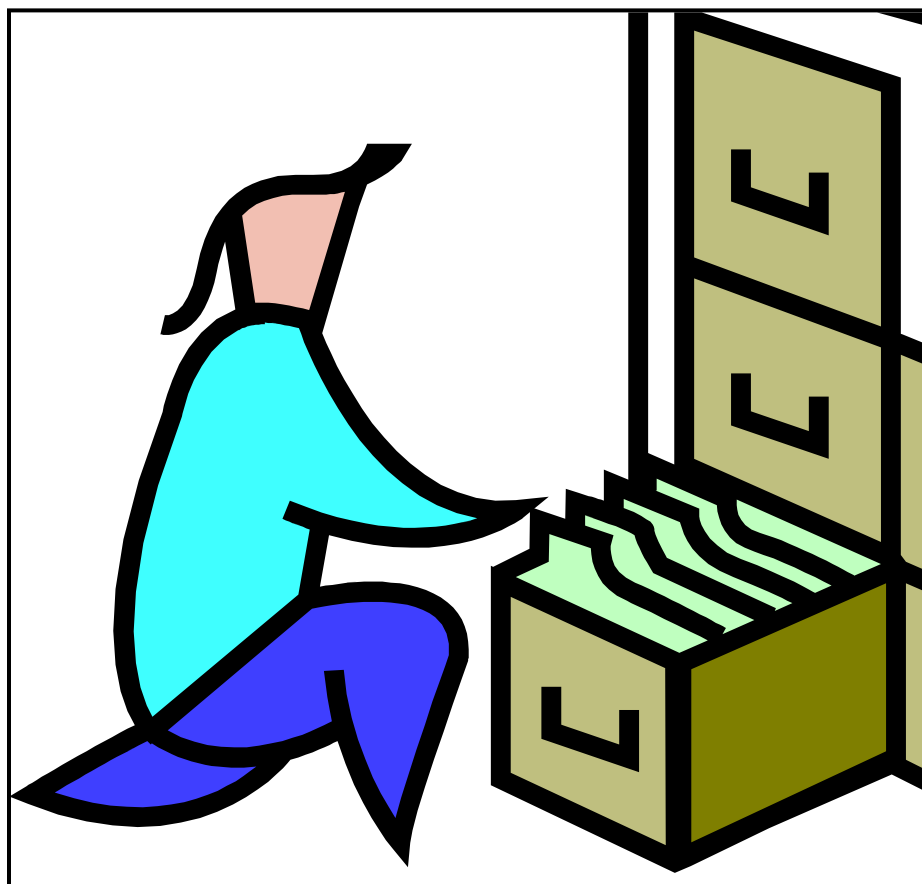


Travail de bureau



Human Resources and
Skills Development Canada

Ressources humaines et
Développement des compétences Canada

Ce projet a été financé par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles (BACE)

Formation en compétences essentielle pour le travail de bureau

élaborée par Literacy Link Eastern Ontario (LLEO) en partenariat avec

Northern Connections Adult Learning Centres

Complexe Snell, route 7, Sharbot Lake (Ontario) K0H 2P0

Téléphone : 613-279-2499 Courriel : literacy@frontenac.net

Rédaction et recherche : **Joyce Bigelow, Kelly Cowdy, Judith Campbell**

Partenaire du projet : **Entreprise d'entraînement MCF - Kingston**

Révision : **Carol Keeler**

Traduction : **Janie Bertrand**

Articulation des compétences essentielles : **Linda Conley**

Coordination du projet : **Brenda Allen**

Gestion du projet : **Doug Noyes**

Nous tenons à remercier le **Bureau de l'alphabétisation
et des compétences essentielles (BACE)** de son financement.

Nous aimerions aussi exprimer une fois de plus à nos nombreux **partenaires communautaires**
toute notre gratitude pour leur soutien constant,
sans quoi aucun de nos programmes ne serait possible.

Pour plus de renseignements, communiquez avec

Literacy Link Eastern Ontario

Westgate Square

203A-837, rue Princess

Kingston (Ontario) K7L 1G8

Téléphone : 613-507-5307 Fax : 613-507-5174 Courriel : info@lleo.ca Web : www.lleo.ca

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ : Le contenu de la présente publication a été compilé à partir de sources considérées comme fiables et représentatives des opinions courantes sur le sujet au moment de la publication. Tout a été fait pour garantir la validité du contenu. Par conséquent, ni LLEO, ni aucune des sources citées ne peuvent être tenus responsables d'erreurs ou d'omissions. Ils ne sauraient être tenus responsables non plus d'une perte ou d'une revendication quelconque découlant de l'utilisation appropriée ou non de l'information ou de la confiance accordée à celle-ci. Le présent manuel vise à aider les intervenants à donner des directives de base en matière de pratiques sécuritaires dans un contexte d'alphabétisation. Ne présumez donc pas qu'il contient l'ensemble des mises en garde, des mesures de précaution et des normes juridiques nécessaires et qu'il n'y a aucune autre mesure à prendre.

Travail de bureau

Module 1 : Compétences essentielles

Unité 1 : Devrais-je suivre cette formation?

Unité 2 : Qu'est-ce que les compétences essentielles?

Unité 3 : Profils des compétences essentielles

Unité 4 : Apprendre pour travailler

Démo 1 : Compétences essentielles

Unité 1 : Devrais-je suivre cette formation?

Bienvenue dans le programme de formation en compétences essentielles pour le travail de bureau. Cette formation renforcera tes compétences en lecture, en rédaction et en calcul, ainsi que tes autres compétences essentielles. Elle t'aidera à te préparer pour un poste au bas de l'échelle dans une entreprise qui peut t'offrir de la formation en cours d'emploi. Elle t'aidera aussi à te préparer à suivre d'autre formation en travail de bureau, si tu décides que c'est ton but.

