

FICHE-ACTIVITÉS 6B

GESTION DE CONFLIT

TÂCHE 6

Diriger et coordonner une équipe de travail

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication :

- **Compréhension écrite :**
 - ✓ Comprendre des messages aux employés visant à renforcer l'esprit d'équipe (niveau 7)
 - ✓ Comprendre un message d'avertissement au sujet d'un comportement inapproprié (niveau 7)
- **Production écrite :**
 - ✓ Rédiger un message de félicitations aux employés (niveau 7)

SUPPORTS ÉCRITS ET AUDIOVISUELS

Type de support : courriels

Titres :



Courriel 1 : [Bonne nouvelle: nous avons le contrat!](#) ;



Courriel 2 : [Magnifique!](#)



Courriel 3 : [Mise au point](#)

Type de support complémentaire : Capsule éducative – étude de cas



Titre : « Le Bureau – Une situation de conflit entre deux salariés gérée par l'employeur » (5 min 22 s)

Source : [Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail](#)



COMPRÉHENSION ÉCRITE : MISE EN SITUATION

Éric est le patron d'une petite entreprise dans le domaine du Web. L'équipe vient d'obtenir un contrat important. Dans ses communications avec ses employés, il insiste toujours sur la collaboration et la bonne entente. L'esprit d'équipe est très important pour lui.

Écoutez les 50 premières secondes de la vidéo pour rencontrer Éric et deux de ses employés (facultatif).

Regardez les entêtes des trois courriels.

Courriel 1

De: Éric Delisle
À: Groupe des employés
Date: 2018-01-31
Objet: Bonne nouvelle : nous avons le contrat!

Courriel 2

De: Éric Delisle
À: Jacinthe Côté
Cc: Groupe des employés
Date: 2018-02-24
Objet: TR: Magnifique !

Courriel 3

De: Éric Delisle
À: Emmanuel Savard
Date: 2018-02-28
Objet: Mise au point

ANTICIPATION

Répondez aux questions.

ACTIVITÉ 1 : LES TYPES DE MESSAGE

a) Associez chacun des courriels à un type de message.

Courriels	Réponse
 courriel 1	
 courriel 2	
 courriel 3	

	Types de message
A	message de félicitations
B	message administratif
C	message de motivation
D	message d'avertissement
E	message annonçant une nouvelle embauche

b) Comment se passe la diffusion d'une bonne nouvelle dans votre entreprise ?

c) Éric utilise le courriel dans plusieurs situations de communication. Qu'en pensez-vous, êtes-vous d'accord avec cette méthode ? Pourquoi ?

COMPRÉHENSION GLOBALE

Lisez les courriels, puis répondez aux questions.



ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS

2.1 Dites dans quels courriels les sujets sont mentionnés.

		Courriels			
		1	2	3	Aucun
1.	la qualité du travail	☐	☐	☐	☐
2.	l'esprit d'équipe	☐	☐	☐	☐
3.	les attentes des clients	☐	☐	☐	☐
4.	les relations de travail	☐	☐	☐	☐
5.	la rémunération (le paiement)	☐	☐	☐	☐
6.	l'état d'avancement du projet	☐	☐	☐	☐
7.	le retard dans le travail	☐	☐	☐	☐
8.	l'embauche de personnel	☐	☐	☐	☐

2.2 Associez les énoncés aux bonnes personnes. Il est possible de cocher plus d'une case.

	Énoncés	Éric	Manu	Jacinthe	Anne-Marie
1.	A un comportement inacceptable	☐	☐	☐	☐
2.	Est de mauvaise humeur	☐	☐	☐	☐
3.	A beaucoup de talent en direction artistique	☐	☐	☐	☐
4.	Fait des commentaires positifs	☐	☐	☐	☐
5.	Devra faire des heures supplémentaires	☐	☐	☐	☐
6.	A consulté ses collègues pour avoir leur opinion	☐	☐	☐	☐
7.	Reçoit des commentaires négatifs	☐	☐	☐	☐
8.	Est préoccupé par le comportement d'un employé	☐	☐	☐	☐
9.	Promet d'envoyer un paiement	☐	☐	☐	☐
10.	Ont pris l'ascenseur ensemble	☐	☐	☐	☐

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

ACTIVITÉ 3 : QU'EST-CE QU'ON DIT ?

3.1 Placez les énoncés dans l'ordre chronologique des événements en fonction de ce qui est décrit dans les trois courriels.

Ordre chronologique	Réponses	Énoncés	
1.		A	Jacinthe se plaint du comportement de Manu envers elle.
2.		B	Éric envoie un avertissement à Manu.
3.		C	Manu insulte et dénigre Jacinthe.
4.		D	Éric reçoit un courriel de félicitations de la part de la cliente.
5.		E	L'équipe d'Éric travaille sur une offre de service.
6.		F	Éric parle à Manu dans l'ascenseur.
7.		G	L'équipe obtient le mandat du site Web de Mont-Roc.
8.		H	L'équipe termine le site Web.
9.		I	Manu et Jacinthe ont des désaccords.

3.2 Dites si les énoncés suivants sont vrais, faux ou si l'information n'est pas mentionnée (NM) dans les courriels.

	Énoncés	Vrai	Faux	NM
1.	Le travail commencé pour la proposition pourra servir au site Web.	☐	☐	☐
2.	Le site Web devra être livré avant la fin avril.	☐	☐	☐
3.	Anne-Marie a montré les maquettes à quelques personnes à son bureau	☐	☐	☐
4.	Le montant du contrat s'élève à 150 000 \$	☐	☐	☐
5.	Le nouveau site Web aura une apparence différente de l'ancien.	☐	☐	☐
6.	Manu a été congédié.	☐	☐	☐
7.	Manu fait parfois des commentaires négatifs à Jacinthe	☐	☐	☐
8.	Les usagers du site l'aiment beaucoup.	☐	☐	☐
9.	Pour réaliser le projet, les membres de l'équipe devront faire une dizaine d'heures supplémentaires par semaine.	☐	☐	☐

3.3 En général, les patrons évitent de communiquer certains renseignements d'ordre administratif à leurs employés. Pouvez-vous citer un passage qui ne devrait pas figurer dans un courriel aux employés ?

