

Démarches orientantes

Se présenter et préparer un entretien



Raphaël Berthouzot

Marc Tscherrig

Remis à : Isabelle Dettwiller Lorétan

Cédric Vergères

Table des matières

Introduction.....	3
Compétences liées au PER.....	4
Concepts théoriques.....	7
Le principe d'infusion.....	7
Le principe de mobilisation.....	7
Le sentiment d'efficacité personnelle ou Auto-efficacité.....	7
Plan d'action.....	9
Première phase : la présentation.....	9
Seconde phase : l'entretien.....	10
Obstacles potentiels et solutions alternatives.....	12
Apports de la réflexion et du cours à la pratique.....	13
Annexes.....	14
Annexe 1: extraits de document de cours, 1ère partie.....	14
Paint it black.....	14
Masque de fer.....	14
Boite à musique.....	16
Annexe 2 : Grille d'autoévaluation : demandeur d'emploi.....	17
Annexe 3 : Grille d'autoévaluation : patron.....	19

Introduction

Durant le second semestre, nous nous sommes particulièrement attachés au travail de l'oral dans nos classes de français respectives avec un groupe de 9H et un groupe de 11H, niveau 1.

Il nous semblait que l'apprentissage de **l'oral** constituait le parent pauvre de la discipline, un fait que nous rattachions au manque d'outils, essentiellement techniques, que connaissent les enseignants dans ce domaine. Nous avons donc mené quelques recherches sur le sujet, demandé à un comédien professionnel d'intervenir dans nos cours pour travailler les compétences de l'oral puis, nous avons cherché à approfondir cet objet.

Notre projet en démarche orientante s'inscrit dans cette perspective puisqu'il nous semblait évident que la maîtrise de la communication orale, verbale et non verbale, occupe une place privilégiée dans ce domaine, lors d'un **entretien** notamment.

Nous avons donc conçu une séquence jouxtant plusieurs aspects. Puisqu'un entretien d'embauche demande non seulement une certaine maîtrise de l'oral mais qu'elle repose aussi sur une connaissance de soi assez profonde, nous avons choisi de travailler le portrait personnel. Il s'agit ici, pour les élèves, de réfléchir sur leur personnalité dans le but de réaliser un inventaire de leurs qualités et de leurs défauts. Ensuite, ces textes écrits sont exploités pour être mis en scène et filmés: ces productions initiales sont analysées (écrit et oral) et servent de point de départ au travail sur l'écrit (rédiger un portrait de soi, le plus précis et le plus riche possible, en minimisant ses défauts et en développant ces qualités) et sur l'oral (s'exprimer de manière convaincante en utilisant les ressources de la voix et du corps).

Au terme de cette réflexion, nous aboutissons à un portrait filmé que nous intégrons dans un curriculum électronique.

La deuxième partie de l'expérimentation consiste en une série d'entretiens d'embauche « joués » par les élèves. Au cours de ces entretiens, l'accent est mis sur la recherche d'informations inhérente aux différentes professions (de la part des élèves-demandeurs comme de la part des élèves-patrons), ainsi que sur les aspects de l'oral déjà travaillé en amont par le biais des autoportraits. Nous mettrons également l'accent sur les éléments de communication non verbale (auxquels les élèves ne prêtent pas forcément attention).

Compétences liées au PER

Au niveau de la formation générale :

FG 33 : Construire un ou des projets personnels à visée scolaire et/ou professionnelle...

- en s'informant de manière active sur des secteurs scolaires et professionnels variés.
- ... en identifiant ses propres goûts, ses intérêts, son potentiel par rapport à son avenir et en se dégageant des stéréotypes.
- ... en dégageant des critères d'autoévaluation.
- ... en se préparant à se présenter et à présenter son/ses projet(s) de formation.
- ... en évaluant et en faisant évoluer son projet.

Nous retiendrons également au niveau des ces aspects liés à la formation générale, un objectif particulier qui retiendra notre attention :

- L'élève connaît ses points forts et ses faiblesses et vérifie ses compétences par l'autoévaluation.