Au cours du programme, tu liras des documents et feras des activités d'apprentissage qui t'aideront à apprendre des compétences essentielles et à les mettre en pratique. La matière et les activités se rapporteront au travail réel dans le domaine du travail de bureau. Tout au long de la formation, tu accompliras des activités portant sur des documents et des tâches relatifs au milieu de travail de bureau. Tu feras aussi des démonstrations (demos) pour montrer que tu possèdes les compétences essentielles nécessaires pour travailler comme commis ou réceptionniste. Tu pourras inclure ces démonstrations dans ton curriculum vitae lorsque tu poseras ta candidature à un emploi.

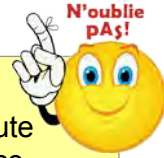


Même si tu n'as pas l'intention de trouver un emploi comme commis ou réceptionniste pour l'instant, ce cours t'aidera à acquérir des compétences essentielles qui te serviront dans tes études et tout au long de ta vie.

Cette formation s'adresse à toutes sortes d'apprenants, y compris ceux qui prévoient entrer sur le marché du travail pour la première fois, les personnes qui changent de carrière, les nouveaux arrivants qui ont besoin d'en apprendre davantage sur le milieu de travail canadien, les employés qui essaient de renforcer leurs compétences, et toute personne qui souhaite améliorer ses compétences essentielles.

La formation se veut facile à utiliser pour les personnes qui travaillent à leur propre rythme ou qui travaillent en groupe. Les participants doivent avoir une connaissance pratique de la langue française et être capables de suivre des directives et des textes écrits simples. Les apprenants devront aussi savoir utiliser un ordinateur pour créer et enregistrer un document de traitement de texte et naviguer sur Internet.

Rappel : Si jamais tu as besoin d'aide, demandes-en à ton formateur ou ta formatrice. Si tu commences à te sentir submergé par toute cette nouvelle information, parles-en aussi à ton formateur ou ta formatrice. Autrement, ils ne peuvent pas deviner ce que tu ressens.



Si je suis ce cours, vais-je trouver un emploi?

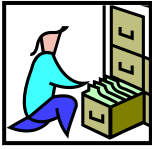
Il est impossible de **garantir** que le simple fait de suivre ce programme te permettra de trouver un emploi ou de réussir dans ton emploi. Cette formation est un premier pas sur la voie d'acquérir et de mettre en pratique les compétences essentielles requises dans tous les lieux de travail canadiens. Il peut y avoir d'autres compétences que tu devras acquérir avant de pouvoir travailler dans un bureau. Par exemple, tu auras besoin de bonnes connaissances en informatique et d'une bonne méthode de doigté. Cependant, les compétences essentielles que tu apprendras ou amélioreras ici t'aideront à acquérir ces habiletés techniques. Les compétences essentielles t'aideront en milieu de travail et dans ta vie de tous les jours. Si tu travailles fort, tu pourras tirer parti du cours et améliorer tes possibilités de trouver un emploi et de le garder. Le fait de maîtriser les compétences requises pour réussir cette formation te permettra de progresser sur la voie de devenir un bon employé.



Que trouveras-tu dans ce programme?

La matière dans cette trousse de formation t'aidera à te préparer pour occuper un poste au bas de l'échelle. Au cours du programme, tu acquerras des compétences essentielles qui seront transférables dans différents domaines de ta vie.

- ✓ Les exemples de tâches utilisés dans ce programme sont fondés sur les profils des compétences essentielles pour les commis de bureau généraux, les commis de soutien administratif, les réceptionnistes et standardistes, et les commis à la saisie de données, tels qu'ils ont été publiés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada.
- ✓ Bon nombre des activités utilisent des documents authentiques du milieu de travail pour te préparer à des tâches réelles.
- ✓ On te demandera souvent d'utiliser un ordinateur et Internet pour rechercher de l'information ou faire des activités. Ça te donnera l'occasion de te familiariser avec l'informatique et Internet. Demande de l'aide à ton formateur ou ta formatrice si tu n'as pas de connaissances de base en informatique ou si tu ne connais pas Internet.
- ✓ À la fin de chaque module, tu trouveras une autoévaluation. Prends le temps de revoir ce que tu as appris et de cocher les énoncés décrivant ce que tu sais maintenant faire. Ça t'aidera à garder le fil de ce que tu apprends.



Autoévaluation des connaissances de base en informatique

Activité d'apprentissage 1

1. Pour savoir si tu as les connaissances nécessaires en informatique pour suivre ce programme, réponds à l'autoévaluation ci-dessous et sur les deux pages suivantes en mettant un crochet (✓) dans la colonne Oui ou Non. Si tu hésites sur une connaissance donnée, demande à ton formateur ou ta formatrice de t'aider avec la question.

