900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**D3 / 22**
Objectif général	**D : Réaliser un message à l'écrit**	
Degré de difficulté	**3**	
Objectif intermédiaire	**2. Organiser et structurer un message**	
Objectif opérationnel	**2. Construire un plan**	
Pré-requis	**Etre capable d'écrire des phrases complexes.** **D2 / 24**	
Nombre d'exercices proposés	**6**	
Exercice de synthèse	**D3 / 22 – 1.7**	
Remarques éventuelles	L'objectif se limite à faire un plan. Cependant, nous proposons également de rédiger le texte dont le plan serait la base, si le formateur ou l'apprenant le souhaite à titre d'entraînement. Le dernier exemple va dans ce sens.	

Dans le module D2 / 24, nous avons vu l'importance de structurer un message pour bien se faire comprendre.

Nous avons vu également plusieurs façons de structurer un message. Bien sûr, il peut y en avoir d'autres…

Voici un résumé de ces différentes structures :

1. La structure d'un texte peut consister à énumérer une succession d'objets, d'événements ou de faits.

On peut ainsi structurer les événements qui vont se produire dans une ville en juillet:

- courses pédestres
- cirque
- concerts
- feu d'artifice
- etc.

L'énumération peut avoir un ordre particulier. Par exemple, aller du moins important au plus important (ou inversement), du plus cher au plus économique (ou inversement), du plus simple au plus compliqué (ou inversement), etc.

2. Un message peut avoir pour objectif une argumentation ou une démonstration.

Par exemple, dans le cas d'une lettre de réclamation, la structure du message pourrait être la suivante :

Exposé de la situation :

Par exemple vous avez reçu une commande

« Je viens de recevoir la livraison de la commande n° YP208. »

Exposé du problème :

La livraison n'est pas conforme à la commande

***« Cependant**, la marchandise reçue n'est pas conforme à ma commande. »*

Conséquence :

L'erreur devra être rectifiée :

« Aussi, je demande à ce qu'on me livre la marchandise commandée
et qu'on reprenne la marchandise livrée par erreur. »

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Cette même structure peut être utilisée pour proposer une <u>idée,</u> pour faire une <u>suggestion</u>, une <u>proposition</u> :

Voici un exemple :

Un magasin met à disposition de la clientèle une « boîte à suggestions ». Vous avez une idée à proposer et vous écrivez un message qui sera mis dans la « boîte à suggestions ».

3. Un message peut suivre l'ordre du temps.

Ce temps peut être exprimé par des dates ou des heures dans l'ordre chronologique ou inversement chronologique.

Ordre chronologique (du plus récent au plus ancien), par exemple dans la présentation d'événements :

- Le 11 juin… radio-crochet au parc floral à 15h.
- Le 16 septembre… concours de voitures anciennes place de la Gare à 21h.
- Le 26 octobre… fête de la ville, rendez-vous au parc floral à 18h.

Ordre inversement chronologique (du plus ancien au plus récent), par exemple pour un curriculum vitae :

- Juin 2005 – Brevet des Ecoles
- Juin 2006 – Diplôme de secourisme
- Juillet 2006 – Brevet de guide équestre avec mention très bien
- Septembre 06 à juillet 08 – guide de randonnées équestres

4. Un message peut donner l'ordre des étapes à suivre.

En effet, pour expliquer le fonctionnement d'un appareil du début à la fin de son utilisation, on peut procéder par étape. De même pour expliquer une recette de cuisine, la façon de faire un lit, comment faire démarrer un ordinateur, et bien d'autres choses !

Le déroulement de ces étapes peut être exprimé en utilisant des mots qui marquent des moments comme :

Avant… maintenant… après
D'abord… puis… enfin
En premier lieu, ensuite, à la fin
Etc.

Le choix de cette structure, lorsqu'il est possible, permet de bien faire comprendre ce qu'il y a à faire.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

5. Un message peut être structuré pour montrer le <u>pour</u> et le <u>contre</u> de quelque chose, les <u>avantages</u> et les <u>inconvénients</u>, les points <u>négatifs</u> et <u>positifs</u>, les aspects <u>objectifs</u> et <u>subjectifs</u>, etc.

