fr

- **Acquisition** du jeu :
 - Matériel
 - Licence d'utilisation
 - Option de formation de mise en main (formation des futurs formateurs à l'utilisation du jeu)
 - Option de customisation du jeu à votre problématique
- Achat d'une **animation** du jeu :
 - Réalisée par un animateur du CIPE
 - Incluant le matériel mis en œuvre
 - Option de customisation de l'animation à votre problématique
- Le jeu peut être **customisé**, à divers niveaux :
 - Vocabulaire utilisé
 - Choix de chapitres spécifiques du jeu existant
 - Ajout de concepts / chapitres
 - Adaptation du jeu à un nombre de stagiaires important
 - Etc.

diaporama de présentation du jeu d'entreprise :



Un jeu de rôles permettant de définir
et de mettre en œuvre une communication adaptée au sein d'un projet

Description du jeu en 1 diapo

COM'PROJET, Communiquer dans le projet® développe les capacités de chacun à communiquer lors d'un projet **autour de 10 actions de communication**



Les équipes de stagiaires constituent un nombre pair d'équipes. Chaque équipe doit mener son projet à bien, avec 2 objectifs : réussir le largage du prototype, et communiquer correctement durant tout le projet, à savoir :

1. La minute de lancement
2. Conception du projet en équipe & Le PowerPoint du prototype
3. La présentation avec PowerPoint
4. Le feedback
5. Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
6. La Présentation du prototype & Largage
7. L'annonce des résultats
8. La réunion de Retour d'EXpérience
9. La minute de clôture
10. Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

Les équipes s'engagent dans des entrainements, mettent en jeu leur expérience, et s'autocorrigent entre elles.

Elle doivent appliquer la critique la plus bienveillante possible.



- Public concerné :
 - Cadres, Maîtrise, Employés
 - Etudiants
 - Pas de prérequis nécessaire

- Taille du groupe :
 - Jusqu'à 24 personnes



- 7h20
 - Fractionnable en plusieurs séances

En fin de formation, le participant sera capable de :

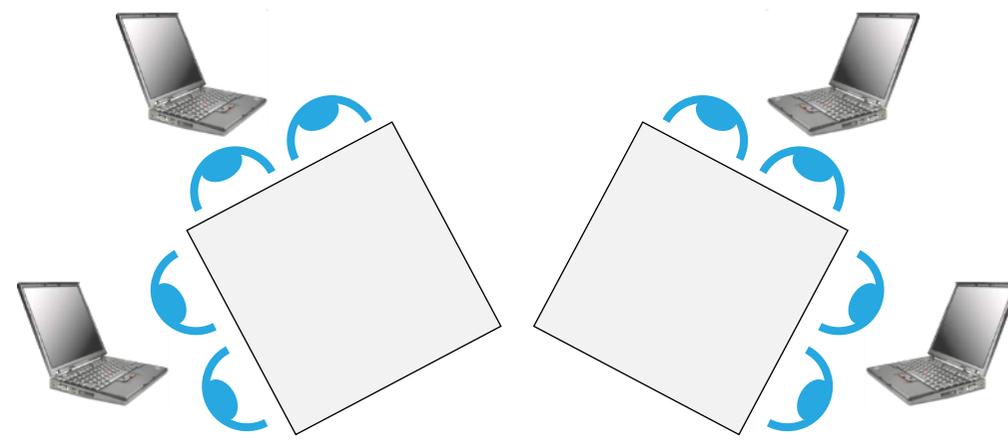
- Pratiquer la **minute de lancement**
- Concevoir et présenter un **PowerPoint**
- Réaliser un **feedback**
- Rédiger un e-mail d'**invitation**
- Réussir une **présentation** de prototype
- Faire une **annonce** de résultats au groupe
- Conduire une réunion de **retour d'expérience**
- Pratiquer la **minute de clôture**
- Construire un **BlogPost**, une **infographie**, ou un **poster**

- Les participants sont répartis par équipe, et par groupe.
 - **1 équipe = 3 à 4 participants & 1 groupe = 2 équipes**
- Le tableau ci-dessous indique le nombre de tables et d'équipes à constituer en fonction du nombre de participants.
 - Les nombres de 9, 10, 11 et 17 impliquent d'avoir des équipes de 5 ou 6 : ce n'est pas très grave car souvent les équipes sont séparées en deux sous-équipes pour travailler
 - Au-delà de 24 participants, il est possible de mettre davantage de participants par équipe (5 voire 6, d'où un maximum de 36 participants (nous conseillons alors vivement d'avoir 2 animateurs)

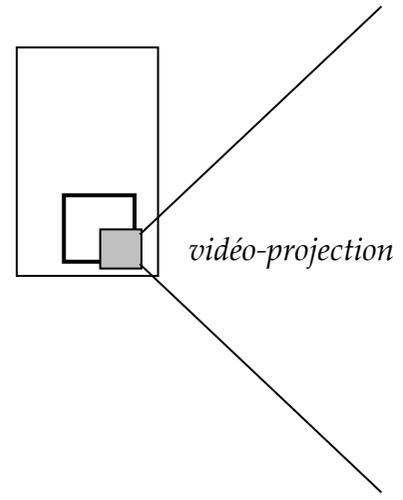
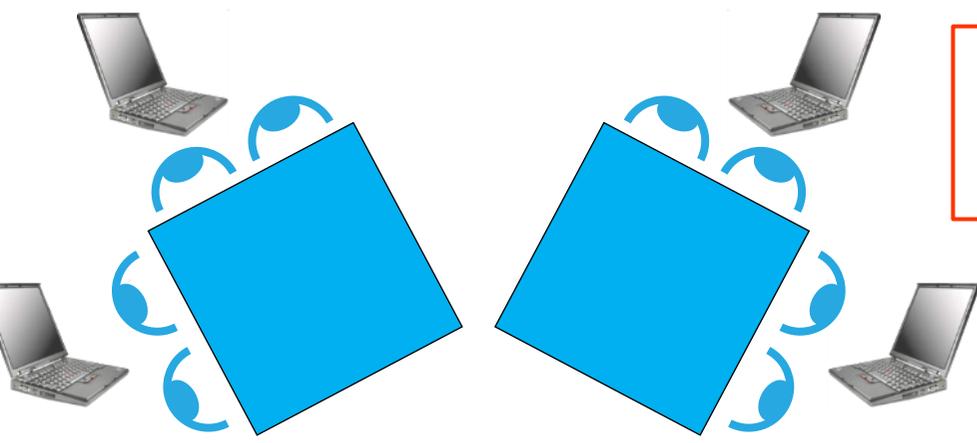
Nombre de groupes / d'équipes		Nombre de participants																		
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Groupe A	Équipe 1	3	4	4	5	5	6	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	
	Équipe 2	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
Groupe B	Équipe 3							3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
	Équipe 4							3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
Groupe C	Équipe 5													3	3	3	3	3	4	
	Équipe 6													3	3	3	3	3	4	

Configuration de la salle

L'animateur constitue 1, 2 ou 3 groupes comprenant chacun 2 équipes (constituées elles-mêmes de 2 à 4 participants)



Si cela est possible, chaque groupe est dans une salle différente



Chaque équipe dispose d'1 ou 2 PC

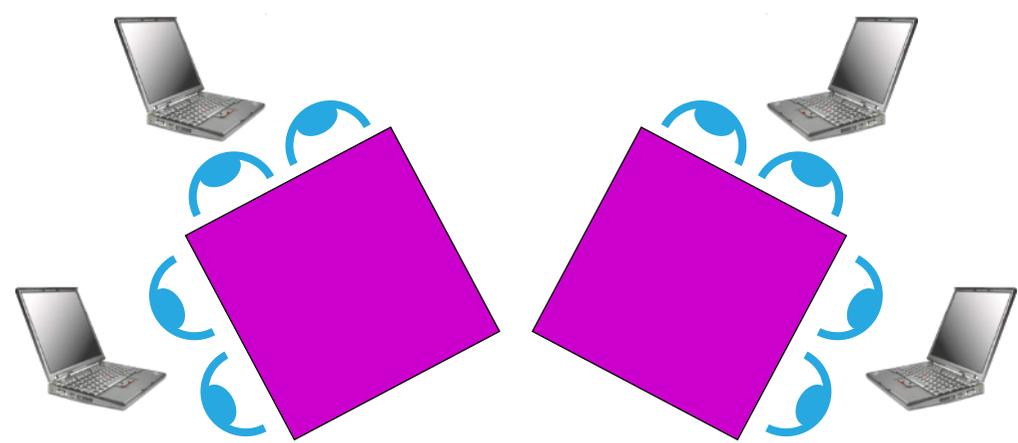


tableau de papier

Vue d'ensemble de la simulation 1/2

Durées :

0 h 30

0. Présentation du projet

0 h 30

1. La minute de lancement

1 h 00

2. La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype

0 h 30

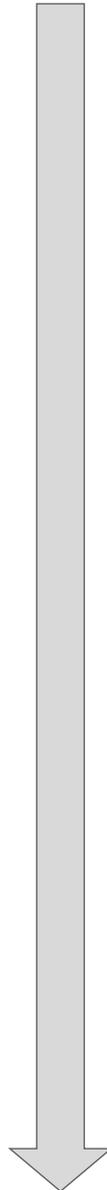
3. La présentation avec PowerPoint

0 h 40

4. Le feedback

1 h 20

5. Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation



Texte

- Présentation du contexte, et du dispositif de largage à concevoir
- Présentation du challenge
- Les participants s'entraînent à la minute de lancement comme si chacun était le chef de projet
- Ils sont évalués par leurs coéquipiers
- Chaque équipe réalise deux activités en parallèle : concevoir le prototype (sur un schéma), et construire le diaporama de présentation du prototype sur PowerPoint
- Chaque équipe prépare sa présentation, puis la réalise
- La présentation se fait à l'équipe binôme
- Chaque équipe prépare puis réalise son feedback
- Les feedback sont réalisés entre les 2 équipes binômes
- Chaque équipe fabrique son prototype en s'approvisionnant dans les stock, et prépare également un e-mail d'invitation
- Ce dernier est évalué par l'équipe binôme

S/Total : 4 h 30

S/Total : 4 h 30

1 h 30

6. La présentation du prototype & Largage

0 h 20

7. L'annonce des résultats

0 h 30

8. La réunion de Retour d'EXpérience

0 h 30

9. La minute de clôture

En dehors de la salle

10. Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

Total : 7 h 20

Texte

- Après avoir préparé une allocution, chaque équipe présente son prototype et effectue le largage
- Chaque largage est évalué en terme de performance
- Les résultats sont annoncés par 2 participants de deux équipes différentes
- Une réunion de retour d'expérience se déroule à distance : chaque équipe se sépare en deux, permettant aux deux sous-équipes de communiquer à distance (skype, ...)
- Les participants s'entraînent à la minute de clôture comme si chacun était le chef de projet
- Ils sont évalués par leurs coéquipiers
- Chaque équipe réalise un support de communication sur son projet
- Ce support sera remis à l'animateur ultérieurement

- 
- 0) Présentation du projet
 - 1) La minute de lancement
 - 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
 - 3) La présentation avec PowerPoint
 - 4) Le feedback
 - 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
 - 6) La présentation du prototype & Largage
 - 7) L'annonce des résultats
 - 8) La réunion de Retour d'EXpérience
 - 9) La minute de clôture
 - 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- ... Vers les décideurs :
 - Élaborer des supports de communication
 - Réussir une présentation orale de projet
- ... Vers l'équipe et ses partenaires :
 - Choisir et bien exploiter le canal approprié
 - Préparer un message et l'exprimer
 - Interagir dans l'intelligence du projet
- Vos réalisations durant le projet :
 - Pratiquer la **minute de lancement**
 - Concevoir et présenter un **PowerPoint**
 - Réaliser un **feedback**
 - Rédiger un email d'**invitation**
 - Réussir une **présentation** de prototype
 - Faire une **annonce** de résultats au groupe
 - Conduire une réunion de **retour d'expérience**
 - Pratiquer la **minute de clôture**
 - Construire un **BlogPost**, une **infographie**, ou un **poster**

Vous allez :

- Vous engager dans les entraînements
- Mettre en jeu votre expérience, et apporter vos questions
- Vous autocorriger entre équipes

- *La critique est aisée,
mais l'art est difficile*
- *La critique bienveillante
mutuelle fait progresser
rapidement*



Constituez un nombre pair d'équipes

	Équipe 1	Équipe 2	Équipe 3	Équipe 4	Équipe 5	Équipe 6
1						
2						
3						
4						

- La société **Eau Sans Frontière** est spécialisée dans des techniques de purification d'eau des zones sinistrées par des cyclones ou des séismes.



- Sa technologie de **Stations Mobiles d'Épuration** (SME) prend la forme de tétraèdres compacts.
- Plus vite ses tétraèdres SME sont opérationnels sur le terrain, mieux ils protègent les populations sinistrées des pandémies transmises par des eaux infectées.