Au niveau des compétences transversales :

La collaboration

- échanger des points de vue
- entendre et prendre en compte des divergences
- se faire confiance
- identifier ses perceptions, ses sentiments et ses intentions
- manifester de plus en plus d'indépendance
- adapter son comportement

La communication

- choisir et adapter un ou des langages pertinents en tenant compte de l'intention, du contexte et des destinataires
- identifier différentes formes d'expression orale, écrite, plastique, musicale, médiatique, gestuelle et symbolique
- respecter les règles et les conventions propres aux langages utilisés
- explorer des sources variées et comprendre l'apport de chacune
- sélectionner les ressources pertinentes
- recouper les éléments d'information provenant de diverses sources
- adopter une attitude réceptive
- analyser les facteurs de réussite de la communication
- ajuster la communication en fonction de la réaction des destinataires

Les stratégies d'apprentissage

- analyser la situation
- se donner un objectif et les moyens de l'atteindre
- faire des choix et opter pour une solution parmi un éventail de possibilités
- exercer l'autoévaluation
- reconsidérer son point de vue
- transférer des modèles, méthodes et notions dans des situations du même type

La pensée créatrice

- tirer parti de ses inspirations, de ses idées
- se représenter et projeter diverses modalités de réalisation

La démarche réflexive

- mettre les faits en perspective en s'appuyant sur des repères
- comparer les chemins, les procédures et les stratégies utilisées par d'autres
- explorer différentes opinions et points de vue possibles ou existants.

Au niveau de l'enseignement du français :

L1 32 : Écrire des textes de genres différents adaptés aux situations d'énonciation

- ...en organisant ses idées, en personnalisant son message et en précisant sa pensée
- ...en organisant son texte en fonction des lois du genre (organiseurs, mise en page, systèmes temporels,...)
- ...en respectant les règles de l'expression écrite (temporalité, orthographe, syntaxe, reprises,...) et en utilisant un vocabulaire adapté à la situation
- ...en enrichissant le contenu du texte (idée, vocabulaire, grammaire,...)
- ...en améliorant sa production (relecture, réécriture, réorganisation, enrichissement, ...)
- ...en utilisant la dimension créative de la langue et sa propre créativité

L1 34 : Produire des textes oraux de genres différents adaptés aux situations d'énonciation...

- ... en organisant la structure hiérarchique et la progression des idées de sa production.
- ...en suivant les règles établies de la communication orale.
- ...en analysant les réactions verbales et non verbales de son interlocuteur et en y adaptant le contenu de sa production.
- ...en identifiant le contexte de prise de parole et en s'y adaptant (genres oraux, lieux, auditoire,...).

Ces connaissances et ces compétences ont été développées progressivement durant l'année chez l'ensemble de nos élèves à travers des travaux de groupes systématiques, de la co-évaluation et de l'auto-évaluation ainsi que par des projets, de plus en plus conséquents, réalisés au fil des mois. Cette séquence, l'une des dernières de l'année, se propose de faire la synthèse des nombreuses notions et compétences travaillées depuis la rentrée d'août.

Concepts théoriques

Le principe d'infusion

Le principe fondateur de l'expérience. En effet, il s'agira pour nous de faire un lien entre l'intérêt, parfois flou pour les élèves, de certains objectifs du plan d'études et le monde professionnel. Pour comprendre certaines choses, les élèves ont besoin de pouvoir donner du sens à leurs activités. Nous serons donc, dans le cadre de cette expérience, au plus près de la réalité (l'entretien) qui attend certains d'entre eux avant la fin de leur CO. Nous chercherons à démontrer que l'apprentissage de l'oral (par le biais de l'autoportrait, puis de la simulation d'entretien) servira quotidiennement aux élèves dans leur vie professionnelle et que la maîtrise des codes inhérents à cette compétence (faculté de s'adapter aux différentes situations de communication, communication non verbale,...) pourra contribuer à leur ouvrir certaines portes.

Le principe de mobilisation

Ce deuxième principe peut découler de l'observation des pairs. En effet, au cours des deux expériences entreprises, l'observation des pairs a conduit certains élèves à « envier » certains de leurs camarades (soit par le côté plus maîtrisé de leurs différentes présentations, soit par le simple fait savent déjà ce qu'il veulent pour la suite de leur formation). Dès lors, nous avons pu assister à un réveil au niveau des démarches à entreprendre (rendez-vous chez les conseillers en orientation, propositions de CV à leurs titulaires, ...). L'objectif d'« éveiller chez l'élève le désir et de s'orienter » (ppt du cours) semble donc atteint.