ACTIVITÉ 4 : LES EXPRESSIONS DE TEMPS

Ces textes comportent plusieurs locutions de temps. Modifiez les phrases à l'aide des mots ou expressions de l'encadré. Faites les changements nécessaires, s'il y a lieu.

*Dorénavant / il y a quelques instants / après avoir beaucoup attendu /
depuis toujours / dès maintenant*

- a) Je viens de recevoir ce message de la part de nos clients.
- b) À partir de maintenant, nous aurons beaucoup de pain sur la planche.
- c) Je te demande donc de changer de comportement sur-le-champ.
- d) Il faudra collaborer encore mieux que nous l'avons fait jusqu'à présent.
- e) Enfin, nous sommes récompensés !

ACTIVITÉ 5 : LA REPRISE DE L'INFORMATION (LES PRONOMS)

5.1 Cochez les phrases où le mot « en » (pronom) remplace un groupe du nom.

1.	La seule façon d'y parvenir, c'est de travailler en équipe.	☐
2.	Nous devons tous en faire.	☐
3.	J'ai confiance en vous.	☐
4.	Ultimement, le succès de l'entreprise en dépend.	☐
5.	J'aurais préféré ne pas avoir à m'en mêler de manière officielle.	☐
6.	N'hésite pas à m'en parler.	☐
7.	En espérant que tu retrouveras ta bonne humeur rapidement, je te souhaite une bonne fin de journée.	☐

5.2 Dans les cas où « en » est un pronom, que remarquez-vous à propos de sa position dans la phrase ?

5.3 Transformez les phrases en remplaçant un groupe du nom par le pronom « en ».

	Phrases à transformer	Phrases avec le pronom « en »
1.	Vous avez tous amplement de talent pour bien réaliser ce gros mandat.	
2.	Je vous enverrai demain des commentaires détaillés.	
3.	Nous sommes enchantés de travailler avec vous.	
4.	Je vous recontacte demain pour discuter de quelques éléments précis et des étapes à venir.	
5.	Je dois te rappeler l'importance du respect envers les collègues.	
6.	J'aimerais avoir un portrait juste de la situation.	

ACTIVITÉ 6 : LES PHRASES IMPERSONNELLES

Les phrases impersonnelles ont souvent un équivalent personnel, c'est-à-dire une phrase construite avec un sujet qui n'est pas « il ». En voici un exemple : Il est arrivé un grave accident à Paul. → Un grave accident est arrivé à Paul. Pour vérifier si une phrase est impersonnelle, on remplace le « il » par un autre pronom, par exemple « tu ».

6.1 Relevez, dans les courriels, trois phrases formées avec le pronom impersonnel « il ».

	Phrases impersonnelles
1.	
2.	
3.	

6.2 Transformez les phrases suivantes en phrases impersonnelles. Vous devrez peut-être ajouter des mots.

a) Tu ne me sembles pas comprendre mon point de vue.

b) Tu as prévu de partir en voyage.

c) Son comportement est inquiétant (à voir).

d) Un plus gros effort vous est demandé.

e) Des rumeurs circulent à ton sujet.

PRODUCTION ÉCRITE

C'est la fin du mandat : l'équipe d'Éric a réussi à créer un site Web comportant toutes les caractéristiques modernes que les Services numériques de la ville de Mont-Roc désiraient. Fidèle à ses habitudes, Éric décide d'envoyer un message à tous les employés pour les féliciter. Rédigez ce message pour lui.

ACTIVITÉ 7 : LES ÉLÉMENTS DIGNES DE MENTION

Faites la liste des points qui ont mené à la réussite du projet pour structurer le message.

- a) Les caractéristiques et les composantes du site Web : qu'est-ce qui rend un site efficace ? Pensez à des éléments comme l'arborescence, la navigation, le référencement, etc.
- b) Les qualités conceptuelles et visuelles : pensez à des adjectifs et à des descriptifs pour faire ressortir ces qualités.
- c) Le travail d'équipe : comme Éric accorde une grande valeur à la collaboration, il mentionnera sûrement les efforts fournis à ce sujet. Il pourrait féliciter Jacinthe et Manu d'avoir surmonté leurs désaccords.

ACTIVITÉ 8 : LE COURRIEL

Rédigez le courriel à partir des notes de l'exercice 7 en portant attention à la tonalité du message. Éric est fier de son équipe, le courriel devrait donc être écrit sur un ton joyeux.

Relisez-vous et corrigez-vous. Si possible, montrez votre courriel à une personne francophone.

CORRIGÉ

Consultez la [Fiche-corrigé 6B](#) pour vérifier vos réponses.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la [Fiche-canevas 6B](#). Utilisez-la pour exploiter d'autres documents du même type sur un site choisi dans la Webographie ou faites une recherche en ligne.

Mots clés suggérés : message d'avertissements, message d'encouragements, message de motivation, message de félicitations, communiquer avec son équipe, etc.

DE L'ÉCRIT À L'ORAL

Si vous ne l'avez pas déjà fait, téléchargez la **Fiche-activités 6A**. Ces activités à partir d'une capsule vidéo vous donneront des informations pour comprendre des tutoriels.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- **Fiche-activités A**
- **Fiche-activités B**