	Oui	Non	Incertain
<p>Ordinateur :</p> <p>Sais-tu comment allumer un ordinateur?</p> <p>Sais-tu comment ouvrir et quitter une application (logiciel)?</p> <p>Sais-tu comment éteindre l'ordinateur comme il faut?</p> <p>Sais-tu comment insérer (mettre) et éjecter (sortir) des supports de stockage amovible, tels que des CD, des DVD ou des clés USB?</p> <p>Sais-tu comment changer la taille des fenêtres en utilisant les fonctions Réduire (<i>Minimize</i>), Rétablir (<i>Restore</i>) et Agrandir (<i>Maximize</i>)?</p> <p>Sais-tu comment exécuter plusieurs programmes à la fois et passer d'une fenêtre ouverte à l'autre?</p> <p>Sais-tu comment imprimer un document?</p>			
<p>Clavier :</p> <p>Sais-tu où se trouvent et comment utiliser les touches de base sur un clavier en français (barre d'espacement, Entrée, Majuscule, Verrouillage majuscule, flèches, Supprimer, Retour arrière, Tabulation) ou sur un clavier en anglais (<i>space bar, Enter, Shift, Caps Lock, arrows, Delete, Backspace, Tab</i>).</p>			

	Oui	Non	Incertain
<p>Souris :</p> <p>Sais-tu comment pointer avec ton curseur, cliquer et double-cliquer?</p> <p>Sais-tu à quoi sert le clic avec le bouton droit?</p> <p>Sais-tu comment sélectionner du texte avec la souris?</p> <p>Sais-tu comment défiler vers le haut, vers le bas et de côté avec la souris?</p> <p>Sais-tu la différence entre le pointeur en flèche, le pointeur en I et le pointeur en forme de main?</p>			
<p>Fichiers :</p> <p>Sais-tu comment ouvrir des fichiers?</p> <p>Sais-tu comment ouvrir un nouveau document vierge?</p> <p>Sais-tu comment enregistrer un fichier dans un dossier ou à un emplacement précis?</p> <p>Sais-tu comment utiliser la fonction « Enregistrer sous » (<i>Save As</i>) pour créer une copie d'un fichier sous un nouveau nom, dans un autre dossier ou à un autre emplacement?</p> <p>Sais-tu comment créer un dossier portant un nom significatif?</p> <p>Sais-tu comment utiliser des dossiers pour gérer tes fichiers?</p>			
<p>Traitement de texte :</p> <p>Sais-tu comment utiliser les fonctions Couper (<i>Cut</i>), Coller (<i>Paste</i>) et Copier (<i>Copy</i>)?</p> <p>Sais-tu comment modifier le type, la taille et la couleur de la police?</p> <p>Sais-tu comment changer la taille ou l'orientation d'une page?</p> <p>Sais-tu comment utiliser le correcteur orthographique?</p>			

	Oui	Non	Incertain
<p>Internet :</p> <p>Sais-tu comment ouvrir un navigateur (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, etc.) pour aller sur Internet?</p> <p>Sais-tu comment trouver un site à partir de son adresse URL?</p> <p>Sais-tu comment utiliser les outils de navigation du navigateur pour retourner à la page précédente, aller à la page suivante, actualiser la page ou aller à la page de démarrage?</p> <p>Sais-tu comment trouver des renseignements au moyen des moteurs de recherche (Yahoo, Google, etc.)?</p> <p>Connais-tu les sources d'irritation en ligne, telles que les fenêtres publicitaires (<i>pop-up</i>), les témoins (<i>cookies</i>), les logiciels de publicité (<i>adware</i>), les logiciels espions (<i>spyware</i>) et les virus?</p>			
<p>Courriel :</p> <p>As-tu une adresse courriel (adresse électronique ou e-mail)?</p>			

2. Y a-t-il des connaissances que tu dois améliorer? Si oui, demande à ton formateur ou ta formatrice de te montrer comment ou de te renvoyer à des programmes de formation de base en informatique. Ton centre d'apprentissage en offre peut-être. Sinon, tu pourrais suivre un atelier ou un cours en ligne à l'une des adresses suivantes :
- Nomad (projet pilote du Lac-Saint-Jean qui offre plus de 50 formations gratuites en ligne <http://www.nomad.qc.ca/>)
 - Xyoos (<http://www.cours-informatique-gratuit.fr/formation-informatique>)
 - Misfu (<http://www.misfu.com/cours-et-tutoriaux-debutant.html>)

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 2 : Qu'est-ce que les compétences essentielles?

Les compétences essentielles sont les compétences de base nécessaires pour toutes les professions. Ce sont les compétences dont nous avons tous besoin pour vivre, apprendre et travailler. Il s'agit de compétences que tu utilises pour accomplir tes tâches quotidiennes. Tu utilises les compétences essentielles tous les jours dans tous les domaines de ta vie.

Les compétences essentielles aident les gens à réussir dans leur formation et leurs emplois. Elles peuvent t'aider à trouver et à garder un emploi. Elles peuvent t'aider à améliorer ta productivité et à travailler en toute sécurité. Elles te permettent d'apprendre de nouvelles choses et peuvent servir de base pour acquérir les connaissances techniques nécessaires pour le travail. Les compétences essentielles nous aident à résoudre des problèmes et à nous adapter au changement. Les compétences essentielles te permettront d'évoluer avec tes emplois.

Voici les neuf compétences essentielles :

- Lecture de textes
- Utilisation de documents
- Calcul
- Rédaction
- Communication verbale
- Informatique
- Capacité de raisonnement
- Travail d'équipe
- Formation continue



Tu peux utiliser les compétences essentielles que tu acquiers, à la maison comme au travail. Elles t'appartiennent et tu es libre de t'en servir dans l'emploi ou la carrière qui s'ouvre à toi.

Les compétences essentielles sont des compétences habilitantes qui :







- aident une personne à accomplir ses tâches professionnelles et d'autres activités quotidiennes;
- procurent à une personne une base pour acquérir d'autres connaissances;
- renforcent la capacité d'une personne à s'adapter au changement.

Les compétences essentielles que tu apprends maintenant t'appartiennent pour toujours. Tu peux les transférer à ta vie quotidienne et à d'autres carrières.






On peut diviser les compétences essentielles en deux groupes. Les « compétences scolaires » et les « compétences générales ».

