

UNIVERSITE AUTONOME DE PORT-AU-PRINCE  
FACULTE DES SCIENCES ADMINISTRATIVES

**ÉTIQUETTE ET PROTOCOLE**

**Plan de cours**

**Code : EDU 095**

**I- Description du Cours**

Tous les peuples partagent un certain nombre de codes et de conventions qui règlent les comportements de chacun dans la vie en société. Ces codes forment ce qu'on appelle la politesse, le savoir vivre, les bonnes manières, ou encore l'étiquette. Ces codes de comportement facilitent les relations entre les individus, ils contribuent à créer une harmonie sociale. Ils définissent également ce qui est attendu, permis ou interdit dans certaines situations, dictent les obligations de chacun envers la hiérarchie sociale, entre hommes et femmes (la galanterie). Souvent, ils permettent aussi de situer un individu par rapport à la norme : l'ignorance ou la connaissance de certains protocoles révèlent en effet un manque dans l'éducation, ou au contraire, des qualités.

En fait, le contenu de cours tiendra compte d'un éventail de notions visant à renforcer les interactions entre les gens vivant au sein d'une même société, une même institution tels : - Savoir-vivre en société, - Usage et langage des fleurs, - Correspondance, Art de vivre, - Le savoir-vivre en affaires.

**1.1 Objectifs généraux :**

- 1-Réactualisez ses connaissances sur cet outil de communication.
- 2-Pratiquer un certain savoir-être en entreprise assure une meilleure ambiance.
- 3-Encourage les échanges et permet à chacun de se sentir respecté.
- 4-Maitriser les techniques des correspondances administratives.

**1.2 Objectifs spécifiques :**

Dans le but de rendre plus opérationnel contenu du cours les objectifs spécifiques qui suivent sont formulés :

- Appliquer une attitude adéquate en toute situation dans le but de favoriser un climat de paix au sein de l'institution.
- Identifier les règles lui permettant de conserver ses relations avec ses pairs.
- Construire un entourage fort et durable en mettant emphase sur le respect mutuel.
- Valoriser les idées avancées par l'autre en tenant compte de la différence individuelle.
- Adopter un style de leadership favorable au développement durable de l'institution en garantissant les relations professionnelles.
- Appliquer efficacement les principes liés au bon fonctionnement de l'institution et le savoir-vivre en affaires.
- Appliquer les principes basant sur les techniques de la communication efficace et la transmission des informations.
- Appliquer les principes relatifs à la réception des étrangers de façon efficace.
- Identifier les codes du savoir-vivre en entreprise lui permettant d'optimiser ses relations avec autrui et pallier les inconforts les plus courants.

UNIVERSITE AUTONOME DE PORT-AU-PRINCE  
FACULTE DES SCIENCES ADMINISTRATIVES

***II- Contenu du cours***

**Module : Savoir-vivre en société**

- a) L'art du costume
- b) La galanterie
- c) Le voisinage
  - Au bureau
  - Dans la rue et en voiture
  - Au restaurant
  - A l'opéra, au théâtre, au cinéma
  - Dans les lieux publics et dans les transports
  - Téléphone et téléphone portable
  - L'art du langage
  - Règles du langage en quelques points

**Module II : Usage et langage des fleurs**

- a) Fleurir la vie
- b) Comment offrir des fleurs ?
- c) Dans quelles circonstances offrir des fleurs ?
- d) Symbolique des fleurs

**Module III : Correspondance**

- a) Rappel des définitions
- b) Correspondance protocolaire
- c) Correspondance usuelle
  - Quelques généralités d'usage
  - Types de courriers

UNIVERSITE AUTONOME DE PORT-AU-PRINCE  
FACULTE DES SCIENCES ADMINISTRATIVES

**Module IV : Art de vivre**

a) Recevoir et être reçu

b) Les préparatifs

Le choix des invités  
Le nombre d'invités

c) L'accueil

L'heure d'arriver  
Qu'apporter  
L'accueil des invités  
Les présentations  
L'apéritif  
Passer à table

d) Le dîner

La conversation  
Le menu  
Elaborer un menu  
Le choix du vin  
Servir et se servir  
La présentation des mets  
Le service des mets  
Le service des boissons  
Des mets et des maux  
La tenue à table  
Règles d'or de l'Amphitryon

d) L'après dîner

e) Autres réceptions

Les cocktails  
Les Brunch  
Les soirées de Rallyes

**Module V : Le savoir-vivre en affaires**

a) L'art du baisemain et de la conversation

b) Les pièges du déjeuner d'affaires avec une femme

c) Quinze règles du savoir-vivre en affaires

d) Le copinage de haut niveau

e) Le savoir vivre au téléphone

Annexe

Placer les invités à table

# UNIVERSITE AUTONOME DE PORT-AU-PRINCE

## FACULTE DES SCIENCES ADMINISTRATIVES

### ***III- Méthodes pédagogiques***

Ce cours fait appel à de multiples approches pédagogiques : exposés magistraux non formels, discussions en classe, travaux de synthèse en classe par les étudiants et étudiantes.

### ***IV- Processus d'évaluation***

Pour évaluer l'apprentissage réalisé par les étudiants durant le processus d'enseignement /apprentissage, plusieurs activités seront envisagées :

1. Présence et participation	10% de la note finale.
2. Travaux pratiques et individuels	20% de la note finale.
3. Deux tests semestriels	50% de la note finale.
4. Travaux pratiques en groupes	20% de la note finale.
Le service	

### ***V-Bibliographies***

1-Manuel du Savoir-vivre, Blanche Kersaint 2003

2-Le Guide du Savoir-vivre en Entreprise, Sophie de Menthon, Éditions d'Organisation, 2004

3-Traité de savoir-vivre à l'usage des jeunes générations, Raoul Vaneigem

4-Guide du Savoir-vivre dans les Affaires, René Moulinier, Edition Eska, 2008