Exemple :

Vous faites un sondage auprès de vos amis pour savoir s'ils seraient d'accord pour prendre la location d'une grande maison pour passer des vacances tous ensemble en juillet prochain.

OUI : parce que c'est plus économique quand on paie le loyer à plusieurs, parce que c'est sympa de se retrouver tous ensemble, parce qu'on a sur place des partenaires de sport, parce que certains ont une voiture et peuvent emmener les autres, etc.

NON : parce que c'est plutôt dur de vivre ensemble pendant un certain temps dans un même endroit, ça peut provoquer des disputes pour se partager la salle de bains, on ne serait jamais d'accord pour manger tous la même chose au même moment, ce seront toujours les mêmes qui feront les corvées, etc.

Conclusion : les opinions étant très partagées, il faudrait trouver une maison plus petite pour accueillir seulement ceux qui sont d'accord.

Il va suivre une série d'exercices pour vous entraîner à construire un plan.

Chaque structure sera reprise et vous aurez le choix entre plusieurs sujets.

Vous choisirez un sujet parmi ceux proposés et vous construirez un plan.

Si votre plan ne vous satisfait pas, vous pourrez toujours prendre un autre sujet parmi ceux proposés et continuer à vous entraîner.

Par la suite, vous pourrez également profiter de vos plans pour les développer sous forme de texte construit avec des phrases complètes.

Vous trouverez page suivante un exemple du travail à faire.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Vous avez apprécié que la Mairie de votre ville ait construit une piste pour les vélos sur l'avenue où vous habitez. Vous avez aussi aimé les grands bacs à fleurs nouvellement disposés sur la place. Pour améliorer encore votre quartier, vous suggérez de changer le sens de circulation d'une rue car 4 rues se retrouvent à un même carrefour et cela fait un embouteillage en permanence. Vous proposez aussi de refaire le revêtement du trottoir rue des Alouettes et vous donnez vos raisons.

Le plan qui semble le mieux convenir à notre sujet est celui de la démonstration (n°2 de la liste d'exemples)

Voici le plan qu'on pourrait faire :

Félicitation à la Mairie pour ses dernières entreprises :

- pistes à vélos
  - . cyclistes plus en sécurité
  - . accessibles aux rollers et patinettes (évitent qu'ils roulent sur les trottoirs)
- bacs à fleurs
  - . bien placés
  - . bien décorés

Suggestions :

- changer le sens de circulation de la rue Vuillert
  - . désengorgerait le carrefour où aboutissent 4 rues actuellement
  - . éviterait embouteillages et coups de klaxon
- refaire le revêtement du trottoir rue des Alouettes
  - . les trous et les bosses peuvent faire tomber les passants (surtout âgés)
  - . les voitures d'enfants sont secouées en roulant dessus (mauvais pour les enfants)

Vous constatez avec cet exemple que :

- On voit clairement les différentes parties et sous-parties du plan grâce à la disposition : retraits, tirets, points

- On utilise peu de mots et on ne fait généralement pas de phrases complètes.

Le plan permet de mettre ses idées au clair en les organisant et de ne rien oublier au moment d'écrire le texte. Le texte en question n'est que le développement en phrases complètes du plan en utilisant la disposition qui convient au type de message : lettre, e-mail, discours parlé, pétition, article pour un journal local, etc. Vous trouverez page suivante le développement de ce plan avec la lettre adressée à la Mairie.

Passez à la page suivante

M. Guillaume DUPUIS
14, av. Robert Schumann
F-78450 Vareilles

Vareilles, le 6 octobre 15

Mairie de Vareilles le loup

Monsieur le Maire,

Agréablement surpris par les dernières améliorations dans mon quartier, je tenais à vous en féliciter.

En effet, les pistes à vélo construites sur l'avenue Robert Schumann mettent maintenant les cyclistes en sécurité puisque l'avenue est une grande artère où circulent beaucoup d'automobiles souvent assez vite.

