

En général

Règles de grammaire



Communication

La connaissance des principes de base de la communication interpersonnelle est essentielle pour la conseillère-vendeuse et le conseiller-vendeur et ce, tant pour leurs contacts avec les collègues de travail qu'avec la clientèle. La conseillère-vendeuse ou le conseiller doivent maîtriser les techniques de base de la communication, interpréter le langage non verbal, faire preuve d'écoute, s'exprimer de façon appropriée à la situation, etc.

Détail Québec (2007). Rapport de l'analyse de profession, Conseillère-vendeuse et conseiller-vendeur, Commerce de détail p. 38.

Dans ce document

Vous trouverez :

- Des règles spécifiques à la rédaction.
- Des règles générales de grammaire.

Règles spécifiques

LA RÉDACTION



Vous devez écrire un texte

- En premier lieu, organisez vos idées.
- Votre message doit répondre aux questions suivantes :



Qui? Quoi? Quand?

Où? Pourquoi?

Comment?

Vous devez écrire un texte (suite)

- Assurez-vous que votre message est facile à lire et à comprendre.
- Commencez par l'information la plus importante.
- Le texte doit suivre un ordre clair et logique.
- Utilisez des termes qui ne portent pas à confusion.

Vous devez écrire un texte (suite)

- Même lorsque vous écrivez un courriel, vous devez écrire correctement. Il en va de votre image et de celle de l'entreprise.



Les phrases

- Une **phrase complète** doit être composée d'un sujet et d'un verbe.
Maxime travaille.
- Une **phrase simple** ne contient qu'un verbe. Un complément s'ajoute souvent pour donner plus de précision.
Maxime démontre une attitude d'écoute.

Les phrases (suite)

- Une **phrase complexe** contient plusieurs verbes, donc plusieurs propositions.

Vous serez en mesure de dégager des pistes de solution qui vous aideront à réduire et à contrôler le roulement de personnel.

Les phrases (suite)

- Vos phrases ne doivent pas être trop longues sinon elles ne seront pas facilement comprises.
- Les phrases devraient contenir de **15 à 20 mots** et pas plus de **3 lignes**.
- Si vous avez une idée complexe à expliquer, répartissez-la dans des phrases séparées.

Les paragraphes

- Le fait de diviser son texte en plusieurs paragraphes, aide autant les lecteurs que les personnes qui écrivent à mieux comprendre la logique du texte, à mieux établir les liens entre les idées.

Une **idée** = un **paragraphe**.

- Un paragraphe ne devrait pas compter plus de **5 ou 6 phrases** ou de **7 à 9 lignes**.

Les paragraphes (suite)

- Servez-vous de **mots de transition** pour relier des paragraphes ou des phrases :

*Par contre, cependant, toutefois,
d'une part, d'autre part, d'ailleurs, etc.*

- Ces mots de transition sont habituellement placés au début de la phrase et sont suivis d'une virgule.

Une étape importante

LA RÉVISION



La révision

- Pour corriger une phrase boiteuse, il faut d'abord l'**analyser**, la **décomposer** selon les fonctions que les mots et les groupes de mots occupent.
- Il faut vérifier que chaque phrase ou chaque partie de phrase contient seulement les éléments nécessaires.
- Il faut s'assurer que les expressions, les prépositions sont correctes, qu'elles respectent les règles et les usages du français et qu'elles sont bien placées.

La révision (suite)

- La **structure** d'une phrase
sujet, verbe, complément, ponctuation, ordre des mots.
- L'emploi des **pronoms relatifs**
qui, que, quoi, dont, où, lequel, lesquels, etc.
- L'emploi des **conjonctions**
mais, ou, et, donc, or, ni, car, cependant, néanmoins, toutefois, etc.
- L'emploi des **prépositions**
à, de, pour, sans, etc.

La révision (suite)

- Il faut vérifier dans un **ouvrage de référence** (*dictionnaire et grammaire*) lors de la rédaction ou à l'étape de la révision, chaque fois que :
 - ✓ on a de la difficulté à formuler ce qu'on a dans la tête;
 - ✓ on sent que la phrase « sonne faux »;
 - ✓ on a un doute sur une formulation, sur l'emploi d'une préposition;
 - ✓ même quand on est sûr de soi, on pourrait avoir des surprises!

La révision (suite)

- Si tout cela vous semble compliqué, rappelez-vous que les **phrases simples** et les **expressions** que vous connaissez ont souvent bien meilleur goût.
- Et plus vos idées seront claires, plus les phrases que vous construirez pour les exprimer risqueront d'être correctes.

En général

LES RÈGLES DE GRAMMAIRE



Les majuscules

- Les majuscules sont utilisées en début de phrase.