Compétences scolaires

Compétences essentielles	Applications typiques
 <p>Lecture Comprendre des documents rédigés sous forme de phrases ou de paragraphes (p. ex. rapports, notes, guides).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher des renseignements pour en dégager le sens global. Lire pour comprendre et apprendre. Comparer des renseignements provenant de différentes sources ou de textes complexes et très longs.
 <p>Utilisation de documents Repérer, comprendre ou entrer de l'information (p. ex. textes, symboles et chiffres) dans divers types de documents, tels que des tableaux ou des formulaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lire des panneaux, des étiquettes ou des listes. Comprendre l'information contenue dans les graphiques ou dans les diagrammes. Remplir des formulaires. Tracer ou lire des schémas.
 <p>Calcul (mathématiques) Utiliser des nombres pour résoudre des problèmes et accomplir des tâches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faire des calculs. Prendre des mesures. Établir des calendriers, dresser des budgets ou effectuer des opérations comptables. Interpréter des données. Faire des estimations.
 <p>Rédaction Communiquer par l'arrangement de mots, de chiffres et de symboles sur du papier ou sur un écran d'ordinateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger pour organiser ou enregistrer de l'information. Rédiger pour informer ou persuader. Rédiger pour demander des renseignements ou justifier une demande. Rédiger un texte pour résumer ou comparer des renseignements.
 <p>Informatique Utiliser des ordinateurs et d'autres formes de technologie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser de l'équipement commandé par ordinateur. Utiliser un logiciel de traitement de texte. Envoyer et recevoir des courriels. Utiliser des feuilles de calcul électroniques et des bases de données. Naviguer dans Internet. Utiliser un logiciel propre à une entreprise ou à un métier.
 <p>Formation continue Participer à un processus permanent d'amélioration des compétences et des connaissances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apprendre sur le tas. Apprendre au moyen d'une formation régulière. Apprendre par l'autoformation. Comprendre son propre style d'apprentissage. Trouver des ressources d'apprentissage pertinentes.

Source : *Que représentent les compétences essentielles dans la pratique d'un métier?*
Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Compétences générales

Compétences essentielles	Applications typiques
 <p>Communication orale Utiliser la parole pour échanger des idées et des renseignements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir ou obtenir des renseignements. • Accueillir, rassurer ou persuader des personnes. • Résoudre des conflits. • Mener des discussions.
 <p>Travail d'équipe Interagir avec les autres pour l'exécution des tâches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler conjointement avec un partenaire ou un aide. • Travailler en tant que membre d'une équipe. • Travailler de façon indépendante. • Participer à des activités de supervision ou de leadership.
 <p>Capacité de raisonnement Trouver et évaluer des renseignements afin de prendre des décisions éclairées et d'organiser sa charge de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cerner et résoudre des problèmes. • Prendre des décisions. • Trouver des renseignements. • Planifier et organiser des tâches. • Faire preuve de sens critique. • Utiliser sa mémoire.

Source : *Que représentent les compétences essentielles dans la pratique d'un métier?*
Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Évidemment, les employeurs veulent des employés qui ont acquis les compétences scolaires, c'est-à-dire qui savent lire, écrire et faire les travaux pratiques du poste. Cependant, ils recherchent aussi des employés qui savent communiquer, raisonner clairement, s'organiser, résoudre des problèmes, s'adapter au changement, bien travailler en équipe et continuer d'apprendre de nouvelles habiletés. Ces compétences générales sont aussi des compétences essentielles, et il faut les acquérir et les mettre en pratique tout comme les compétences scolaires.

Les compétences générales sont très importantes, puisqu'il s'agit des compétences qui déterminent **comment** nous faisons notre travail. Elles nous aident à garder notre emploi.

La capacité de raisonnement se décompose comme suit :

- Résolution de problèmes
- Prise de décisions
- Recherche de renseignements
- Planification et organisation de son travail
- Pensée critique
- Utilisation particulière de la mémoire





Compétences générales importantes

Activité d'apprentissage 2

Lorsque nous voulons apprendre de nouvelles choses, il est important de penser à ce que nous savons peut-être déjà. Relier nos connaissances préalables à la nouvelle matière nous aide à la comprendre et à la retenir. Il faut voir l'apprentissage d'une nouvelle compétence ou connaissance comme le fait d'attacher des éléments d'information semblables ensemble avec un trombone. Plus ton trombone est solide, plus il peut retenir d'information.

Réfléchis à ce que tu sais déjà sur le travail de bureau et songe aux compétences générales : communication verbale, recherche de renseignements, pensée critique, planification et organisation de son travail, prise de décisions, résolution de problèmes, utilisation particulière de la mémoire, travail d'équipe et formation continue. Sur la feuille ci-dessous, écris quatre compétences générales qui seraient importantes selon toi pour quelqu'un qui veut occuper un poste de commis de bureau.



L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Compétences générales à améliorer

Activité d'apprentissage 3

Lis la liste à la page suivante. C'est une liste de situations qui se produisent parfois au travail et qui ne devraient pas. Ci-dessous, il y a une liste de codes pour les compétences essentielles générales. En utilisant ces codes, inscris une compétence générale que l'employé devrait améliorer selon toi dans chaque situation. Inscris le code sur la ligne qui précède chaque énoncé de situation.