Vous êtes sollicité pour :

- 1) Concevoir un dispositif d'emballage et de parachutage pour larguer, en vol, les tétraèdres SME dans les zones sinistrées :
 - sans perte, ni casse, et avec précision.
- 2) Fabriquer ce dispositif :
 - au meilleur coût,
 - et à la moindre empreinte carbone.
- 3) Valider ce dispositif lors d'un largage :
 - preuve de la qualité de votre dispositif d'emballage.



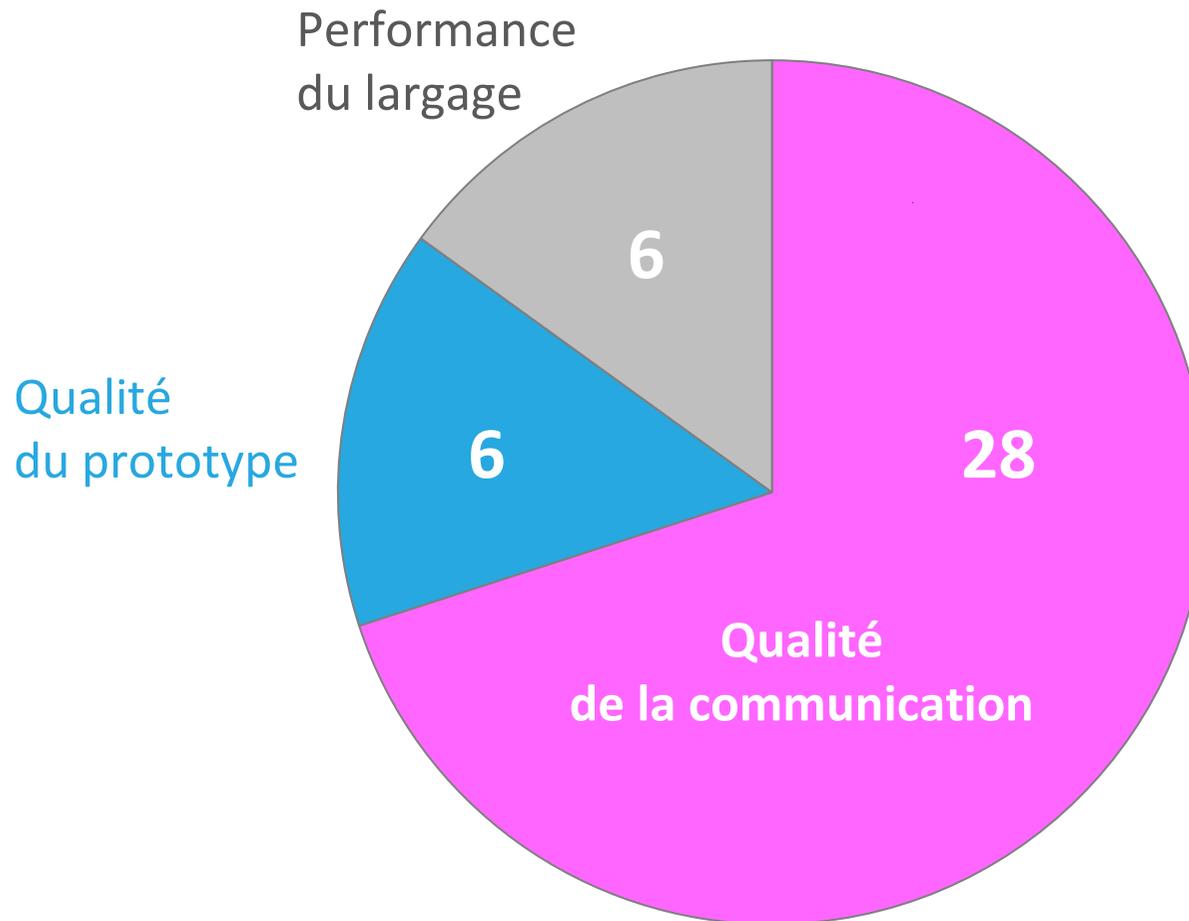
Volet 2 : la communication

- Le prestataire retenu aura de nombreuses communications à faire avec Eau Sans Frontière, et ce, dans un cadre caritatif.
- Pour cette raison, la **performance de communication et de relation** avec les équipes en concurrence sera déterminante pour gagner cet appel d'offres.
- Chaque équipe sera évaluée à travers plusieurs exercices de communication :
 - Minute de lancement
 - PowerPoint de présentation du prototype
 - Feedback
 - E-mail d'invitation
 - Présentation des prototypes
 - Annonce des résultats
 - Réunion Retour d'Expérience
 - Minute de clôture
 - BlogPost, Infographie, Poster



Quelle est l'équipe vainqueur ?

- L'équipe vainqueur est celle qui obtient la meilleure notation issue :



Recevez votre dossier du participant

- Ce dossier déroule les 10 exercices de communication :
 - 1) Rédigez et énoncez une minute de lancement performante
 - 2) Construisez un PowerPoint professionnel du prototype
 - 3) Présentez avec conviction votre prototype (avec PowerPoint)
 - 4) Formulez un feedback objectif et motivant
 - 5) Rédigez un e-mail d'invitation séduisant
 - 6) Présentez avec enthousiasme votre prototype (sans PowerPoint)
 - 7) Annoncez des résultats avec éclat
 - 8) Conduisez une réunion de REX, à distance, et avec efficacité
 - 9) Rédigez et énoncez une minute de clôture pertinente
 - 10) Construisez un support percutant : BlogPost, Infographie, Poster



- Ne réalisez pas d'activités en avance, car des temps sont alloués à chaque étape

- Chaque exercice est structuré selon 4 pages :

- Objectifs

- Déroulement

- Timing

- Conseils

- Notes préparatoires

- Notre de retour
d'expérience

- Guide d'évaluation

- Le dossier est "dédié" au jeu ...
- ... mais beaucoup d'éléments ont été rédigés de manière à être réutilisables

- 0) Présentation du projet
- ➔ 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Objectif

- Réaliser le lancement de la première réunion de l'équipe projet.
- Mobiliser l'équipe dès l'ouverture du projet

- Déroulement

- Vous avez les informations du demandeur (demande, contexte, livrables, planning, ...).
- **Individuellement**, vous rédigez la minute de lancement de la réunion d'équipe pour l'engager dans le projet, **comme si vous étiez le Chef de projet**.
- À tour de rôle, vous vous entraînez à lancer la réunion devant vos équipiers.
- Après chaque minute de lancement, les collègues vous délivrent leurs évaluations sur votre prestation.

- Timing

- Préparation = 15 min
- Présentation de la minute de lancement = 1 min (par personne)



- L'animateur présente la fiche conseils
- Elle se trouve également dans le dossier du participant

/ Conseils

1) Le "SRA" : Structure, Relation, Activité



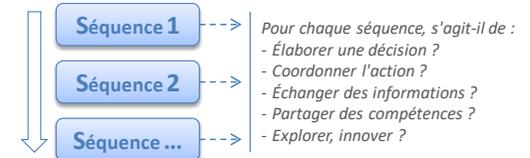
Si S et R sont mal assurés, n'hésitez pas à demander des précisions (même si vous n'êtes pas l'animateur en charge de la réunion), comme par exemple :

- vérifier l'horaire de fin (S)
- demander un mot de chacun pour exprimer son état d'esprit (R), avant de démarrer l'ordre du jour

2) L'annonce des principales séquences permet de décliner :

2a) Les différents objectifs

Selon l'objectif de la séquence, la dynamique ainsi que les rôles seront différents. Veillez vous-même, à être conscient de ce qui est attendu de la séquence, à le vérifier ou le questionner.



2b) Les rôles, et les enjeux de chaque séquence

Les rôles doivent être clairs, et peuvent consister à :

... vérifier ce qu'on attend de vous suite à une trans...
... ou votre désa...

La minute de lancement : guide d'évaluation

Chacun "note" chaque collègue par O/N
1 colonne = 1 collègue

Mes O/N donnés par mes collègues

Les commentaires de mes collègues, pour moi

Items	Oui / Non (pour mes collègues)					Commentaires (pour mon intervention)
Règles						
Les objectifs de la réunion sont clairs	O					
Les séquences sont expliquées	O					
Les temps alloués sont clairs	O					
La relation a été établie	O					
Les activités sont claires	O					
Les rôles sont clairs	O					
Le déroulé est clair	O					
Recommandations						
Les enjeux sont clairs	O					
Chaque personne a une tâche à accomplir	N					
Autres commentaires						
Note finale	2					

Pour chaque exercice de communication, une grille d'évaluation est proposée : elle est spécifique à chaque exercice

Note finale :

- 4 = Toutes les règles sont suivies ET toutes les recommandations sont appliquées.
- 3 = Toutes les règles sont suivies ET deux recommandations sont appliquées.
- 2 = Toutes les règles sont suivies ET une recommandation est appliquée.
- 1 = Une règle ou plus n'est pas suivie.

- Chaque entraînement est chronométré :

Il reste :

15

minutes

Pour chaque exercice de communication,
un chronomètre est proposé à l'écran :
il permet de tenir le timing du jeu

- Chaque membre de l'équipe réalise sa minute de lancement :
 - Les autres membres de l'équipe écoutent et évaluent

- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?

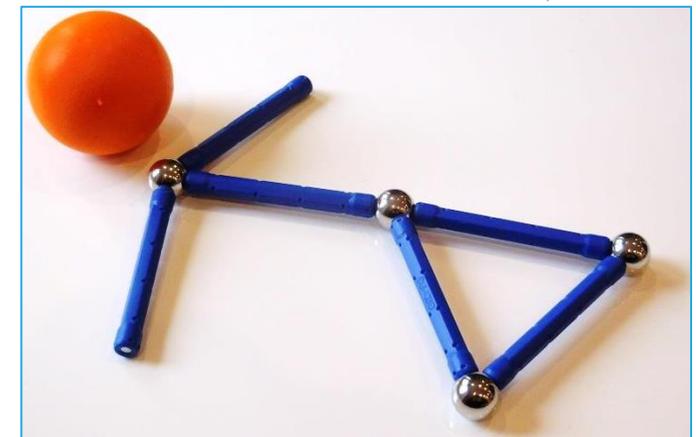


- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
-  2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Exigences spécifiques
 - Les prototypes doivent être réalisés à partir de matériaux imposés dans une liste :
 - Dont les coûts et l'empreinte carbone sont très faibles
 - Et dont la disponibilité est totale
 - Une liste vous sera fournie, et le stock sera accessible.
- Lors de l'étape de conception avant proposition au client :
 - Vous ne pouvez ni acquérir, ni assembler les composants disponibles
 - Vous pouvez cependant les observer, les toucher, et les remettre en place
- Règles de construction
 - Le tétraèdre doit être complètement visible
 - Aucune pièce du tétraèdre ne doit être scotchée ou collée

- Spécifications relatives au largage
 - La réussite du largage rapporte, dans le meilleur cas, 6 points, répartis comme suit :

Critères de notation de la performance du largage	6
1/ Le prototype a atterri dans la cible	2
2/ Le tétraèdre n'est ni cassé, ni déformé	2
<i>Le tétraèdre est cassé, mais au moins un triangle est conservé</i>	1
3/ Le tétraèdre a été dégagé en moins de 20 secondes	2



Recevez la fiche "Les règles concernant le prototype"

- Recevez :

- la fiche qui résume les règles concernant le prototype

- la liste des composants disponibles

chap. 2

Liste des composants disponibles

»

NB : vous n'aurez pas accès à d'autres composants (les quantités sont celles indiquées dans le tableau)

COMPOSANTS DISPONIBLES
Ces composants (et uniquement ceux-ci) sont disponibles pour :

- Réaliser vos **essais**
- Fabriquer votre **prototype**

Vous utilisez le tableau ci-dessous pour valoriser votre prototype (en coût et en empreinte).

Composants à disposition <i>(ci-dessous sont indiquées les quantités maximales)</i>	Coût (en euros/100)		Empreinte CO ₂ (en g)	
	Coût unitaire	Total	Empreinte unitaire	Total
10 pailles plastiques	15		100	
1 pique à brochette	10		50	
10 bâtons à glace	2		10	
1 ficelle de 2 mètres	5		250	
5 ballons gonflables	25		150	
2 cures pipe	150		400	
10 trombones	2		25	
3 élastiques 60 mm	4		150	
3 élastiques 120 mm	4		300	
1 rouleau de ruban adhésif (33 m)	220		700	
5 serviettes de papier	50		150	
5 fiches bristol A4	5		250	
Valorisations du prototype	Coût :		Empreinte :	

»

MATÉRIEL EN PRÊT

Une paire de ciseaux est à votre disposition : ni son coût, ni son empreinte CO₂ n'entrent dans la valorisation du prototype.