Le sentiment d'efficacité personnelle ou Auto-efficacité

Ce principe, développé par Bandura, se retrouve également au cœur de notre projet. En effet, l'élève doit croire en ses compétences à accomplir une tâche. Pour les guider sur ce chemin parfois complexe, nous avons tenté une approche par le biais de deux sources potentielles de ce sentiment d'efficacité énoncées par le psychologue canadien : L'apprentissage social et la

persuasion par autrui. L'apprentissage social est réalisé par l'entremise de l'observation et l'évaluation de entretiens menés par les pairs. Quant à la persuasion par autrui, elle interviendra au moment des différents feedbacks qui seront donnés (par les pairs et par l'enseignant) en prenant systématiquement garde à ce que les éléments positifs des différentes présentations soient donnés en priorité.

Plan d'action

Première phase : la présentation

Pour de nombreux élèves la description d'un personnage (portrait physique, moral et social) peut s'avérer difficile. Durant l'année, nous avons donc travaillé à enrichir le vocabulaire en partant des textes (réservoir de mots). Nous ajoutons donc à ce stade de notre progression une difficulté supplémentaire : s'analyser soi-même et se traduire en mots. Ce travail introspectif nous semblait ainsi s'inscrire pleinement dans l'exercice des compétences transversales.

Les élèves sont d'abord confrontés, sans préparation, à une évaluation diagnostique : constituer un répertoire de termes, précis, permettant de les décrire physiquement, moralement et socialement. Ils rédigent ensuite un premier portrait personnel, structuré selon ces trois dimensions de la personne. Ils lisent ensuite leur texte, après une courte préparation. Ces premiers échantillons de vidéo constituent le matériau de départ : en visionnant ces productions, les élèves relèvent les points fort et les points faibles de la prestation orale, tant du point de vue verbal (volume, rythme, intonation, etc.) que non verbal (tenue, gestuelle, mimiques, etc.). Chaque élève note, pour ces deux derniers aspects, son point fort et son point faible : dans l'étape suivante, il devra conserver son point fort, tout en améliorant son point faible. Un élève qui, par exemple, propose de nombreuses variations dans la tonalité mais parle de manière peu audible s'attachera à parler plus fort en conservant les différents timbres.

Nous demandons ensuite aux élèves de réaliser des portraits en « noir et blanc » : les garçons doivent élaborer une caricature d'eux-mêmes en exagérant leurs défauts, les filles leurs qualités. Il s'agit ici de faire prendre conscience de l'éventail des nuances susceptibles d'entrer dans la description d'un personnage. Lors de la performance filmée, nous demandons aux élèves de se concentrer sur l'aspect psychologique (moral) de leur présentation en sélectionnant quelques phrases sur lesquelles ils travaillent particulièrement les aspects de l'oral retenus dans la partie précédente. Ils annotent ainsi ces quelques phrases à la manière d'une partition musicale, mémorisent leur texte et s'entraînent à le jouer. Au terme de l'expérience, nous visionnons les performances et identifions un dernier point à améliorer dans le verbal et le non verbal.

Nous réalisons alors une dernière activité formatrice où les groupes sont inversés : les garçons réalisent un portrait en blanc, les filles en noir. Les travaux sont joués de la même manière que lors de l'étape précédente. Nous demandons ensuite aux élèves de réécrire un portrait réaliste d'eux-même, exclusivement psychologique, et dans lequel ils appuient leurs qualités et minimisent leurs défauts. Nous comparons finalement le portrait initial et final en essayant de mesurer la progression.

Une dernière heure double est consacrée, en salle d'informatique, à la réalisation d'un CV électronique avec IBooksAuthor.

Au terme de cette première partie, les élèves ont pu prendre conscience de certains aspects communicationnels qu'ils doivent être capables de mettre en œuvre par la suite lors de l'entretien.

Seconde phase : l'entretien

Au moment de réaliser la seconde partie de l'expérience (classe de 3CO 22 élèves, 10 ont choisi la voie de l'apprentissage et n'ont pas encore décroché d'entretien, mais ils savent vers quelle profession ils se dirigent), nous décidons de former des paires. Les 10 élèves qui vont devoir « affronter » un entretien au cours de l'année seront donc les demandeurs. Les 10 autres seront les patrons. Quant aux deux élèves restants, ils choisissent une profession (de préférence « originale ») et l'un jouera le patron et l'autre le demandeur comme pour les autres groupes.