De plus, cette piste permet aux autres deux roues sans moteurs, rollers et patinettes, de ne plus envahir les trottoirs et mettre en péril les piétons qui eux, n'ont que le trottoir pour circuler en principe en sécurité.

J'ai également beaucoup apprécié les bacs à fleurs sur la place des Marronniers, qui sont disposés pour ne pas gêner la circulation des piétons et qui sont actuellement bien décorés de plantes et de fleurs variées et colorées.

Cependant, j'aurai deux suggestions à faire à la Mairie.

La première concerne la rue Vuillert dont le sens de la circulation gagnerait à être inversé. En effet, quatre rues actuellement déversent les véhiculent sur un même carrefour qui est de ce fait très engorgé. Les embouteillages qui en résultent provoquent des coups de klaxon qui perturbent la tranquillité des habitants.

La seconde suggestion porte sur la sécurité des piétons qui empruntent la rue des Alouettes. Les trottoirs, déjà étroits, sont de plus en plus abîmés. Les trous et les bosses risquent de faire tomber les passants, surtout les plus âgés. Une femme de 70 ans s'est d'ailleurs fait une entorse à la cheville ce matin même. L'état des trottoirs rend également difficile le passage des voitures d'enfants en raison des secousses provoquées par les trous et les bosses, secousses qui sont mauvaises pour les enfants.

En vous remerciant de l'attention que vous avez bien voulu porter à ma lettre, je vous prie de croire, Monsieur le Maire, en l'expression de ma sincère considération.

Guillaume Dupuis

Passez à la page suivante

Voici plusieurs sujets possibles pour un plan de type « énumération ».

Choisissez-en un et faites le plan. Vous pourrez ensuite, si vous le souhaitez, rédiger le texte dont votre plan est la base. Vous pouvez faire ce travail sur la page suivante.

1. Faites une liste des principaux événements de l'année en cours (ou de l'année passée si nous sommes en début d'année). Vous irez du moins important au plus important.

2. Quels sont les faits les plus marquants de votre enfance (ou de l'enfance d'un personnage que vous imaginerez), du plus important au moins important ?

3. Quelles sont les principales qualités que vous aimeriez trouver chez une compagne ou un compagnons, des moins importantes aux plus importantes.

4. Qu'est-ce qui fait qu'un travail est un « bon travail » pour vous ? Allez de ce qui est le plus important au moins important.

5. Quelles sont pour vous les caractéristiques de l'habitation idéale ? (du plus important au moins important)

Passez à la page suivante

Montrez votre travail au formateur

Voici plusieurs sujets possibles pour un plan de type « argumentation ou démonstration ».

Choisissez-en un et faites le plan. Vous pourrez ensuite, si vous le souhaitez, rédiger le texte dont votre plan est la base. Vous pouvez faire ce travail sur la page suivante.

1. Vous avez reçu une lettre vous réclamant le paiement de la taxe d'habitation, augmentée de 10% pour cause de retard, alors que vous avez déjà payé. De plus, cette taxe est bien à votre nom mais à l'adresse de votre frère, qui lui aussi a payé sa propre taxe.

2. Vous voulez proposer d'installer une buvette abritée et des toilettes publiques dans le très joli parc de votre ville.

3. Vous avez l'idée de faire imposer une petite somme sur les plus gros salaires pour payer une association qui enverrait les jeunes délinquants en missions humanitaires en Afrique.

4. Vous avez des idées à proposer pour rénover votre quartier et le rendre plus agréable.

5. Vous êtes plutôt content(e) de votre établissement (scolaire ou professionnel) mais vous avez quelques idées à exposer pour l'améliorer encore.

Passez à la page suivante

Montrez votre travail au formateur

Voici plusieurs sujets possibles pour un plan de type « chronologique ». La chronologie peut aller du plus ancien au plus récent ou inversement.

Choisissez-en un et faites le plan. Vous pourrez ensuite, si vous le souhaitez, rédiger le texte dont votre plan est la base. Vous pouvez faire ce travail sur la page suivante.