Com'Projet, Communiquer dans le projet®, un jeu du CIPE, Licence n°101

chap. 2

Les règles concernant le prototype

»

EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Les prototypes doivent être réalisés à partir de matériaux imposés dans une liste :

- » Dont les coûts et l'empreinte carbone sont très faibles
- » Et dont la disponibilité est totale.

Une liste vous sera fournie, et le stock sera accessible.

Lors de l'étape de conception :

- » Vous ne pouvez ni acquérir, ni assembler les composants disponibles,
- » Vous pouvez cependant les observer, les toucher, et les laisser en place.

»

RÈGLES DE CONSTRUCTION

- » Le tétraèdre doit être complètement visible
- » Aucune pièce du tétraèdre ne doit être scotchée ou collée

... / ...

Com'Projet, Communiquer dans le projet®, un jeu du CIPE

chap. 2

Les règles concernant le prototype (suite)

»

SPÉCIFICATIONS RELATIVES AU LARGAGE

» La réussite du largage rapporte, dans le meilleur cas, 6 points, répartis comme suit :

Critères de notation de la performance du largage	6
1/ Le prototype a atterri dans la cible	2
2/ Le tétraèdre n'est ni cassé, ni déformé	2
<i>Le tétraèdre est cassé, mais au moins un triangle est conservé</i>	1
3/ Le tétraèdre a été dégagé en moins de 20 secondes	2

Com'Projet, Communiquer dans le projet®, un jeu du CIPE

- Objectif

- Construire un diaporama PowerPoint, en vue de présenter le projet de prototype
- Vous illustrerez le ralentissement de l'objet, ainsi que l'amortissement du choc.

- Déroulement

- Votre équipe prépare le PowerPoint
- Lors de l'activité suivante, elle présente son PowerPoint à l'autre équipe
- Après les présentations, les deux équipes s'évaluent mutuellement au moyen des 2 guides d'évaluation :
 - Guide d'évaluation d'un PowerPoint
 - Guide d'évaluation d'une présentation orale avec PowerPoint
- NB : un feedback sera donné à chaque équipe, lors de l'activité suivante.

- Timing

- Préparation = 45 min



- L'animateur présente la fiche conseils
- Elle se trouve également dans le dossier du participant

/ Conseils

1) Règles de base incontournables

- En cas de présentation longue, faire un résumé opérationnel, et ajouter un sommaire présenté dans une diapo ou donné oralement.
- Délivrer un message simple :

1 Diapo = 1 Idée + Arguments justifiant l'idée

- Utiliser un style télégraphique plutôt que des phrases complètes denses.
- Mettre moins de texte dans les diapo que ce que vous voulez dire oralement (ex : un argument dans la diapo et un exemple ajouté oralement)
- Ne pas surcharger les diapositives : **Huit items max cités.**
Si le contenu est néanmoins lourd, mettre en relief les mots importants.
- Sur les diapos chargées, s'aider d'un pointeur.
- Exploiter l'animation personnalisée pour montrer, additionner du contenu, superposer, faire trouver, ...
- Choisir une police et un corps de caractère lisibles du fond de la salle.
- Exploiter des chiffres, graphiques, dessins, images **en illustration de l'idée.**
- Disposer d'une charte graphique pour un juste équilibre des couleurs.
- Citer les sources, expliquer les chiffres.
- En conclusion, donner les messages-clés et l'engagement à l'action, le cas échéant.



Symphonique *Stau* SHADOWCAST
School Week *Rocket Diner*
Rodeo Drive *Picnic Adams*
Metropop *ORION NEBULA*
Polynestia *Opening Night*
Olde Lilliput *Olde Germanica*
NETOWAN *Neverlonie*



2) Piments qui donnent du goût

- Vous avez défini la conception de votre prototype
- Vous avez préparé un PowerPoint de présentation du prototype
- Chaque équipe évaluera son équipe binôme sur deux aspects :
 - Le diaporama PowerPoint
 - La présentation avec PowerPoint

Ces évaluations se feront après les présentations

- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
-  3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Objectif

- À l'aide d'un PowerPoint, présenter le projet de prototype à l'équipe binôme, et vice versa.

- Déroulement

- Votre équipe présente son PowerPoint à l'équipe binôme
- Après les présentations, les deux équipes s'évaluent mutuellement au moyen des 2 guides d'évaluation :
 - Guide d'évaluation d'un PowerPoint
 - Guide d'évaluation d'une présentation orale avec PowerPoint
- NB : un feedback sera donné à chaque équipe, lors de la séquence suivante.

- Timing

- Préparation de la présentation avec PowerPoint = 15 min
- Présentation du PowerPoint = 10 min (par équipe)



- Prenez connaissance des conseils

/ Conseils

1) Règles de base incontournables

N'exploiter le Powerpoint que s'il est indispensable
Une présentation courte se réalise sans Powerpoint, et centre l'auditoire sur l'orateur et lui évite le Karaoqué

Argumentez vos propositions par les bénéfices qu'elles apportent

Se placer et placer le sujet
Se présenter, présenter le thème, se légitimer
Rappeler l'enjeu et l'intérêt (quoi, qui, quand, où, pourquoi)

Impliquer l'auditoire
En évoquant un fait vécu par tous, une question devinette, une énigme, l'apostrophe d'une personne connue

Établir la relation non verbale
Regarder l'auditoire
Sourire

Étonner, illustrer le propos par des exemples, chiffres, anecdotes, image, ... (les points marquants seront retenus)

Supprimer les gestes négatifs et parasites (voir le mémo Gestuelle)

Articuler la présentation
Les parties doivent être présentées au fur et à mesure
L'ensemble doit être cohérent et convaincant

2) Recommandations

Évoquer une citation (personne symbolique, ...)

Utili-
pli
s



- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
-  4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Objectif

- Exprimer publiquement un feedback de qualité professionnelle

- Déroulement

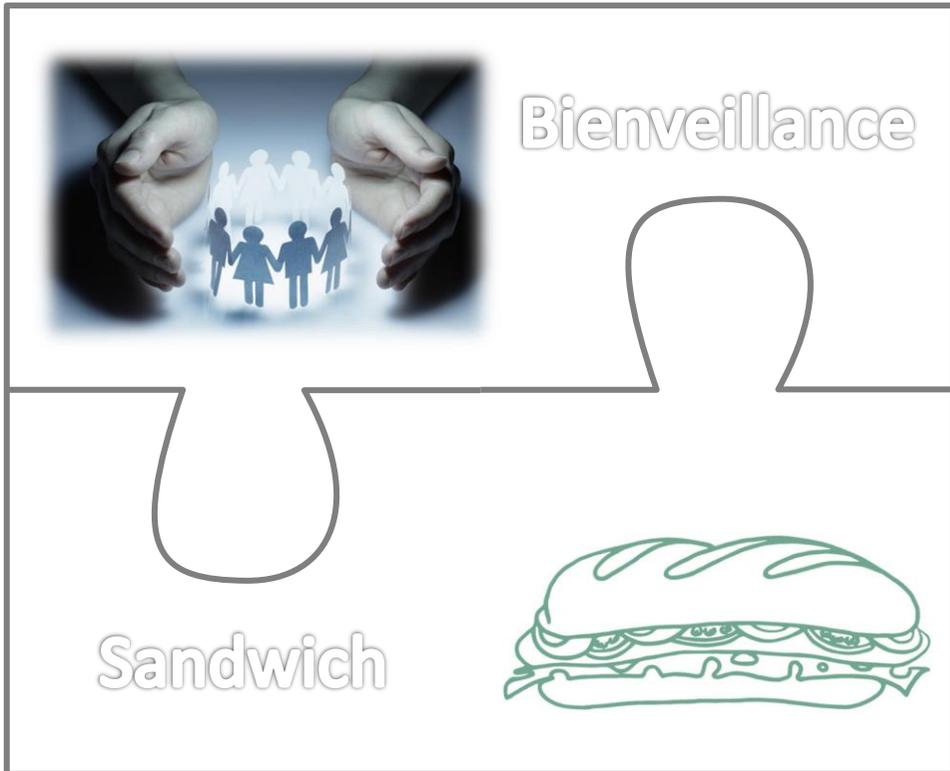
- Un porte-parole de chaque équipe délivre oralement à l'autre équipe son évaluation de **la qualité du PowerPoint**.
- Un autre porte-parole délivre oralement à l'autre équipe son évaluation de **la présentation orale**.
- Les Guides d'évaluation sont montrés à l'équipe évaluée, qui peut reporter les notations sur ses dossiers.

- Timing

- Durée de préparation des feedbacks = 10 min
- Durée de chaque feedback = 10 min par équipe
- *Durée totale des deux feedback réciproques = 20 min*



- Prenez connaissance des conseils
- 2 points importants :



/ Quelques rappels

1) Un besoin de base des individus

Les signes de reconnaissance assurent une forte circulation d'énergie. Ils permettent à l'individu de se situer, d'ajuster son rôle, de progresser, de vérifier la confiance qu'on lui porte.

2) Un feedback est BIENVEILLANT

La bienveillance motive celui qui reçoit le feedback à s'améliorer.

3) Un feedback comprend des signes de reconnaissance conditionnels ou inconditionnels, positifs ou négatifs.

Les signes de reconnaissance permettent à l'individu de se situer, d'ajuster son rôle, de progresser, de vérifier la confiance qu'on lui porte.

Les signes de reconnaissance doivent contenir des signes positifs (et pas que des négatifs). Les signes :

- **conditionnels** : portent sur ce que fait la personne
- **inconditionnels** : portent sur ce qu'est la personne

	Conditionnel (SAVOIR-FAIRE)	Inconditionnel (SAVOIR-ÊTRE)
+	Votre rapport est bien fait, il apporte une bonne synthèse	J'apprécie de travailler avec vous dans cette équipe
-	Vos objectifs ne sont pas atteints cette fois	Vous êtes mauvais

Les signes négatifs conditionnels sont préférables aux signes négatifs inconditionnels : ils indiquent que la personne peut faire mieux si elle change les conditions et ses choix.

Le feedback par signes inconditionnels négatifs est perçu comme définitif et très décourageant.

/ Pratiquer le FEEDBACK SANDWICH

Le feedback "sandwich" emprisonne les points à améliorer entre 2 points positifs :

1 Positif : donner des feedbacks positifs
"Tes arguments sont très convaincants, et exprimés de façon nette : c'est un réel point positif"

2 À améliorer : expliquer les points à améliorer
"Ta gestuelle, plutôt statique, n'accompagne pas ton discours"

3 Projection future : encourager en présentant le résultat qui sera atteint grâce aux points forts et aux améliorations proposées.
"Avec une gestuelle plus fluide, aux mouvements bien reliés à tes arguments forts, tu susciteras facilement l'adhésion"

Le feedback sandwich :

- motive la personne
- et l'amène souvent à remercier spontanément celui qui le donne.

- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
-  5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Vous vous approvisionnerez dans le stock
- Vous fabriquerez votre prototype
- Vous comptabiliserez vos composants
 - Valorisez votre prototype (coût, empreinte)
 - *NB : l'équipe binôme fera une vérification avant le largage*

chap. 2

Liste des composants disponibles

▶▶

COMPOSANTS DISPONIBLES
 Ces composants (et uniquement ceux-ci) sont disponibles pour :

- 1) Réaliser vos **essais**
- 2) Fabriquer votre **prototype**

Vous utilisez le tableau ci-dessous pour valoriser votre prototype (en coût et en empreinte).

NB : vous n'aurez pas accès à d'autres composants (les quantités sont celles indiquées dans le tableau)

Composants à disposition <i>(ci-dessous sont indiquées les quantités maximales)</i>	Coût (en euros/100)		Empreinte CO ₂ (en g)	
	Coût unitaire	Total	Empreinte unitaire	Total
10 pailles plastiques	15		100	
1 pique à brochette	10		50	
10 bâtons à glace	2		10	
1 ficelle de 2 mètres	5		250	
	25			

- Objectif

- Rédiger un e-mail d'invitation à un événement (largage de votre prototype).

- Déroulement

- Votre équipe adresse par e-mail une invitation à la séance de largage test de son prototype.
- L'e-mail est destiné aux parties prenantes du projet : il est donc envoyé aux membres de l'autre équipe binôme.
- L'e-mails sont évalués réciproquement par les équipes binômes. Les évaluations sont montrées aux équipes évaluées, qui peuvent reporter les notations sur leurs dossiers.

- Timing

- Préparation de l'e-mail = 15 min
- Analyse de l'email (de l'équipe binôme) = 5 min
- Restitutions réciproques = 10 min



- Prenez connaissance des conseils

/ Rappels



1) Mail = outil de communication asynchrone, distancielle

Le mail est **dispensant et chronophage**, lorsque le message est adressé à de nombreux destinataires qu'il ne concerne pas au même niveau : décideurs, personnes informées, ...