1. Les patrons ont pour mission de choisir (par le biais d'une recherche sur internet, ou autre) une entreprise réelle dans la branche souhaitée par le demandeur. Ils se renseignent sur cette dernière et communiquent leur choix au demandeur qui se renseigne à son tour dans l'optique de la préparation de l'entretien.
2. Les élèves reçoivent ensuite tous une grille d'évaluation et d'autoévaluation qui leur indique sur quoi focaliser leur attention en vue de l'entretien qui sera présenté devant la classe.
3. La dernière étape consiste à la présentation des entretiens. Une partie des élèves ne se focalisera que sur le patron pour l'évaluation. L'autre partie de la classe se concentrera pour sa part sur le demandeur. A l'issue des entretiens, des feedbacks seront donnés aux élèves par leurs pairs ainsi que par l'enseignant, basés sur les grilles d'évaluation et d'autoévaluation. Pendant ces feedbacks, les élèves qui ont été évalués par leurs pairs sont

chargés de prendre des notes qui pourront leur servir, lorsque le moment sera venu de préparer le véritable entretien.

La réalisation de ces activités ne nécessite pas de gros moyens. Une salle d'informatique (pour les différentes recherches) et la salle de classe habituelle (pour les entretiens) suffiront largement.

Pour le reste, une caméra peut s'avérer très utile pour agrémenter les feedbacks et pour que l'élève puisse revoir sa performance et y réfléchir à tête reposée.

Certains pré-requis sont toutefois nécessaires pour les élèves, dans l'optique d'une activité qui ait du sens. Les notions de communication verbale et non verbale sont à la base des différentes présentations. Une méconnaissance totale de ces notions constituerait un indéniable frein à la qualité des différentes présentations.

Enfin, il est absolument nécessaire d'avoir, en amont, créé un cadre de travail propice à la réalisation de ce genre d'activité. En effet, les élèves se doivent d'être à l'écoute de l'autre pour pouvoir proposer une évaluation de qualité. Il convient bien évidemment d'avoir également travaillé ces compétences d'élève-évaluateur tout au long de l'année, au risque de voir l'activité perdre une bonne partie de son sens. Enfin, l'élève doit également être capable d'évaluer chaque personne en essayant de rester le plus neutre possible (ne pas forcément voir le positif uniquement chez le bon copain et le négatif à l'inverse chez celui ou celle avec qui il aurait moins d'affinités...).

Obstacles potentiels et solutions alternatives

Comme évoqué ci-dessus, des obstacles peuvent survenir au niveau des pré-requis. Dans de tels cas de figure, il est possible de travailler sur les aspects de communication non verbale de manière ludique avec les élèves par le biais de différents « tests » disponibles sur internet (les vrais et les faux sourires, par exemple).

De plus, si l'exercice devait être réalisé avec des 9èmes ou des 10èmes années, de nombreux élèves en seraient peut-être encore à des stades très peu avancés de leur démarche d'orientation. Dans ce cas, l'exercice pourrait tout de même être réalisé, mais quelque peu différemment. L'enseignant pourrait par exemple demander à ses élèves de faire une recherche sur les professions « insolites » uniquement (ce qui aurait pour intérêt d'éveiller l'attention des élèves sur le vaste éventail des professions).

D'autres difficultés peuvent également survenir après la réalisation de l'exercice (élève qui peine à s'autoévaluer, qui n'accepte pas les critiques de ses camarades, ...). L'enseignant pourrait alors tenter d'aider l'élève à comprendre et à apprendre des ses éventuelles erreurs en lui proposant de reVISIONNER le film de son passage (en marquant des pauses aux endroits qui auraient posé des problèmes et en discutant avec l'élève, par exemple). Pour ce faire, il faut évidemment avoir filmé les séances et, de fait avoir demandé en amont les autorisations préalables aux parents ainsi qu'à la direction de l'établissement employeur.

D'un point de vue purement disciplinaire, c'est essentiellement la question de la richesse du vocabulaire – et donc de la « profondeur » des portraits - qui se pose. Nous avons cherché à anticiper cette difficulté en introduisant une étape supplémentaire consistant à commencer par constituer des répertoires de mots. Au terme de cette étape, nous passons par une mise en commun générale pour que chaque élève puisse compléter sa liste et enrichir son vocabulaire.