1. Vous êtes stagiaire auprès du commissaire Larcange et vous devez mettre par écrit l'emploi du temps du principal suspect dans une affaire de tentative de meurtre.

2. Vous mettez par écrit les bases de votre Curriculum Vitae, dans l'ordre inversement chronologique (du plus récent au plus ancien).

3. Il s'est produit un incident ou un accident sur votre lieu de travail. Mettez les faits par écrit dans l'ordre chronologique.

4. Vous allez raconter à un proche les principaux événements qui ont eu lieu pendant votre adolescence et qui ont pu vous influencer. Mettez ces événements par écrit pour ne rien oublier, dans l'ordre chronologique.

5. Vous aurez demain une journée très chargée. Faites la liste sous forme de plan de ce que vous devez faire.

Passez à la page suivante

Montrez votre travail au formateur

Voici plusieurs sujets possibles pour un plan à faire « par étape ».

Choisissez-en un et faites le plan. Vous pourrez ensuite, si vous le souhaitez, rédiger le texte dont votre plan est la base. Vous pouvez faire ce travail sur la page suivante.

1. Faites « par étape » le plan d'une recette de cuisine que vous réussissez bien.

2. Vous voulez initier un ami à votre sport préféré. Vous allez lui expliquer comment il doit faire en procédant par étape.

3. Ecrivez la marche à suivre pour accéder à votre courrier électronique. Procédez « par étape » pour ensuite pouvoir l'expliquer à un ami,

4. Quelles sont les différentes étapes à suivre avant de pouvoir conduire une voiture ?

5. Vous êtes très doué(e) ou compétent(e) dans un domaine précis (ce que vous voulez !). Vous allez initier un ami ou une amie en lui expliquant les étapes à suivre pour y arriver aussi. Prenez en notes ce que vous allez dire en faisant un plan par étape.

Passez à la page suivante

Montrez votre travail au formateur

Voici plusieurs sujets possibles pour un plan de type « pour/contre, avantages/inconvénients, positif/négatif, objectif/subjectif ».

Choisissez-en un et faites le plan. Vous pourrez ensuite, si vous le souhaitez, rédiger le texte dont votre plan est la base. Vous pouvez faire ce travail sur la page suivante.

1. N'accepter en ville que les voitures fonctionnant avec un carburant peu polluant… Pour ou contre ?

2. Avantages et inconvénients de la climatisation chez soi et dans les lieux publics…

3. Aspects positifs et négatifs de l'enseignement par ordinateur…

4. Acheter son logement plutôt que de le louer… arguments objectifs et arguments subjectifs…

5. Pour ou contre manger « bio »…

Passez à la page suivante

Montrez votre travail au formateur

Voici plusieurs sujets possibles. Vous allez en choisir un et vous déciderez du plan que vous allez suivre.

Faites votre plan sur la page suivante. Vous pourrez ensuite, si vous le souhaitez, rédiger le texte dont votre plan est la base.

1. Votre frère est plutôt mauvais élève mais aujourd'hui, il a été renvoyé pendant 3 jours pour une faute qu'il n'a pas commise… Ecrivez le plan de votre future lettre au directeur de l'établissement.

2. Vous connaissez presque par cœur les faits les plus marquants de la vie de votre artiste préféré. Avant de raconter, faites en le plan…

3. Votre meilleur ami est tombé en panne avec son vélomoteur. Les vélomoteurs, c'est justement votre spécialité ! Mais plutôt que de réparer celui de votre ami, vous allez lui expliquer comment faire… prenez quelques notes bien organisées sous forme de plan pour ne rien oublier.

4. Votre correspondant Internet au Brésil vous demande ce que vous pensez de la recherche spaciale… Il est interrompu et reprendra la discussion dans la soirée. En attendant, vous y réfléchissez en faisant un plan avant d'avoir cette discussion avec votre correspondant.

5. Quelles sont les qualités que devraient avoir nos gouvernants selon vous ?

Passez à la page suivante