2) Vérifier que l'e-mail est la meilleure des options possibles :

- Un **appel téléphonique** ou un **message vocal**.
- Une **liaison avec visio** (l'image installe vite la relation même si, elle a davantage à déconcentrer).
- Un **SMS** (adapté pour transmettre des données qui seront mémorisées sur le portable du destinataire, mais plus intrusif que le mail, et moins adapté aux pièces jointes et à la transmission de liens).
- La **relation directe** en présence de l'interlocuteur (communication synchrone, présentielle).

/ Conseils

Adressez-vous de personne aux personnes

- L'e-mail débute par le nom, prénom ou titre du destinataire (pas de "bonjour" anonyme).
- Il est signé ; il peut s'humaniser par un sentiment / une conviction.

Limitez les destinataires (directs ou en copie)

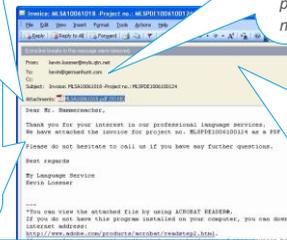
- Destinataires directs = ceux dont on attend une action ou pour qui l'information est importante.
- En copie = devant absolument être informés.
- **NB** : pas de mise en copie exagérée pour se protéger ou se faire valoir (abondance de messages parasites, et perte de crédibilité).

Faites court

Le mail doit se concentrer sur l'action proposée au destinataire (si votre texte est long, passez-le en pièce jointe)

Soignez l'objet, on prendra soin de vos messages

L'objet permet au destinataire de connaître l'essentiel de votre intention. Clarifiez l'objectif de votre e-mail (Alerter ? Questionner ? Rendre compte ?)



4- Ne pas valider les mails importants

- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
-  6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Objectif : trouver un geste de support pour accompagner une parole
- Répartissez-vous en cercle



- Objectif

- Réaliser une présentation choc et rapide du prototype, en public, juste avant largage.
- Organiser la prise de parole en faisant parler tous les membres de l'équipe.

- Déroulement

- Juste avant de larguer le prototype, l'équipe présente aux invités son prototype, en mettant en valeur émotionnellement ses caractéristiques et ses intérêts.
- NB1 : cette présentation est sans PowerPoint.
- NB2 : tous les membres de l'équipe doivent prendre la parole.
- Après les prises de parole en public, chaque équipe évalue son équipe binôme, et réciproquement.

- Timing

- Préparation = 30 min
- Présentation = 5 min maximum



- Prenez connaissance des conseils

/ Conseils

1) La présentation orale (sans PowerPoint)

Vous pouvez également vous référer aux conseils de l'activité n°4 "La présentation avec PowerPoint", en écartant les aspects relatifs au PowerPoint lui-même.

2) La gestuelle : arme à double tranchant

La gestuelle est instinctive et doit être contrôlée. Elle peut :

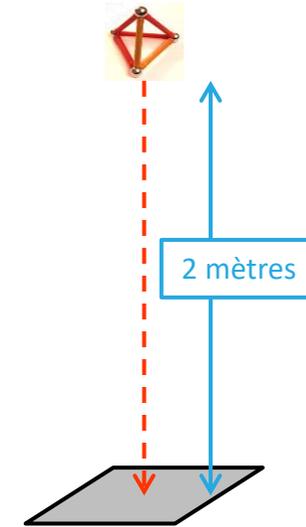
- renforcer le discours
- ou inversement réduire son impact, voire provoquer l'effet inverse de celui qui est recherché.



3) Les types de gestes

Types de gestes	Réactions de l'auditoire	Mobilité réciproque	Signes de l'auditoire
Gestes positifs <ul style="list-style-type: none"> • Tête penchée en écoute • Bras ouverts • Mains jointes • Mains ouvertes vers la personne • Main sur cœur de bonne foi 	Empathie	Rapprochement	Hochement vertical (acquiescement) 
Gestes d'appui <ul style="list-style-type: none"> • Précision par le pouce et index pincés • Découpe de l'espace en "tranches" avec les deux mains qui se décalent • Usage du temps horizontale de la main • Les mains 	Intérêt, écoute		

- Chaque équipe effectue son largage en 4 étapes :
 - 1) Elle se place face aux autres équipes pour faire son allocution :
 - Elle présente son prototype (5 min maximum)
 - L'équipe binôme évalue la prestation
 - 2) Elle place le tétraèdre au-dessus de la cible
 - NB : la partie basse doit être à 2 mètres de hauteur
 - 3) Elle effectue le largage
 - 4) Elle doit dégager le tétraèdre en moins de 20"
- *Puis, c'est au tour de l'équipe suivante*



- Chaque équipe annonce ses résultats en termes de :
 - Coût
 - Empreinte CO₂

	Coût	Empreinte
Équipe 1		
Équipe 2		
Équipe 3		
Équipe 4		
Équipe 5		
Équipe 6		

- Les 2 équipes ayant le meilleur coût sont gratifiées de 3 points
- Les 2 équipes ayant la meilleure empreinte sont gratifiées de 3 points
- *Pas de points pour les autres équipes*

2) Qualité du Prototype		6
1/ Coût du prototype (podium des 2 plus bas coûts)		3
2/ Empreinte carbone du prototype (podium des 2 plus basses empreintes CO ₂)		3

- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
-  7) L'annonce des résultats
-  8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

L'annonce des résultats



→ 2 volontaires de 2 équipes différentes

La réunion de Retour d'EXpérience



→ Toutes les équipes

Préparation
15'

Annnonce des résultats
5'

Réunion REX
15'

- Objectif

- Annoncer publiquement les résultats de l'appel d'offres, en délivrant les principaux éléments du choix, sans affaiblir la motivation des perdants.

- Dérroulement

- Le jury (**2 participants volontaires, de 2 équipes différentes**) calcule les résultats.
- Les membres du jury annoncent les vainqueurs, en justifiant leurs choix par les performances (communication, coût, empreinte CO₂, largage).
- Le jury crée un suspens en annonçant les vainqueurs de certains challenges (communication, coût, empreinte carbone, largage) avant d'annoncer l'équipe gagnante.

- Timing

- Préparation de l'annonce des résultats = 15 min
- Annonce des résultats = 5 min



- Prenez connaissance des conseils

/ Conseils

Une chronologie vers un climax

- 1

 - Démarrer en vous adressant à la communauté avec une voix très forte par une question

Vous voulez-vous connaître les résultats et quelle est l'équipe gagnante ?
- 2

 - Insister et dramatiser si les participants ne sont pas à l'écoute

Vous voulez tous savoir ? C'est important ? Nous allons vous le dire dès maintenant !
- 3

 - Rappeler les enjeux et règles du jeu

Pour envoyer une station d'épuration qui va sauver des vies, nous avez donc été classé selon les critères ABC
- 4

 - Indiquer que les résultats sont très serrés et toutes les équipes mériteraient un trophée

Les points gagnés par les équipes par critère varient dans une courte fourchette de XX à YY. La compétition a donc été féroce.
- 5

 - Annoncer les résultats sur les critères intermédiaires en finissant par le meilleur. Faire applaudir

Pour le critère ..., la 3^{ème} équipe est XXX, on les applaudit. La 2^{ème} est YYY, on les applaudit. La meilleure est ZZZ, levez vous, on les applaudit très fort. Pour le critère ...
- 6

 - Faire un silence pour entretenir un suspens, et indiquer qu'on va annoncer l'équipe gagnante et le trophée. Le présenter.

Faire un silence pour entretenir un suspens, et indiquer qu'on va annoncer l'équipe gagnante et le trophée. Le présenter.

- Objectif

- Tenir à distance une réunion de retour d'expérience (REX) sur votre projet.

- Déroulement

- Pour tenir à distance cette réunion de retour d'expérience, votre équipe se sépare en deux et se répartit dans deux salles.
- Dans chaque salle, chaque demi-équipe prépare le déroulement de la réunion à distance
- Pour la réunion, vous exploitez **une liaison par un outil numérique collaboratif**.
- Après la réunion, vous en établissez un compte-rendu que vous conservez.



- Timing

- Préparation de la réunion = 15 min
- Animation de la réunion à distance = 15 min

- Prenez connaissance des conseils

/ Conseils pour conduire une réunion à distance

1) Techniques pendant les réunions à distance

- ✓ Il démarre par une **mise en relation** personnelle courte (lieu, heure, environnement,...)
- ✓ Il met d'accord le groupe sur les **séquences** qui vont avoir lieu et le rôle de chacun
- ✓ Il **distribue la parole** à chaque personne, qu'il invite à parler
- ✓ Il **ouvre et clôture** clairement les séquences



Nommer un **manager** pour diriger la réunion et compenser l'absence de liens visuels

- ✓ Il **reformule** les messages en cas de mauvaise liaison

- ✓ Il relance les **silencieux** pour vérifier qu'ils sont toujours connectés et en ligne
- ✓ Il fait des **teurs de table virtuels** avec retour, pour s'assurer que chacun a adhéré avant de passer à la séquence suivante

2) Choix du média approprié

- Ne pas se limiter à la communication écrite par mail : téléphoner, et se rencontrer régulièrement.
- Pour les questions complexes, passer à l'oral en réunion face à face, ou en exploitant la web conférence (Skype, Webex, ...) accompagnée de documents envoyés au préalable.
- Pour les questions **émotionnelles**, passer à l'**oral** (face à face, web conférence, téléphone).
- Si **très émotionnelles**, traiter **en face à face**.

/ Conseils pour conduire une réunion de retour d'expérience

La réunion de retour d'expérience est souvent non réalisée, et est pourtant la base de toute amélioration vertueuse d'une organisation. Elle demande un doigté pour libérer la parole, faire exprimer les faits et vécus, et générer une motivation des personnes pour des actions concrètes futures.

Convoquer la réunion

Convoquer la réunion
avec semaines

Lui

- Le jury (2 volontaires) réalise l'annonce des résultats
- Durée = **5 min**



- 2 à 4 volontaires évaluent le jury
 - cf diapo suivante
 - NB : on peut le faire de manière moins formelle : c'est l'ensemble de l'assemblée qui donne un feedback

- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- Chaque équipe :
 - se sépare en deux et se répartit dans deux salles
 - établit une liaison par un outil numérique collaboratif.
 - déroule sa réunion



- Durée = **15 min**
- Après la réunion, l'équipe fait son auto-évaluation
 - cf diapo suivante

- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
-  9) La minute de clôture
- 10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Objectif

- Réaliser la minute de clôture du projet.

- Déroulement

- Individuellement, vous rédigez la minute de clôture du projet, **comme si vous étiez le Chef de projet**.
- À tour de rôle, vous vous entraînez à clôturer le projet avec votre texte devant vos équipiers.
- Après chaque minute de clôture, les collègues vous délivrent leurs évaluations sur votre prestation.



- Timing

- Préparation = 15 min
- Présentation = 1 min (par personne)

- Prenez connaissance des conseils

/ Conseils

1) Le "SRB" : Structure, Relation, Activité

Ce n'est pas la conclusion, c'est la dernière minute avant de se quitter.

NB : auparavant il a pu être nécessaire d'élaborer une conclusion du travail, adaptée à la nature de l'activité, ce qui peut prendre plus de temps.

La minute de clôture, elle, est la prise de parole de celle ou celui qui a organisé ou présidé la réunion (chef de projet, pilote, manager, leader d'équipe, ...).

La minute de clôture ferme la réunion sur les plans de la Structure (S), des Relations (R) pour se dire au revoir, bye (B). Elle est nécessaire à **chaque fin de réunion**.

Structure

S : Clôturer les éléments de structure en nommant les essentiels

- Objectif : relier l'objectif de la réunion au sens de l'ensemble (le projet)
- Résultats : mettre en évidence les résultats (ce qui a été fait ou produit) et les encours (ce qui n'est pas fait ou non abouti et il n'est plus temps de relancer les débats !)
- Suites à donner : les dire de façon synthétique sans refaire l'inventaire des détails

Relation

R : Clôturer la relation pour se dire au revoir

- Remercier tous les participants, spécifiquement ceux qui ont apporté une contribution particulière ou qui ont pris part exceptionnellement à la réunion.
- Dire date et lieu de la prochaine rencontre du projet ou d'autres projets le cas échéant. Préciser que vous êtes à disposition d'ici là.
- Encourager chacun en se connectant à la vie que les participants vont retrouver (e.g. aller déjeuner, ...)

- Quelles sont vos impressions ?
- Quels sont les points-clés ?
- Quels sont les pièges, trucs et astuces ?



- 0) Présentation du projet
- 1) La minute de lancement
- 2) La conception du prototype & Le PowerPoint du prototype
- 3) La présentation avec PowerPoint
- 4) Le feedback
- 5) Fabrication des prototypes & L'e-mail d'invitation
- 6) La présentation du prototype & Largage
- 7) L'annonce des résultats
- 8) La réunion de Retour d'EXpérience
- 9) La minute de clôture
-  10) Les supports : BlogPost, Infographie, Poster

- Objectif

- Faire connaître et valoriser votre projet.