Du point de vue de l'oral, il faut aussi relever l'écueil du texte lu ou appris par cœur qui pose problème dans la mesure où cela s'entend et dénature la spontanéité propre au texte dit. Nous avons donc cherché à éliminer ces biais en interdisant tout support afin que les élèves ne puissent pas lire et en minimisant le temps de la mémorisation entre la rédaction du texte et la performance filmé : les élèves ne pouvaient pas tout apprendre mais devaient uniquement mémoriser un canevas.

Apports de la réflexion et du cours à la pratique

Au niveau des apports de la réflexion, il nous a semblé extrêmement intéressant d'essayer de lier les objectifs du *Plan d'études romand* au niveau de notre discipline avec quelque chose de concret. En effet, les enseignants savent à quel point il est difficile de proposer des tâches qui font sens et, de fait, se découragent malheureusement bien souvent avant d'avoir essayé. Néanmoins, nous sommes convaincus que c'est bien par ce biais-là qu'il est possible de tirer le meilleur de certains élèves moins scolaires. Au cours de ces prochaines années, nous avons par ailleurs pour ambition de mettre au point de plus en plus de projets collaboratifs (interdisciplinaires) qui favorisent le plus souvent les principes d'infusion (évoqué plus haut) et de motivation intrinsèque.

De plus, il est tout de même de notre devoir, en tant qu'enseignants dans ce qui s'appelle toujours **Cycle d'orientation**, d'attacher une importance certaine à cet aspect de recherche de la meilleure voie possible pour chacun. Si notre rôle n'est évidemment pas directement de « susciter des vocations », nous pensons tout de même qu'en développant certaines capacités chez nos élèves, dans nos disciplines respectives et également en nous associant pour proposer des travaux de plus grande envergure, nous pouvons au moins faciliter leur intégration dans le monde professionnel (ou de les mettre dans les meilleures dispositions possibles pour la suite de leurs études).

Enfin, ayant déjà été titulaires (et comme nous le serons certainement à nouveau prochainement), nous ne dirons pas non plus qu'un petit rafraîchissement bisannuel au niveau des différentes voies de formation et autres conditions d'admission nous ait fait le moindre mal. Les changements ont été si fréquents et si nombreux ces dernières années qu'une « mise à jour » épisodique semble en effet nécessaire pour ne pas perdre pied et, de fait, inonder nos élèves d'informations erronées et contradictoires.

Surtout, nous avons particulièrement à cœur de donner du sens aux différents apprentissages de nos élèves. Qu'il s'agisse de la production écrite et orale, d'un portrait personnel ou d'un entretien, le fait d'avoir offert à ces activités un ancrage culturel et professionnel nous a paru une plus-value considérable : l'effet de réel qui consistait à travailler le français dans une perspective socio-professionnelle rendait notre démarche plus pertinente. De la même manière, l'utilisation des MITIC (enregistrements, montage logiciel) qu'exigeait un tel projet perdait son côté quelque peu artificiel en s'inscrivant dans la confection de CV électronique.

Annexes

Annexe 1: extraits de document de cours, 1ère partie

Paint it black

Objectif : Adaptation du ton, du volume, de la diction, du rythme, à la situation d'énonciation (L1 34).

Masque de fer

Objectif: être capable de rédiger son portrait en l'exagérant, présenter oralement efficacement.

10' Sous forme de tableau, fais l'inventaire de tes caractéristiques physiques, morales (au moins 10 aspects) et sociales.

physique	psychologique (caractère)	social
<i>Élancé, bronzé mate / brillant, pâle, musculeux, trapu, svelte</i>	<i>Belliqueux, capricieux, rusé, lunatique, insociable, réservé, timide, possessif, désintéressé, colérique, macho, flemmard, méticuleux, poète, communicatif, sensible, joueur, entier, franc, impulsif, jaloux, blagueur, chercheur, drôle, curieux, têtu, rêveur, sans cœur, impitoyable, généreux, cœur sur la main, tenace, obstiné, loquace, bavard, radin, pingre, grincheux, artiste, courageux, coincé...</i>	

10' Écris ton portrait en trois paragraphes (physique, psychologique et social).

10' Réécris ton portrait (physique, psychologique et social) de manière complètement exagérée:

- Filles: en mieux (mélioratif)
- Garçons: en pire (péjoratif)

10' Améliore ton texte:

1. Procédés d'exagération: accumulation / gradation, hyperboles
2. Eliminer les répétitions (être, avoir, je)
3. Rythme (ponctuation), jeu sonorité (assonances / allitération)

3*5' Corrige le texte en te concentrant sur le point qui te concerne.