Les conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs oeuvrent dans le domaine du commerce de détail.

- Et pour les noms propres.

Détail Québec, le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, est un organisme à but non lucratif réunissant des représentants d'employeurs et des travailleurs du secteur du commerce de détail.

Le genre et le nombre

- Chaque nom a son genre, masculin ou féminin.

Une moustiquaire

Un moustique

Un ou une après-midi

- Le singulier et le pluriel sont les deux nombres.

Une conseillère à la vente

Des lois, des règlements et des normes

Demi

- Demie, le nom, est féminin et peut varier en nombre.

L'horloge sonne aux heures et aux demies.

- Demi peut être un adjectif, un adverbe ou un nom.

- Demi, l'adjectif, est invariable lorsqu'il est placé devant le nom.

Des demi-journées.

Demi (suite)

- ❑ Par contre, il varie en genre seulement lorsque demi suit le nom. Demi ne varie pas en nombre parce que si j'avais deux demies, j'aurais un entier!

Ce colloque de trois jours et demi a été agréable.

La réunion a duré deux heures et demie.

Les chiffres

- Les chiffres sont toujours invariables.

Les quatre employés

Les trente possibilités



Les chiffres (suite)

- Les chiffres peuvent s'écrire selon l'orthographe traditionnelle
 - Moins de cent avec le trait d'union
 - Trois cents personnes*
 - Trois cent cinquante-neuf employés*
- Ou selon l'orthographe rectifiée
 - Avec le trait d'union partout
 - Cinq-cents enfants*
 - Quarante-et-un élèves*

Cent et vingt

- Cent et vingt prennent un **s** quand ils sont multipliés par un nombre qui les précède et qu'ils ne sont pas suivis d'un autre adjectif numéral.

Tous les vingt ans

Deux cent quatre-vingts dollars

Deux cents dollars

Deux cent cinquante dollars

Deux cents millions de dollars

(million et milliard sont des noms, donc variables)

Les chiffres (suite)

- On sépare par un espacement les nombres en tranches de trois chiffres, mais pas les numéros ni les dates.

12 345,75 \$

10235, avenue Jacques-Cartier

Le 30 juin 2013

- Une virgule sépare les entiers des décimales.

1,5 million

24,95 \$

10,5 %

Notation de l'heure

- Dans les lettres et les textes administratifs, l'heure est notée en chiffres de 0 à 24, suivis du symbole h, toujours précédé et suivi d'un espacement.

Nos bureaux sont ouverts de 9 h à 17 h 30.

- L'heure est notée en lettres lorsqu'elle comporte les mots quart, demi, trois quarts, midi, minuit.

À midi et demi, la réunion n'était pas terminée.

Participes passés

- Sans auxiliaire, s'accorde avec le mot auquel il se rapporte en genre et en nombre.



*Des séjours prolongés
Des corrections exigées*

Participes passés (suite)

- Avec l'auxiliaire être, s'accorde avec le sujet du verbe.

Des activités sont offertes.

Les clauses étaient répétées.

Les contrats ont été annulés.

Participes passés (suite)

- Avec l'auxiliaire avoir, s'accorde en genre et en nombre avec le complément direct lorsqu'il est placé avant.

Les réponses que le conseiller-vendeur a données sont satisfaisantes.

Le directeur a offert différentes options.

Participes passés (suite)

- Fait
 - Le participe passé du verbe faire ou se faire est toujours invariable devant un infinitif.

Toutes les personnes concernées se sont fait avertir des dangers potentiels.

Quelque, quel que

- Quelque peut être adjectif indéfini qui a le sens de *plusieurs, un certain nombre de* ou *un certain, une certaine*. Il s'accorde avec le nom auquel il se rapporte.

Il aurait dû avoir quelques idées sur la question.

Quelque, quel que (suite)

- Quelque est toujours au pluriel dans *et quelques*.

*Elle a acheté son ordinateur
pour trois cents dollars et quelques.*

- Quelque est au singulier dans l'expression *quelque temps*.

Nous saurons cela dans quelque temps.

...tée

- Les noms féminins terminés par **té** ne prennent pas de **e** final sauf : *dictée, pâtée, jetée, montée, butée, portée, tétée, nuitée*, et ceux qui indiquent un contenu (*pelletée, potée, etc.*).

Charité, honnêteté, bonté, facilité, subtilité.

Tout

- Lorsqu'il est déterminant indéfini, s'accorde en genre et en nombre avec le mot auquel il se rapporte.

Toutes les possibilités seront étudiées.

Tous ces exercices ont été complétés.

Toute notre équipe sera présente.

Tout son cours a été consacré à la communication.