- Déroulement

- Vous définissez une cible, en identifiant des parties prenantes et/ou des personnes qui ont intérêt à connaître votre projet
- Parmi les 3 médias en titre (BlogPost, Infographie, Poster), vous choisissez **un média approprié à cette cible**, en vue de faire valoir votre projet
- Vous réalisez une maquette de message pour valoriser votre projet
- Vous réalisez la communication correspondante

- Timing

- Aucune durée définie, car ce travail est réalisé **après la formation**
- Ce travail sera remis à l'animateur à une date qu'il vous donne



Questionnaire d'évaluation

Prénom, Nom : _____

Cochez la (les) bonne(s) réponse(s) :

		a	b	c	d	e	écrivez un "1" quand la réponse est correcte
1	Les étapes du feedback sandwich sont 1 les points positifs 2 les points à améliorer 3 l'engagement à l'action						
2	L'auto-contact est un geste support						
3	Le nombre maximum d'item dans une liste d'une diapo est :						
4	Le titre suivant d'une diapo est rédigé en story telling ? "Etapas du projet"						
5	Parmi les techniques suivantes, laquelle est peu adaptée au recueil de besoin ?						
6	L'humour est à éviter dans une communication orale						
7	L'humour est à éviter dans une communication orale						
8	Dans une réunion REX, le dirigeant de la réunion commence par donner sa liste des améliorations possibles						
9	Quel élément ne peut pas être exploité en introduction d'une présentation avec PPT ?						
10	Dans le cadre du démarrage d'une réunion, il faut pratiquer la méthode SRA pour Structure Raison Activité						
						Total :	

Com'Projet, communiquer dans le projet®, CIPE, Tous Droits Réservés

**LA MINUTE DE
LANCEMENT**

**LE POWERPOINT
DU PROTOTYPE**

**LA PRÉSENTATION
AVEC
POWERPOINT**

LE FEEDBACK

**L'E-MAIL
D'INVITATION**

**LA PRÉSENTATION
SANS
POWERPOINT**

L'ANNONCE

**LA RÉUNION DE
RETOUR
D'EXPÉRIENCE**

**LA MINUTE DE
CLÔTURE**

**LES SUPPORTS :
BLOGPOST,
INFOGRAPHIE,
POSTER**

ÉCOUTE

BIENVEILLANCE

Modalités d'utilisation de COM'PROJET, Communiquer dans le projet®

Diverses formules de mise en œuvre du jeu sont possibles : *n'hésitez pas à nous contacter*

Contact : **Nadia GHARBI**

Tél. : 01 40 64 59 18

Mail : info@cipe.fr

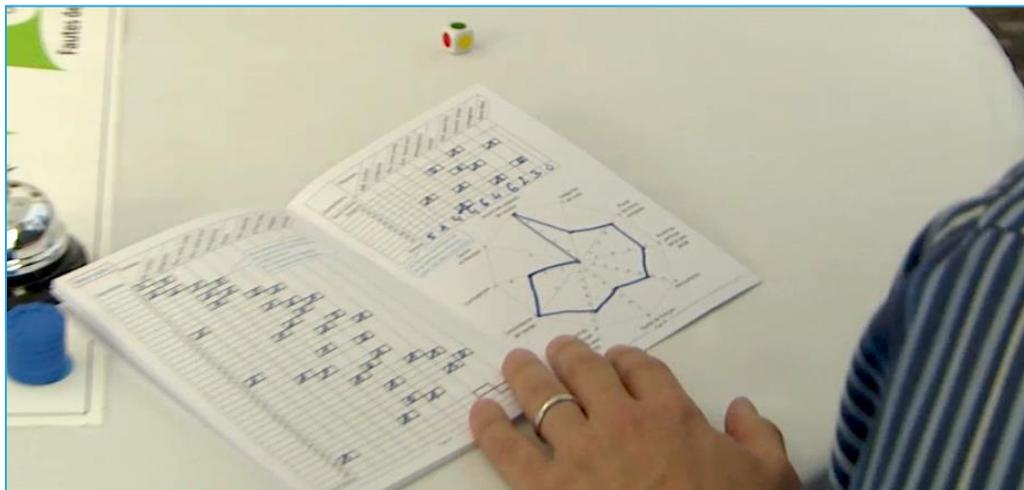
- **Acquisition** du jeu :
 - Matériel
 - Licence d'utilisation
 - Option de formation de mise en main (formation des futurs formateurs à l'utilisation du jeu)
 - Option de customisation du jeu à votre problématique
- Achat d'une **animation** du jeu :
 - Réalisée par un animateur du CIPE
 - Incluant le matériel mis en œuvre
 - Option de customisation de l'animation à votre problématique
- Le jeu peut être **customisé**, à divers niveaux :
 - Vocabulaire utilisé
 - Choix de chapitres spécifiques du jeu existant
 - Ajout de concepts / chapitres
 - Adaptation du jeu à un nombre de stagiaires important
 - Etc.



Un jeu interactif pour apprendre simplement les règles d'orthographe,
s'entraîner et maîtriser les 10 thématiques du français

Description du jeu en 1 diapo

Molière, le jeu de l'Orthographe® permet d'apprendre en jouant les règles de l'orthographe, réparties en 10 thématiques



Les participants sont répartis en équipes de deux.

Le jeu consiste à :

- Découvrir les règles orthographiques,
- S'entraîner sur des exercices de complexité adaptée,
- Puis mettre à profit ces apprentissages autour d'une compétition, comprenant une variété de questions (écriture, audio, vidéo, défi, ...)

Cette progression s'articule autour de 10 thématiques : Accord des adjectifs de couleur, Catégories de mots, Pluriel des noms composés, Accord du participe passé avec AVOIR, Homophones, Fautes de français, Accord du participe passé avec ÊTRE, Concordance des temps, Conjugaison, Genre et Nombre.

En fin de jeu, chaque équipe, et chaque participant dispose de sa feuille de route pour poursuivre ses progrès après le jeu en salle.



- Public concerné :
 - Cadres, Maîtrise, Employés
 - Etudiants
 - Pas de prérequis nécessaire
- Taille du groupe :
 - Jusqu'à 24 personnes
 - Il est possible d'aller au-delà de 24 participants, en utilisant un kit complémentaire (nous consulter)



- Durée :
 - De 3h40 à 5h40
- Le jeu propose 2 niveaux de difficulté :
 - Niveau 1 : correspond à des connaissances rédactionnelles de base
 - Niveau 2 : correspond à la maîtrise des points de grammaire les plus courants

Objectif du jeu

En fin de formation, le participant sera capable de :

- Réfléchir avant de rédiger (structuration de la phrase, accords, conjugaisons, ...)
- Appliquer les 10 règles essentielles d'orthographe / grammaire à l'ensemble de ses écrits personnels et professionnels

Prérequis

- "Molière, le jeu de l'Orthographe[®]" est destiné à tout public, aucun prérequis n'est nécessaire, si ce n'est qu'il faut savoir écrire (être alphabétisé).
- Le jeu propose 2 niveaux de difficulté :
 - Niveau 1 : correspond à des connaissances rédactionnelles de base
 - Niveau 2 : correspond à la maîtrise des points de grammaire les plus courants
- NB : le jeu traite essentiellement de règles de grammaire mais, dans le langage courant, on parle généralement d'orthographe.



- Nous avons choisi d'illustrer dans le jeu 10 thèmes :
 - Regroupant les principales difficultés du français
- L'ordre choisi facilite l'apprentissage :
 - Mélangeant thème complexe et thème de base
- Le jeu comprend 50 questions : elles sont déjà rédigées dans le diaporama, et sont donc imposées :
 - Ceci afin de balayer l'ensemble des thèmes
 - Car, si on avait laissé le choix aux équipes, elles auraient choisi les thèmes "faciles"
 - Les questions sont posées à toutes les équipes (pas de temps mort)
- Vous trouverez les 2 niveaux de difficulté :
 - Niveau 1 : correspond à des connaissances rédactionnelles de base
 - Niveau 2 : correspond à la maîtrise des points de grammaire les plus courants

1. Accord des adjectifs de couleur
2. Catégories de mots
3. Pluriel des noms composés
4. Accord du participe passé avec AVOIR
5. Homophones
6. Fautes de français
7. Accord du participe passé avec ÊTRE
8. Concordance des temps
9. Conjugaison
10. Genre et Nombre

- Le jeu alterne :
 - 5 phases d'apports, par 2 chapitres à la fois (1-2, puis 3-4, ...)
 - 5 phases de pratique (avec un nombre de questions variable), pour s'entraîner, détecter des erreurs, ...

Apport	Quiz	Apport	Quiz	Apport	Quiz	Apport	Quiz	Apport	Quiz
1-2	1 à 4	3-4	5 à 9	5-6	10 à 14	7-8	15 à 30	9-10	31 à 50

- Le jeu est "à tiroirs" : vous choisissez le temps passé sur chacun des 10 thèmes
 - Vous pouvez donc réaliser, ou non, certaines phases d'apport
 - Mais il faut tout de même effectuer tous les exercices récapitulatifs, car ils permettent de gagner des jetons, utiles à la mécanique du jeu

1. Accord des adjectifs de couleur
2. Catégories de mots
3. Pluriel des noms composés
4. Accord du participe passé avec AVOIR
5. Homophones
6. Fautes de français
7. Accord du participe passé avec ÊTRE
8. Concordance des temps
9. Conjugaison
10. Genre et Nombre

- L'animateur répartit les participants sur 1, ou 2 tables :
 - Une table comprend de 3 à 4 (de préférence) équipes
 - Une équipe comprend de 2 (de préférence) à 3 personnes
- Le tableau ci-dessous indique le nombre d'équipes à constituer :

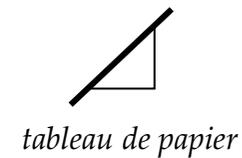
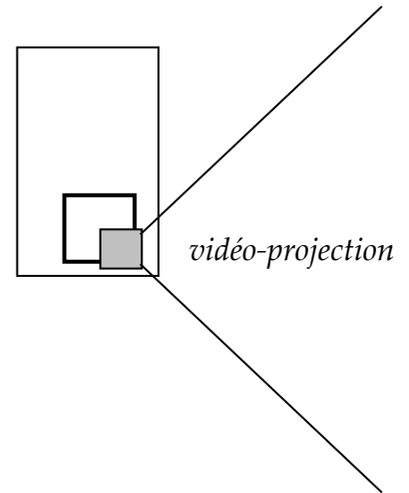
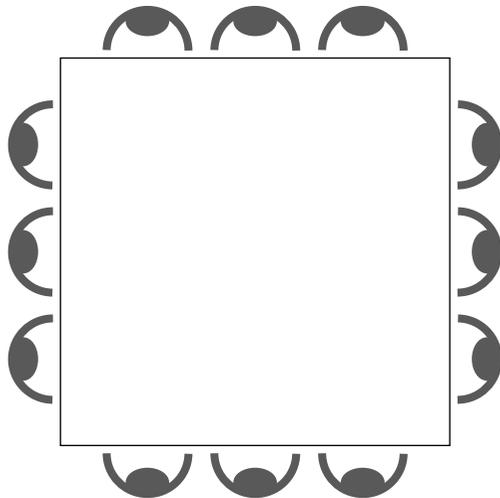
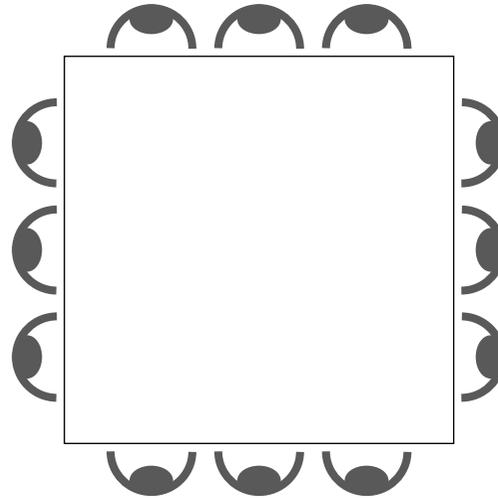
Nombre de tables & d'équipes		Nombre de participants																				
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Table 1	Équipe 1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	Équipe 2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
	Équipe 3			2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
	Équipe 4					2	2	2	2			2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Table 2	Équipe 5									2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
	Équipe 6									2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
	Équipe 7									2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
	Équipe 8													2	2	2	2	2	2	2	2	3

 Répartition optimale (équipes de 2 participants)

 Répartition acceptable (équipes de 3 participants)

Préparation de la salle

L'animateur constitue
de 1 à 2 tables,
de 2 à 3 équipes chacune,
de 2 à 3 participants chacune



Durées :