Choisis parmi les compétences essentielles suivantes :

Compétence essentielle	Code
• Communication verbale	CV
• Travail d'équipe	TE
• Formation continue	FC
• Résolution de problèmes	RP
• Prise de décisions	PD
• Pensée critique	PC
• Planification et organisation de son travail	PO
• Utilisation particulière de la mémoire	M
• Recherche de renseignements	RR

PO

_____ L'employé arrive en retard au travail et n'appelle pas lorsqu'il ne peut pas aller travailler.

_____ L'employé prend des pauses et des pauses-repas trop longues.

_____ L'employé ne respecte pas l'horaire de travail.

_____ L'employé ne s'entend pas bien avec les autres travailleurs.

_____ L'employé réplique au patron.

_____ L'employé ne suit pas les consignes.

_____ L'employé parle avec des amis au lieu de travailler.

_____ L'employé attend qu'on lui dise quoi faire au lieu de chercher des choses à faire.

_____ L'employé prend des raccourcis qui nuisent à la qualité de son travail.

_____ L'employé laisse ses problèmes personnels nuire à son rendement au travail.

_____ L'employé consomme de la drogue ou de l'alcool au travail.

_____ L'employé fait mauvais usage des biens de l'entreprise.

_____ L'employé cache du travail pour ne pas avoir à le faire.

_____ L'employé passe ou reçoit trop d'appels personnels.

_____ L'employé prend trop de congés sans raison valable.

_____ L'employé sacre et parle de façon vulgaire en présence de clients et d'autres travailleurs.

Traduction libre d'une liste adaptée de : *The Janus Employability Program*. « Twenty Problems That Can Get Workers Fired for Cause », Don't Get Fired: How to Keep a Job, Globe Fearon Educational Publisher, 1995.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 3 : Profils des compétences essentielles

Cette formation se rapporte aux profils des compétences essentielles élaborés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC). RHDC a étudié plus de 230 professions, ce qui consistait à examiner les compétences essentielles nécessaires et utilisées au travail pour chacune. En s'entretenant avec de nombreux employeurs et employés, l'équipe a élaboré des profils d'emploi comprenant des exemples de tâches liés à l'emploi pour chaque compétence essentielle. Le site Web décrit les compétences essentielles que les employeurs recherchent chez leurs employés et la façon de les utiliser dans différents aspects d'un emploi. On appelle ces descriptions « profils d'emploi ».

Lorsque tu cherches du travail, les profils des compétences essentielles peuvent t'aider ainsi :

- ils te disent quelles compétences essentielles sont requises pour faire le travail;
- ils t'aident à reconnaître les compétences essentielles que tu as déjà pour faire le travail;
- ils t'aident à déterminer les compétences essentielles que tu dois acquérir pour l'emploi.

Pour obtenir plus d'information et savoir quelles compétences sont nécessaires pour un emploi, rends-toi sur le site Web des compétences essentielles à l'adresse suivante :

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/accueil.shtml

NOTE : Les adresses des sites Web changent tout le temps. Si le lien ne fonctionne pas, utilise les *termes de recherche* suivants pour trouver le site Web que tu cherches : « Compétences essentielles Canada ».

Pour consulter le profil d'un emploi qui t'intéresse, rends-toi sur le site Web indiqué ci-dessus et fais ce qui suit :

Lorsque le site Web s'affiche, regarde la liste de choix du côté gauche de la page. Clique sur le lien « **Profils des compétences essentielles** ».

Défile vers le bas de la page et clique sur le lien « **Consulter les profils** ».

Clique sur le lien « **par profession** ».

Tape la profession de ton choix dans la zone de recherche. Prenons par exemple « commis de bureau général ». Ensuite clique sur « **Suivant** ».

Tu obtiendras ainsi la profession suivante : Commis de bureau généraux/commis de bureau générales (1411). Le chiffre entre parenthèses vient de la Classification nationale des professions (CNP), où chaque emploi a reçu un numéro ou un « **code CNP** ».


Clique sur ce lien.

Parcours la page pour savoir comment chaque compétence essentielle entre dans le profil d'emploi d'un commis de bureau général.

Classification nationale des professions

L'abréviation CNP signifie « Classification nationale des professions ». On a créé la CNP pour aider les Canadiens et les Canadiennes à prendre connaissance des emplois sur le marché du travail. Dans la CNP, chaque emploi reçoit un numéro ou code. Elle répartit plus de 30 000 appellations d'emplois en 520 profils de groupes professionnels. La CNP est utilisée quotidiennement par des milliers de personnes pour compiler, analyser et communiquer de l'information sur les professions et pour prendre connaissance des emplois à l'échelle du marché du travail canadien.

Le site Web de la CNP se trouve à l'adresse suivante : <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/>

Les encadrés roses, comme celui qui précède, sont là pour expliquer le sens d'un mot ou d'une expression que la plupart des apprenants du programme ne connaissent peut-être pas. Il peut y avoir d'autres mots dans le programme que tu ne comprends pas, mais pour lesquels nous n'avons pas fourni de définition dans un encadré rose. Si tu ne connais pas la signification d'un mot, fais une recherche sur Internet. Tu n'as qu'à taper le mot, suivi de « définition » dans la zone de recherche. Tu trouveras ainsi des sites qui expliquent le mot, et certains te permettront même d'écouter comment le prononcer. S'il y a une icône de haut-parleur , tu n'as qu'à cliquer dessus.





Profil des compétences essentielles

Activité d'apprentissage 4

1. À la page précédente, dans l'encadré jaune, nous t'expliquons comment trouver le sens des mots que tu ne connais pas sur Internet. Trouve le sens des mots suivants. Essaie aussi de trouver un site qui te permet d'écouter comment on les prononce.
 - a. démonstration
 - b. transférable
 - c. authentique
 - d. habilitant (habiliter)
 - e. préalable

2. Selon le profil d'emploi pour les commis de bureau généraux/commis de bureau générales (CNP 1411) sur le site Web de RHDCC, quelles sont les deux compétences essentielles les plus importantes pour la profession?

3. Trouve deux exemples de la façon d'utiliser chacune des neuf compétences essentielles au travail et inscris-les dans le tableau qui suit.

Lecture de textes	
1.	
2.	
Utilisation de documents	
1.	
2.	