	1	2	3	4
Accords gn	Luca	Aaron	Riana	Jonas
Accords verbes	Céline	Laura	Sven	Geraldine
Répétitions	Massimo	Marc	Sven	Anthony
Vocabulaire	Camille	Filipe	Benjamin	Alan

10' Mets ton texte au propre, écris grand. Concentre-toi sur le portrait psychologique que tu cherches à améliorer.

10' Enregistrement.

10' Réécris ton portrait de manière complètement exagérée:

- Filles: mélioratif
- Garçons: péjoratif

5' Mise en commun.

1	2	3	4
Filipe	Benjamin	Marc	Céline
Géraldine	Riana	Laura	Jonas
Sven	Alan	Massimo	Anthony

20' Lectures et enregistrement: premier jet.

Boite à musique

5' Reprends les trois premières lignes de ton portrait et recopie-les, en grand, au propre, sur une feuille A4. Laisse de l'espace entre chaque ligne.

10' Annote ces phrases à la manière d'une partition de musique. Travaille avec des segments.

Moi, Filipe, à la rue. Originnaire de la poubelle d'en face. L'argent, pour moi, ressemble à un mythe tellement j'en ai pas. Mes parents, je ne les connais pas.

- **rythme** : rapide, lent, pauses
- **volume** : fort, chuchotement, pose de la voix
- **intonation** : aigu, grave ; monte, descend
- **articulation** : exagère, mange

5' Mémorise ton texte et sa diction.

10' Enregistrement.

Annexe 2 : Grille d'autoévaluation : demandeur d'emploi

Critères	Indicateurs	Autoévaluation				Remarques des camarades	Incompréhensions éventuelles
		++	+	-	--		
Préparation de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Le demandeur s'est renseigné sur l'entreprise choisie par le patron. - Le demandeur est capable de répondre aux questions du patron. - Le demandeur est capable de développer ses arguments (= les illustrer avec des exemples concrets) - ... 						
Communication non verbale	<ul style="list-style-type: none"> - Le demandeur regarde son employeur dans les yeux. - Le demandeur se tient correctement (= éviter les bras croisés, se tenir voûté,...) - Le demandeur évite les gestes et les bruits parasites (clics de stylo, se gratter la tête,...) - Le demandeur adopte une attitude positive face au patron. - ... 						
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> - Le demandeur s'exprime suffisamment fort pour être compris de 						

	tous. - Le demandeur articule correctement (=il évite de marmonner, de mâcher ses mots). - Le débit du demandeur est adapté (il parle calmement, ne va pas trop vite dans ses explications). - Le demandeur adapte son langage à la situation de communication. - ...						
--	---	--	--	--	--	--	--

Bon travail !!!

Annexe 3 : Grille d'autoévaluation : patron

Critères	Indicateurs	Autoévaluation				Remarques des camarades	Incompréhensions éventuelles
		++	+	-	--		
Préparation de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Le patron s'est renseigné sur une entreprise de la branche du demandeur.. - Le patron s'est renseigné sur les différentes façons dont peuvent être menées les entretiens. - Le patron pose des questions adaptées et claires au demandeur (en rapport avec le CV, la lettre de motivation, sur la connaissance de la société du demandeur) - ... 						
Communication non verbale	<ul style="list-style-type: none"> - Le patron regarde son interlocuteur dans les yeux. - Le patron se tient correctement (= éviter les bras croisés, se tenir voûté,...) - Le patron évite les gestes et les bruits parasites (clics de stylo, se gratter la tête,...) - Le patron joue son rôle en jouant de la communication non verbale (froncements de 						

	<p>sourcils, air étonné, acquiescements,...)</p> <p>- ...</p>						
<p>Communication verbale</p>	<p>- Le patron s'exprime suffisamment fort pour être compris de tous.</p> <p>- Le demandeur articule correctement (=il évite de marmonner, de mâcher ses mots).</p> <p>- Le débit du patron est adapté (il parle calmement, ne va pas trop vite dans ses explications).</p> <p>- Le patron adapte son langage à la situation de communication.</p> <p>- ...</p>						
<p>Bon travail !!!</p>							