20 min

Présentation des règles

3 à 5h

Chapitres 1 à 10

1. Accord des adjectifs de couleur
2. Catégories de mots
3. Accord des noms composés
4. Accord du participe passé avec AVOIR
5. Homophones
6. Fautes de français
7. Accord du participe passé avec ÊTRE
8. Concordance des temps
9. Conjugaison
10. Genre et Nombre

20 min

Conclusion

Total : 3h40 à 5h40

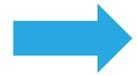
Contenus des chapitres

- L'animateur constitue les équipes et présente les règles du jeu
- Les thèmes 1 et 2 sont présentés : comprenant une phase d'apports, puis un exercice récapitulatif
- Quelques questions sont posées
- Puis ce sont les thèmes 3 et 4 qui sont présentés
- À nouveau, quelques questions sont posées
- Et ainsi de suite ...
- Au cours du jeu, les questions se diversifient : question à choix multiple, texte à compléter, mot à écrire (conjugaison, accord, ...), écoute audio pour les homonymes, vidéo comprenant une faute de français, défis posés par les équipes entre elles
- Les participants conservent leurs dossiers sous les yeux, et s'y réfèrent, permettant ainsi une meilleure appropriation des règles de français
- Les équipes progressent ainsi sur chacun des 10 thèmes, au fur et à mesure de leurs réponses
- Tout au long du jeu, chaque participant peut apprécier sa maîtrise de chacun des 10 thèmes, et construire son radar-chart en fin de jeu, ainsi que son propre **plan de progrès**
- Des informations sont données pour aller plus loin



Objectifs du chapitre

- Présenter le dossier du participant, et son fonctionnement
- Expliquer les règles du jeu, à travers le tapis de jeu



Présentation des règles

1. Accord des adjectifs de couleur
2. Catégories de mots
3. Pluriel des noms composés
4. Accord du participe passé avec AVOIR
5. Homophones
6. Fautes de français
7. Accord du participe passé avec ÊTRE
8. Concordance des temps
9. Conjugaison
10. Genre et Nombre

Conclusion

Dossier du participant (44 pages abordant les 10 thématiques)

- Recevez votre dossier
- Le dossier reprend les 10 thèmes
- Chaque thème comporte cinq rubriques :

Vous vous référez au dossier autant que vous le souhaitez



À Savoir : intérêt du thème



Règle(s) de base



Règle(s) plus compliquée(s)



Règle(s) très compliquée(s)



Exercice récapitulatif

Chapitre 1 : Accord des adjectifs de couleur

i À savoir

- L'adjectif de couleur vient-il d'un nom ?
- Est-il suivi d'un autre mot ?
- 6 exceptions à connaître

Les dossiers rose
La chaise gris_clair

La règle de base. Les adjectifs de couleur

.....

.....

Des dossiers [rouge].....

Une feuille [vert].....

Des classeurs [noir].....

Des étiquettes [bleu].....

Ça se complique un peu (1/2). Quand l'adjectif de couleur est composé, c'est-à-dire précisé par un mot qui le suit, il est

Des voitures [bleu ciel].....

Des bordures [jaune vif].....

Des titres [vert foncé].....

Des claviers [gris argenté].....

Des produits [blanc cassé].....

Ça se complique un peu (2/2). Quand l'adjectif de couleur vient d'un nom, il reste

Des poignées [anthracite].....

Des tableaux [orange].....

Des murs [taupe].....

Des portes [marron].....

Des graphiques [turquoise].....

MAIS : 6 adjectifs de couleur formés à partir de noms s'accordent en genre et en nombre avec le nom qu'ils qualifient : fauve, rose, mauve, écarlate, pourpre, incarnat.

Des stylos [rose].....

Des joues [écarlate].....

Des histogrammes [mauve].....

Des soies [incarnat].....

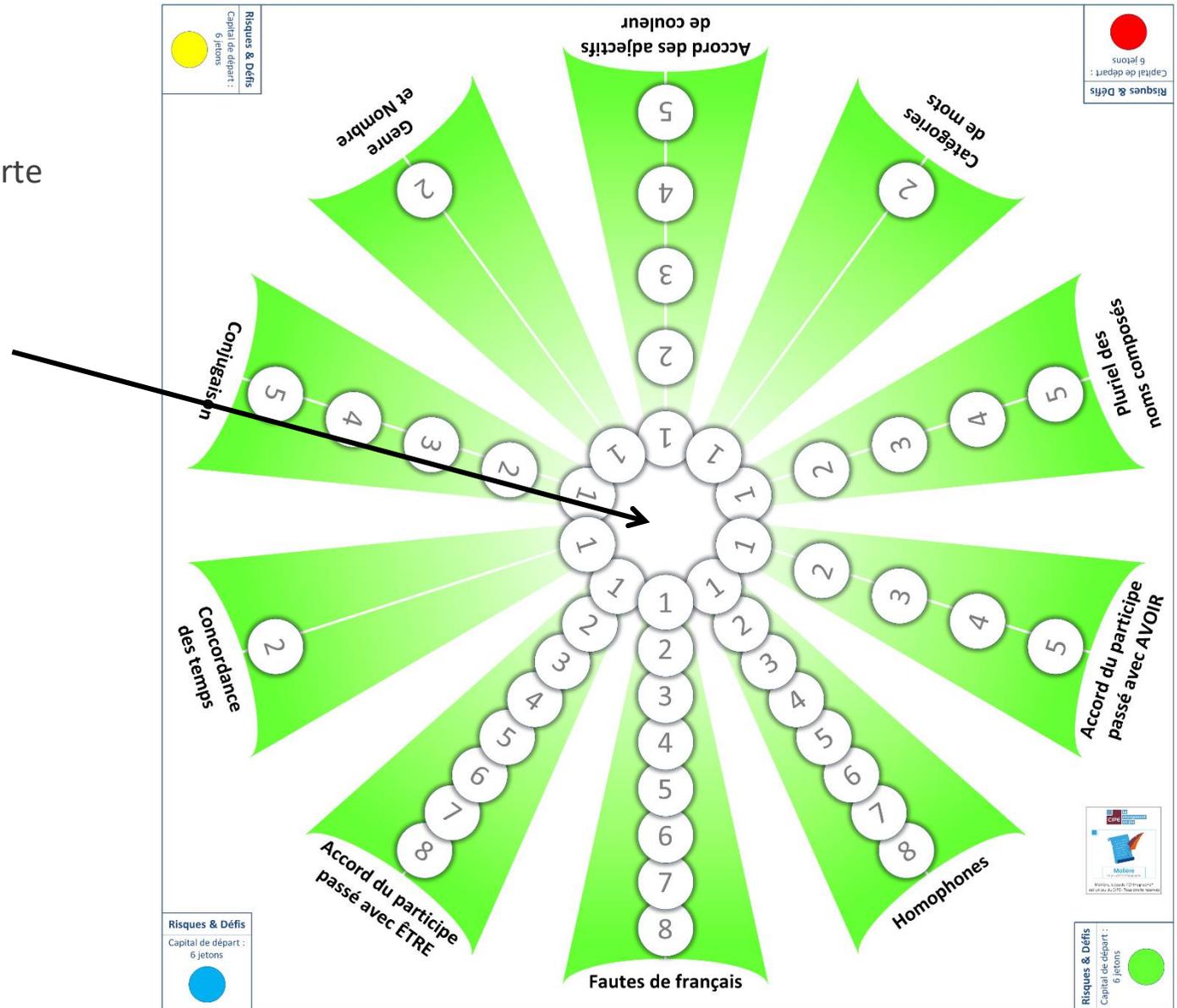
Exercice récapitulatif Accorder Note :

Ils ont choisi des tons [crème]..... et [fauve]..... pour repeindre la salle de réception, ont acheté des tables [noir]....., des chaises [marron]..... et des armoires [gris clair].....

Page 3 Page 4

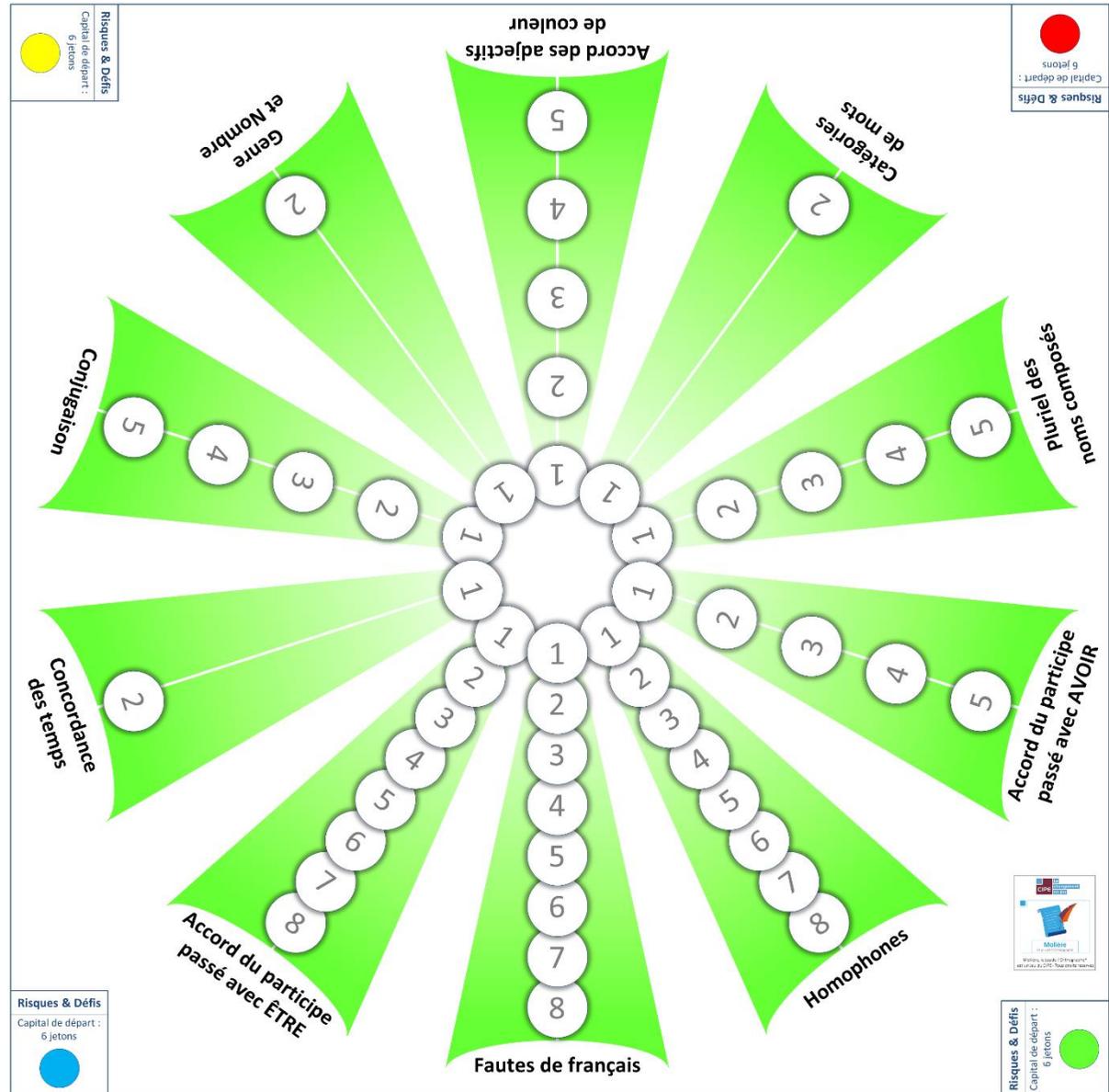
Le tapis de jeu : 2 à 4 équipes en compétition (par table)

- 2 à 4 équipes :
 - de 2 ou 3 stagiaires
 - bleue, jaune, rouge, verte
- Placez vos 10 pions sur la case CENTRALE
 - 10 pions par équipeC'est-à-dire :
 - 10 pions bleus
 - 10 pions jaunes
 - 10 pions rouges
 - 10 pions verts



Le tapis de jeu : les cases de chaque thème

- Le tapis représente les 10 thèmes
- Chaque thème comporte :
 - 2, 5, ou 8 cases
 - 1 case = 1 question
- Les pions se déplacent à chaque bonne réponse
 - On progresse du centre vers l'extérieur

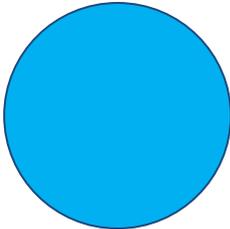


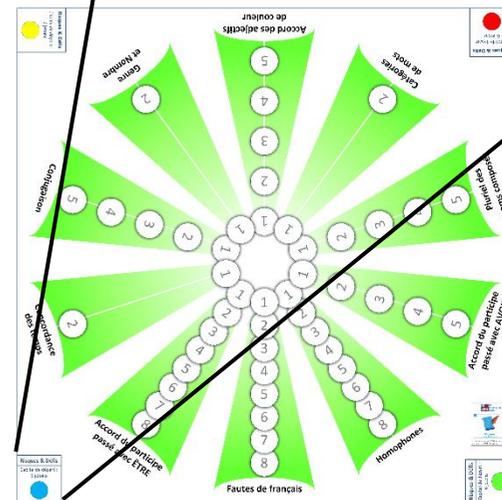
Le tapis de jeu : "Risques & Défis"

- Chaque équipe reçoit 6 jetons empilables
 - À placer sur le tapis
- Vous pourrez gagner d'autres jetons, lors des exercices récapitulatifs
- Ces jetons vous serviront :
 - À réduire les risques sur certaines questions
 - À engager des défis envers les autres équipesCes règles seront vues plus tard

Risques & Défis

Capital de départ :
6 jetons







Objectifs des chapitres 1 à 10

Par groupe de 2 thématiques :

- 1) Découvrir les règles (des générales aux spécifiques)
- 2) S'entraîner
- 3) Appliquer les connaissances autour du jeu

Présentation des règles



1. Accord des adjectifs de couleur

2. Catégories de mots



3. Pluriel des noms composés

4. Accord du participe passé avec AVOIR



5. Homophones

6. Fautes de français



7. Accord du participe passé avec ÊTRE

8. Concordance des temps



9. Conjugaison

10. Genre et Nombre

Conclusion

- Chaque chapitre (dans le dossier du participant) est structuré de la manière suivante :
 - Les participants découvrent les règles crescendo
 - L'animateur réalise les apports complémentaires, et anime l'exercice récapitulatif



À Savoir : intérêt du thème



Règle(s) de base



Règle(s) plus compliquée(s)

Chapitre 3 : Pluriel des noms composés

Les demi_...finale_
Les pause_...café_

i À savoir
- Les éléments du nom composé viennent-ils d'un nom, d'un verbe, d'un adjectif ?
- Quel est son sens ?