Rédaction
1.
2.
Calcul
1.
2.
Communication verbale
1.
2.
Capacité de raisonnement : Résolution de problèmes
1.
2.
Capacité de raisonnement : Prise de décisions
1.
2.
Capacité de raisonnement : Planification et organisation de son travail
1.
2.

Capacité de raisonnement : Utilisation particulière de la mémoire

1.

2.

Capacité de raisonnement : Recherche de renseignements

1.

2.

Travail d'équipe

1.

2.

Informatique

1.

2.

Formation continue

1.

2.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



Attentes des employeurs

Activité d'apprentissage 5

Imagine que tu poses ta candidature pour être réceptionniste ou commis dans un bureau et réponds aux questions suivantes.

1. Pense aux compétences générales qui font ta force. Dresses-en une liste pour cet employeur potentiel.

2. Quelles autres compétences essentielles peux-tu apporter au travail?

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Classification nationale des professions

Activité d'apprentissage 6

1. Rends-toi sur le site de la Classification nationale des professions à l'adresse <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/> et fais une « Recherche rapide » pour trois des codes CNP traités dans ce programme : 1411, 1414 et 1422. Imprime les trois professions et utilise-les pour remplir le tableau qui suit.

Code CNP et appellation	Exemples d'appellations d'emploi	Conditions d'accès à la profession
1411 Commis de bureau généraux/commis de bureau générales		
1414 Réceptionnistes et standardistes		
1422 Commis à la saisie de données		

2. Examine les fonctions principales des trois descriptions de profession. Penses-tu qu'un de ces emplois te conviendrait? Oui Non
3. Rends-toi à la section des pages intitulée **Appellations à ne pas confondre** et consulte un ou deux autres emplois qui t'intéressent.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : Apprendre pour travailler

Maintenant que tu as réfléchi aux compétences essentielles qui sont désirables ou indésirables chez un employé, il est temps de commencer à penser à tes propres compétences.

Tu devras acquérir des compétences scolaires solides pour être en mesure d'accomplir tes tâches au travail. Il est important aussi d'acquérir de *bonnes* habitudes, pas des mauvaises.

Voilà pourquoi, dans ce programme, nous étudierons les compétences générales en plus des compétences en lecture, en utilisation de documents, en rédaction et en calcul. Ton expérience d'apprentissage vise à te préparer pour le marché du travail ou la poursuite d'études. On te demandera donc dans le programme d'éviter les mauvaises habitudes présentées dans l'activité d'apprentissage 3.

Les compétences essentielles
Les compétences essentielles

sont les outils du succès



Mes compétences essentielles

Activité d'apprentissage 7

Le moment est venu de te poser la question suivante : « Selon les profils des compétences essentielles, quelles compétences essentielles devrais-je apprendre ou améliorer pour réussir dans l'emploi qui m'intéresse? »

Choisis une profession qui t'intéresse parmi les profils des compétences essentielles pour les emplois 1411 Commis de bureau généraux/commis de bureau générales, 1414 Réceptionnistes et standardistes, 1422 Commis à la saisie de données, 1441 Commis de soutien administratif ou un autre emploi de bureau. Imprime le profil et examine les compétences essentielles requises pour accomplir les tâches. Ensuite, remplis le tableau qui suit. Parles-en à un autre apprenant ou à ton formateur ou ta formatrice.

Compétences essentielles que je crois devoir apprendre ou améliorer :

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 1 – Compétences essentielles*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Travail de bureau : Module 1 – Compétences essentielles

Unité 1 – Devrais-je suivre cette formation?

Je sais sur quoi porte ce programme de formation et je sais que c'est ce que je veux suivre.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
Je sais quoi faire si j'ai du mal à comprendre ou si j'ai besoin d'aide avec une partie de la matière.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 2 – Qu'est-ce que les compétences essentielles?

Je sais qu'il y a neuf compétences essentielles et je peux en nommer au moins quatre.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je comprends en gros ce que sont les compétences essentielles et en quoi elles peuvent m'aider à me préparer pour travailler dans le domaine du travail de bureau.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je comprends l'importance d'avoir de bonnes compétences générales.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 3 – Profils des compétences essentielles

Je peux nommer les deux compétences essentielles les plus importantes pour l'emploi de commis de bureau général.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je peux trouver et utiliser le site Web des compétences essentielles pour trouver un profil d'emploi.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

J'ai lu ou parcouru le profil des compétences essentielles pour les professions suivantes : <input type="checkbox"/> commis de bureau général <input type="checkbox"/> commis à la saisie de données <input type="checkbox"/> réceptionniste et standardiste	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Je sais ce que sont les codes CNP, comment trouver le site Web de la CNP et comment rechercher une profession par son code CNP.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Unité 4 – Apprendre pour travailler			
Je sais quelles compétences essentielles j'aimerais améliorer.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)

Travail de bureau

Module 2 : Le domaine du travail de bureau

- Unité 1 : Aperçu du travail de bureau
- Unité 2 : Compétences en informatique
- Unité 3 : Dactylographie
- Unité 4 : Matériel de bureau
- Unité 5 : Confidentialité

Unité 1 : Aperçu du travail de bureau

Alors comme ça, tu veux avoir un emploi de bureau? Ça veut dire quoi, au juste?

Le domaine de l'administration et du travail de bureau est l'une des plus grandes catégories d'emploi du monde. Les employés de bureau sont nécessaires dans tous les types de bureaux. Les commis travaillent dans différents types d'industries et de bureaux de toutes les tailles. Voici la liste des emplois du grand groupe 14 de la CNP – Personnel de bureau.