La règle de base . Les noms composés se mettent au pluriel (dans un certain nombre de cas) s'ils sont composés de OU et

Des [chou-fleur].....
Des [chef-lieu].....
Des [poisson-chat].....
Des [porte-fenêtre].....

Ça se complique un peu (1/2). Certains éléments issus de noms restent

Des [timbre-poste].....
Des [arc-en-ciel].....
Des [pause-café].....
Des [tête-à-tête].....

Page 9

Ça se complique un peu (2/2). Quand le nom composé est constitué à partir et
....., le verbe reste au singulier. Si le nom composé vient de deux racines verbales, il est aussi invariable.

Des [sèche-cheveux].....
Des [compte-tours].....
Des [savoir-faire].....
Des [porte-clefs].....

Ça devient délicat. Quand les noms composés comportent OU , ils restent au singulier.

Des [demi-finale].....
Des [micro-onde].....
Des [arrière-pensée].....
Des [avant-première].....

Et ça devient carrément bizarre : un **ayant-droit** se met au pluriel sous la forme : des **ayants-droit**

Exercice récapitulatif Compléter Note :

Ils ont ouvert les **coffre...-fort...**, et étaient à des **année...-lumière...** d'imaginer y trouver des **tire...-bouchon...**, des **cerf...-volant...**, d'anciens **laissez...-passer...** et des **micro...-ordinateur...**

Page 10



Règle(s) très compliquée(s)



Exercice récapitulatif

APPORTS : Exemple pour "Accord des adjectifs de couleur"

- Chaque équipe réalise les 2 exercices récapitulatifs, sur la feuille A4 :
- Vous avez 3 minutes
 - C'est parti !
- Chaque équipe donne sa feuille à une autre équipe, qui va la corriger
- En fonction du résultat, l'équipe remporte de nouveaux jetons



Exercice récapitulatif n°1 : Accord des adjectifs de couleur

Exercice récapitulatif *Accorder* Note :

Ils ont choisi des tons [crème]..... et [fauve]..... pour repeindre la salle de réception, ont acheté des tables [noir], des chaises [marron]..... et des armoires [gris clair]

Exercice récapitulatif n°2 : Catégories de mots

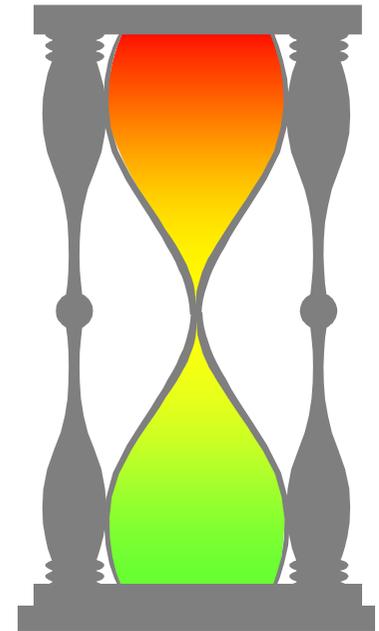
Exercice récapitulatif *À quelle catégorie appartient les mots en gras dans le texte ?* Note :

Ce **produit** [.....] se vend très bien sur le [.....] marché **allemand** [.....]. Par conséquent [.....], nous avons décidé de fabriquer des modèles sophistiqués et **personnalisables** [.....] que nos clients pourront **effectivement** [.....] acheter en boutique ou sur internet.

Le modèle **Maxiplus** [.....] sera **essentiellement** [.....] destiné aux professionnels du secteur **de** [.....] **la** [.....] santé.

MOULÈRE, le jeu de l'Orthographe®

Terminé !



Déroulement du quiz

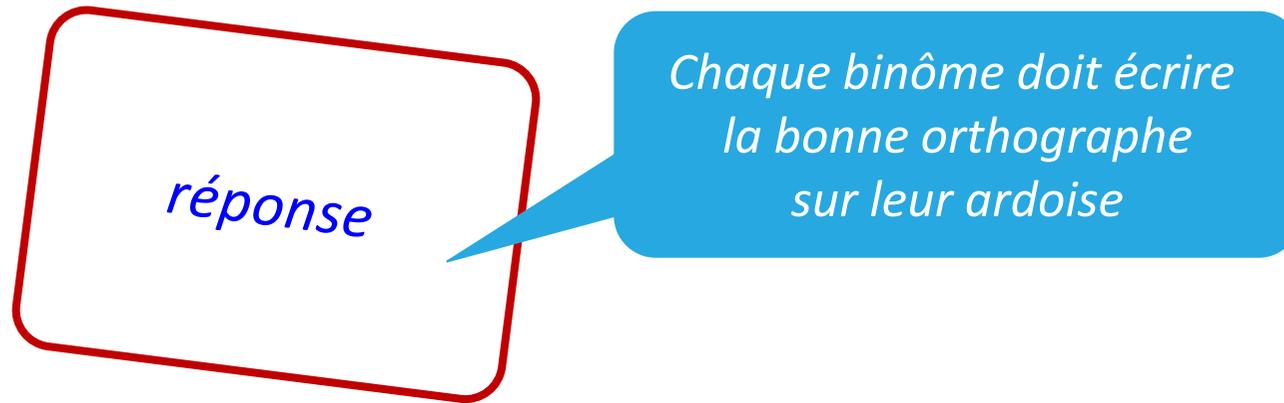
- Chaque question est minutée : vous disposez de 20 secondes
 - L'animateur lit d'abord la question
 - Vous avez donc 20 secondes de réflexion
- Vous écrivez la réponse sur l'ardoise AVANT la fin du sablier

réponse



- Au signal de l'animateur, vous montrez votre ardoise

- Les bâtiments gris anthracite sont au fond.



Réponse

- Les bâtiments **gris anthracite** sont au fond.

- Évidemment, nous évoquerons ce point lors de notre entretien

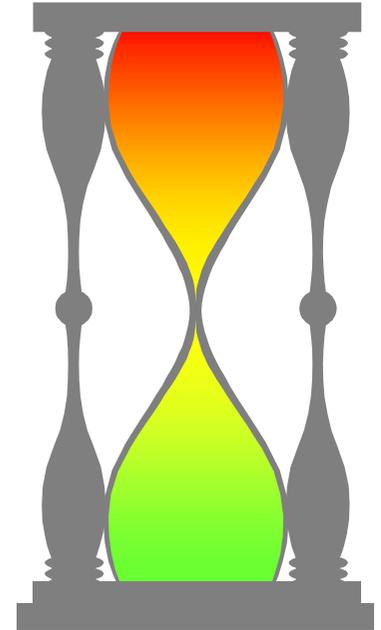
- 1) Adjectif
- 2) Adverbe
- 3) Déterminant
- 4) Nom
- 5) Verbe



Réponse

- 2) Adverbe

Terminé !



Exemple de Question (pour les homophones)

Écrivez le mot manquant :

- Il [-----] croit capable de tout réussir



L'animateur clique sur le bouton pour lancer l'audio

réponse

Chaque binôme doit écrire correctement le mot sur leur ardoise

Réponse

- Il **se** croit capable de tout réussir

Exemple de Question (pour les fautes de français)



niv1 vidéo 11

L'animateur clique sur l'image pour lancer la vidéo



Si 1^{ère} équipe à buzzer :

- Bonne réponse = + 2
- Mauvaise réponse = - 1

Sinon :

- Bonne réponse = + 1
- Mauvaise réponse = - 1

*Chaque binôme buzze dès qu'il détecte une faute de français dans la vidéo
Et écrit sa réponse sur l'ardoise*

réponse

Réponse

- plantes **vertes foncées et vertes claires**
→ plantes **vert foncé et vert clair**

Défis : principe !



- Chaque équipe reçoit des "CARTES Défi"
- Chaque équipe choisit 1 carte, et pose la question aux autres équipes
- Les autres équipes répondent sur leurs ardoises
- L'équipe qui a posé la question :
 - **Reçoit** 1 jeton de chaque équipe dont la réponse est **fausse**
 - **Donne** 1 jeton à chaque équipe dont la réponse est **juste**



- Exemples de CARTE Défi :

Défi 01

L'orthographe française est parfois ambiguë / ambigüe

Réponse : ambigüe

Défi 04

L'irruption / l'éruption du volcan a fait des dégâts matériels considérables.

Réponse : éruption

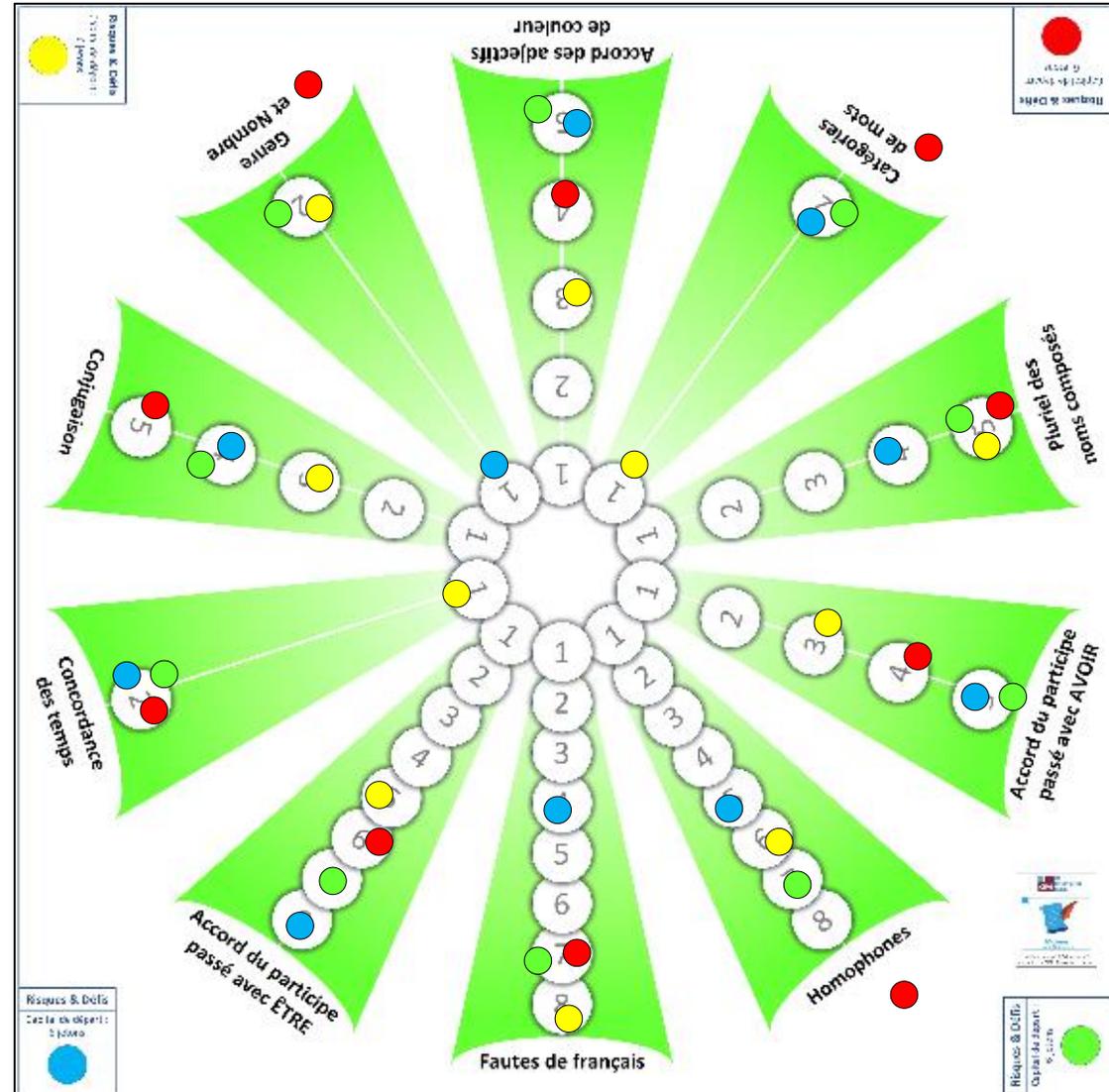
Défi 07

1 ou 2 n ?
Le colo_el se tenait derrière la colo_e

Réponse : colonel / colonne

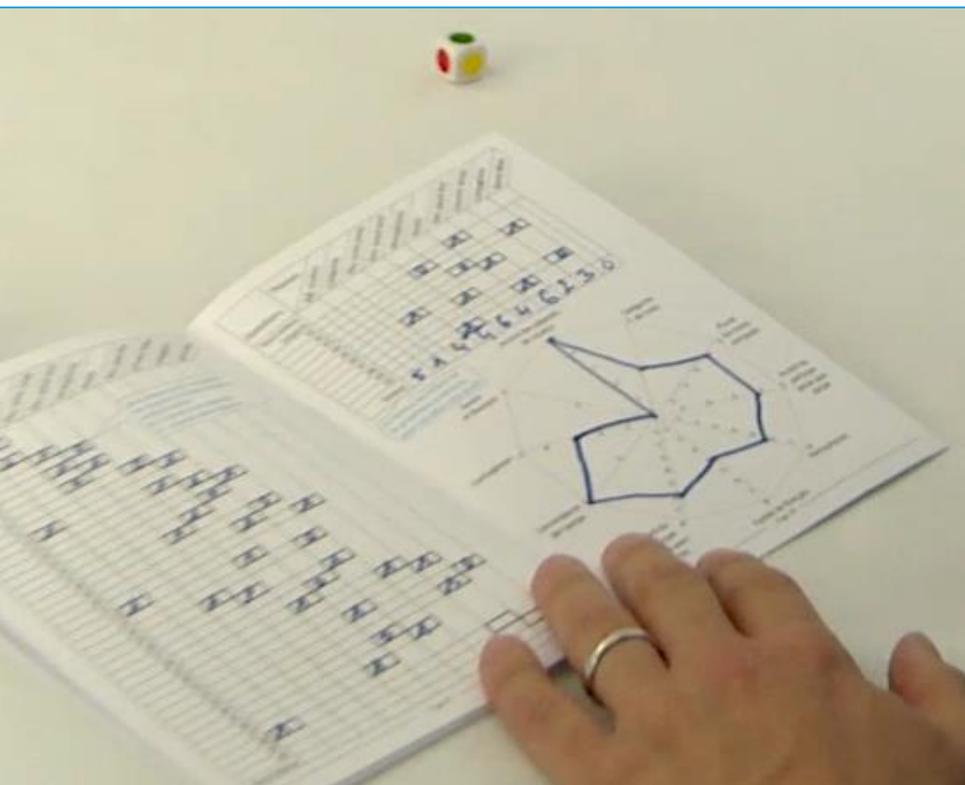
Feuille de suivi de l'équipe

- À chaque bonne réponse, l'équipe déplace son pion dans la rubrique concernée
- Les pions permettent à l'équipe de visualiser sa position, et ses progrès sur les diverses thématiques



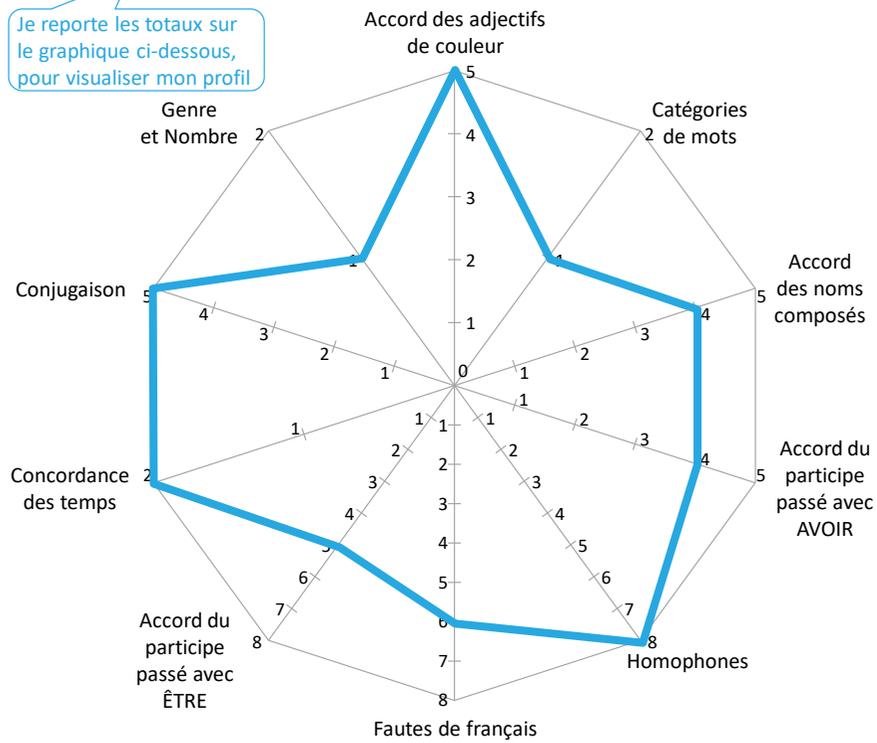
Faite votre bilan personnel

- Chaque participant, dans son dossier, peut également tracer son diagramme
- Il définit ainsi ses axes de progrès



Questions	Thèmes									
	Adj. couleur	Catégories	Plur. noms comp.	Part. passé avoir	Homophones	Fautes	Part. passé être	Concord. temps	Conjugaison	Genre Nbre
Sous-totaux (report)										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
Totaux										

Je reporte les totaux sur le graphique ci-dessous, pour visualiser mon profil



Présentation des règles

1. Accord des adjectifs de couleur
2. Catégories de mots
3. Pluriel des noms composés
4. Accord du participe passé avec AVOIR
5. Homophones
6. Fautes de français
7. Accord du participe passé avec ÊTRE
8. Concordance des temps
9. Conjugaison
10. Genre et Nombre



Conclusion



Objectifs du chapitre

- Distribuer le "Livret pédagogique"
- Pour aller plus loin ...

- Le livret est le dossier du participant corrigé : il est donné en format électronique
 - Extrait ci-dessous (chapitre 1 : Accord des adjectifs de couleur)

Chapitre 1 : Accord des adjectifs de couleur

Les dossiers rose_ La chaise gris_ clair

i À savoir

- L'adjectif de couleur vient-il d'un nom ?
- Est-il suivi d'un autre mot ?
- 6 exceptions à connaître

La règle de base. Les adjectifs de couleur s'accordent en genre et en nombre avec le nom qu'ils qualifient.

Des dossiers [rouge]..... **rouges**

Une feuille [vert]..... **verte**

Des classeurs [noir]..... **noirs**

Des étiquettes [bleu]..... **bleues**

Ça se complique un peu (1/2). Quand l'adjectif de couleur est composé, c'est-à-dire précisé par un mot qui le suit, il est **invariable**.

Des voitures [bleu ciel]..... **bleu ciel**

Des bordures [jaune vif]..... **jaune vif**

Des titres [vert foncé]..... **vert foncé**

Des claviers [gris argenté]..... **gris argenté**

Des produits [blanc cassé]..... **blanc cassé**

Ça se complique un peu (2/2). Quand l'adjectif de couleur vient d'un nom, il reste **invariable**.

Des poignées [anthracite]..... **anthracite**

Des tableaux [orange]..... **orange**

Des murs [taupe]..... **taupe**

Des portes [marron]..... **marron**

Des graphiques [turquoise]..... **turquoise**

MAIS : 6 adjectifs de couleur formés à partir de noms s'accordent en genre et en nombre avec le nom qu'ils qualifient : fauve, rose, mauve, écarlate, pourpre, incarnat.

Des stylos [rose]..... **roses**

Des joues [écarlate]..... **écarlates**

Des histogrammes [mauve]..... **mauves**

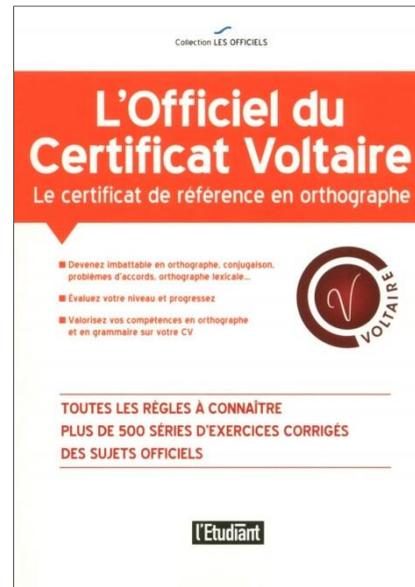
Des soies [incarnat]..... **incarnates**

Exercice récapitulatif Accorder Note :

Ils ont choisi des tons [crème]..... **crème** et [fauve] **fauves** pour repeindre la salle de réception, ont acheté des tables [noir] **noires** , des chaises [marron] **marron** et des armoires [gris clair] **gris clair**

Pour aller plus loin

- L'orthographe, 99 trucs pour en rire et la retenir
 - de Bernard Fripiat, chez GUNTEN
- Grammaire Fun, objectif zéro faute
 - d'Agathe Bozon, chez L'archipel
- L'officiel du Certificat Voltaire
 - chez L'étudiant



ACCORD DES
ADJECTIFS DE
COULEUR

CATÉGORIES DE
MOTS

PLURIEL DES NOMS
COMPOSÉS

ACCORD DU
PARTICIPE PASSÉ
AVEC AVOIR

HOMOPHONES

FAUTES DE
FRANÇAIS

ACCORD DU
PARTICIPE PASSÉ
AVEC ÊTRE

CONCORDANCE
DES TEMPS

CONJUGAISON

GENRE ET
NOMBRE



Les **COMMANDITAIRES** en parlent

- Florence DURCA, dirigeante d'APTING : je recommande fortement le "jeu Molière", très ludique et pragmatique. Il a fait des miracles auprès de mes collaborateurs, qui ont désormais la dictée de Pivot en guise de livre de chevet ! Merci et bravo pour l'inventivité et le professionnalisme de la formatrice !



Les **ANIMATEURS** en parlent

- Formatrice en orthographe : le jeu Molière a pour moi deux grands atouts : il dédramatise le sujet quelque peu scolaire, et est extrêmement souple. En fonction du public, je peux accélérer facilement certaines parties, passer plus de temps sur d'autres. Le jeu propose aussi 2 niveaux de difficulté, ce qui est un plus.



Les **PARTICIPANTS** en parlent

- Ludovic Da Silva, animateur de centre de vacances : Je me suis pris au jeu. Quand j'étais à l'école, je trouvais les exercices rébarbatifs. Mais avec l'approche ludique, tout s'est bien passé, je me suis amélioré en m'amusant.
- J'avais peur de l'aspect scolaire, et en fait on se prend au jeu, on se lâche, le stress s'en va, et on apprend mieux.
- J'ai apprécié le fait de jouer en binôme : on n'est pas mis en avant individuellement.

Modalités d'utilisation de Molière, le jeu de l'Orthographe®

Diverses formules de mise en œuvre du jeu sont possibles : *n'hésitez pas à nous contacter*

Contact : **Nadia GHARBI**

Tél. : 01 40 64 59 18

Mail : info@cipe.fr

- **Acquisition** du jeu :
 - Matériel
 - Licence d'utilisation
 - Option de formation de mise en main (formation des futurs formateurs à l'utilisation du jeu)
 - Option de customisation du jeu à votre problématique
- Achat d'une **animation** du jeu :
 - Réalisée par un animateur du CIPE
 - Incluant le matériel mis en œuvre
 - Option de customisation de l'animation à votre problématique
- Le jeu peut être **customisé**, à divers niveaux :
 - Vocabulaire utilisé
 - Choix de chapitres spécifiques du jeu existant
 - Ajout de concepts / chapitres
 - Adaptation du jeu à un nombre de stagiaires important
 - Etc.