Classification nationale des professions

Grand groupe 14 - Personnel de bureau

- **141 Commis au travail général de bureau**
 - 1411 Commis de bureau généraux/commis de bureau générales
 - 1413 Commis au classement et à la gestion des documents
 - 1414 Réceptionnistes et standardistes
- **142 Commis en bureautique et en éditique**
 - 1422 Commis à la saisie de données
 - 1423 Opérateurs/opératrices d'équipement d'éditique et personnel assimilé
 - 1424 Téléphonistes
- **143 Commis des finances et de l'assurance**
 - 1431 Commis à la comptabilité et personnel assimilé
 - 1432 Commis à la paye
 - 1433 Représentants/représentantes au service à la clientèle - services financiers
 - 1434 Commis de banque, d'assurance et d'autres services financiers
 - 1435 Agents/agentes de recouvrement
- **144 Commis de soutien administratif**
 - 1441 Commis de soutien administratif
 - 1442 Commis des services du personnel
 - 1443 Commis des services judiciaires
- **145 Commis de bibliothèque, de correspondance et à l'information**
 - 1451 Commis de bibliothèque
 - 1452 Correspondanciers/correspondancières, commis aux publications et personnel assimilé
 - 1453 Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé
 - 1454 Intervieweurs/intervieweuses pour enquêtes et commis aux statistiques
- **146 Commis des services postaux et de messageries**
 - 1461 Commis au courrier et aux services postaux et personnel assimilé
 - 1462 Facteurs/factrices
 - 1463 Messagers/messagères et distributeurs/distributrices porte-à-porte
- **147 Commis à l'expédition et à la distribution**
 - 1471 Expéditeurs/expéditrices et réceptionnaires
 - 1472 Magasiniers/magasinières et commis aux pièces
 - 1473 Commis à la production
 - 1474 Commis aux achats et à l'inventaire
 - 1475 Répartiteurs/répartitrices et opérateurs radio/opératrices radio
 - 1476 Horairistes de trajets et préposés/préposées à l'affectation des équipages

Chaque classification CNP du grand groupe 14 – Personnel de bureau a des fonctions bien précises qui la distinguent du reste, mais toutes les classifications de ce groupe ont quand même de nombreuses tâches en commun. Tous les employés de bureau accomplissent des tâches administratives générales :

- le classement et la tenue de dossiers;
- la rédaction de lettres et de courriels;
- la localisation et l'extraction de données ou de renseignements dans des fichiers;
- l'utilisation de matériel de bureau;
- la préparation, la réception, la relecture et la vérification de documents;
- la compilation de renseignements pour des rapports;
- la tenue d'un calendrier et la communication des échéances et d'autres dates importantes;
- le triage et le catalogage de documents ou d'information.



Il est possible d'apprendre la plupart des compétences dont tu auras besoin pour le travail de bureau par expérience ou par formation pratique en milieu de travail, mais certains employeurs demanderont au moins un an de formation en administration ou en travail de bureau pour un emploi de ce type. La concurrence sur le marché du travail est rude, alors il serait peut-être bon pour toi d'envisager de suivre un programme d'un an ou deux dans un collège ou une école de formation professionnelle. Ces programmes enseignent les bases de la gestion de l'information et des données, des compétences en informatique, des relations interpersonnelles, du service à la clientèle, de la recherche et de la comptabilité. Si tu as une formation collégiale, tes chances d'obtenir un emploi et de le conserver s'amélioreront, tout comme ton taux de salaire.

Même si tu ne vas pas au collège, tu auras besoin de compétences de base en informatique et en travail de bureau pour obtenir un emploi de bureau, de réception ou d'administration :



- Excellentes compétences de frappe. Les emplois de bureau au bas de l'échelle exigent une vitesse de frappe d'entre 20 et 40 mots par minute.
- Solides compétences de rédaction et de communication.

- Bonnes compétences de service à la clientèle et bon entregent.
- Expérience de l'utilisation correcte et sécuritaire du matériel de bureau. Par exemple, tu devrais savoir te servir d'un ordinateur, d'un téléphone à plusieurs lignes, d'un télécopieur, d'un photocopieur et d'un numériseur.
- Connaissance des logiciels suivants : Windows, logiciels de traitement de texte, tableurs, bases de données, agendas et calendriers électroniques, navigateurs Internet et logiciels de courriel.
- Bonne présentation personnelle et capacité de bien s'entendre avec les autres.
- Compréhension de l'étiquette à suivre dans un bureau.
- Solides compétences de classement et de gestion des dossiers.

Es-tu prêt?

La brochure *Compétences relatives à l'employabilité 2000+* du Conference Board du Canada dresse la liste des compétences nécessaires pour les professionnels de l'administration, parmi lesquelles :

- acquérir des compétences en communication;
- utiliser sa pensée critique pour prendre des décisions;
- apprendre à travailler avec les autres pour être en mesure de participer à des projets d'équipe;
- améliorer ses compétences en technologie;
- ne jamais arrêter d'apprendre.

Sinon, poursuis cette formation!



Compétences en travail de bureau

Activité d'apprentissage 1

1. Utilise un journal local ou le site Guichet emplois à l'adresse www.guichetemplois.gc.ca pour trouver cinq offres détaillées d'emploi de bureau, d'administration ou de réception. Dans le tableau qui suit, dresse la liste des compétences que l'employeur recherche et des fonctions que le poste comporte.

Offre d'emploi	Compétences requises	Fonctions
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

2. Examine les trois descriptions de la CNP que tu as imprimées au module 1. Compare ces descriptions aux offres d'emploi que tu as trouvées. Quelles sont les ressemblances? Quelles sont les différences?

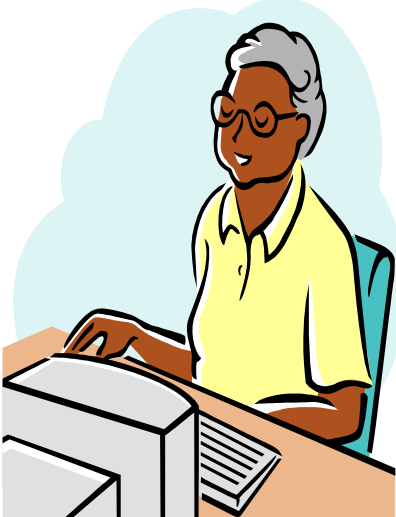
Ressemblances	Différences

3. Rends-toi au Guichet emplois à l'adresse <http://www.guichetemplois.gc.ca/>, choisis ta langue, rends-toi à la section **Navigation carrière**. Utilise ensuite les liens pour répondre à quelques-uns de leurs questionnaires et savoir si le travail de bureau te conviendrait. Discute des résultats avec tes pairs ou avec ton formateur ou ta formatrice.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.			
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

Unité 2 : Compétences en informatique

Le personnel de bureau doit exercer bon nombre de ses fonctions quotidiennes à l'ordinateur. Par exemple, de nombreux employés se servent de l'ordinateur pour accomplir les tâches suivantes :



- composer des documents;
- saisir de l'information dans une base de données;
- utiliser des tableurs;
- télécharger des formulaires d'entreprises;
- faire leurs choix d'avantages sociaux;
- suivre les choses à faire et les calendriers à l'aide d'un agenda électronique;
- conserver (sauvegarder) des données importantes;
- participer à des groupes de travail sur Internet;
- communiquer par courriel.

Les tâches de bureau ordinaires, comme celles qui sont énumérées ci-dessus, exigent des compétences de base en informatique. Il est donc sage d'apprendre à utiliser la dernière version de Microsoft Windows, qui est actuellement le système d'exploitation le plus couramment utilisé. Pour accomplir la plupart des tâches de bureau ordinaires, tu devras également connaître un certain nombre de logiciels, comme ceux de la suite Microsoft Office. Cette suite (ensemble d'applications ou de logiciels) n'est qu'un exemple parmi tant d'autres, mais c'est la plus populaire. Beaucoup d'employeurs considèrent la connaissance de Microsoft Office comme une condition obligatoire pour obtenir l'emploi qu'ils proposent. Il est de connaître bon entre autres les applications Word et Outlook de Microsoft Office. Selon l'emploi que tu occuperas, tu devras peut-être aussi connaître Excel ou Access. Une fois que tu connaîtras ces logiciels, tu connaîtras aussi les bases de beaucoup d'autres logiciels et tu seras prêt à exercer presque n'importe quel emploi.

Tu devras aussi savoir comment te servir d'un navigateur Internet, comme Internet Explorer. Il existe d'autres navigateurs, mais celui-ci est encore une fois le plus utilisé. Les employeurs supposent que tout le monde ou presque sait comment naviguer sur Internet de nos jours. De nombreux employeurs réduisent le coût de leurs formalités administratives en utilisant Internet ou le courriel pour faire de nombreuses choses, telles que les demandes d'emploi, les formulaires de demande de prestations, les fiches de temps, les bordereaux de paye, etc.

Si tu ne connais pas déjà les logiciels Microsoft Office, les navigateurs et les logiciels de courriel les plus utilisés, il serait bon d'apprendre à t'en servir. Tu trouveras ci-dessous une liste de programmes de formation gratuits offerts en ligne. Ton formateur ou ta formatrice pourrait aussi t'aider à trouver des cours en personne.

Voici des formations gratuites en informatique :

- <http://lecompagnon.info/> a des leçons et des exercices sur de nombreux logiciels et sur l'informatique en général, dont Windows, Microsoft Office, Internet.
- <http://www.cours-informatique-gratuit.fr/formation-informatique> offre des cours d'informatique gratuits en ligne, dont Windows, Internet et la bureautique.
- <http://www.helpclic.net/> a des tutoriels en ligne sur de nombreux sujets informatiques, dont Internet, Windows et Microsoft Office.
- <http://office.microsoft.com/fr-ca/formation> Microsoft Office a ses propres ressources pour t'aider à apprendre à te servir d'Office, y compris des vidéos de démonstration, des présentations de formation téléchargeables et des tutoriels sur presque tous les sujets relatifs à Office 2003 et 2007, y compris Access, Excel, Outlook, Publisher et Word.





Plan de formation en informatique

Activité d'apprentissage 2

1. Toutes les personnes qui suivront ce programme de formation sur le travail de bureau n'auront pas les mêmes compétences en informatique. Certaines seront débutantes; d'autres seront expertes dans Facebook, la navigation Internet et la messagerie instantanée; et d'autres encore auront déjà de l'expérience d'utilisation de différents logiciels. Quel que soit ton niveau, il te restera toujours des compétences à apprendre en informatique.

Utilise le formulaire d'autoévaluation qui suit pour t'aider à évaluer tes compétences relatives à l'utilisation des logiciels les plus courants. À côté de chaque logiciel, mets un crochet (✓) dans la colonne qui correspond le mieux à tes connaissances. Sais-tu utiliser le logiciel : Très bien, Un peu, ou Pas du tout?

Remarque : Si tu ne connais pas certains de ces logiciels, fais une recherche sur Internet. Essaie d'aller sur un site comme <http://fr.wikipedia.org> et d'entrer un terme (p. ex., traitement de texte, tableur).

Je sais utiliser :	Très bien	Un peu	Pas du tout
les systèmes d'exploitation Windows			
des logiciels de traitement de texte, comme Microsoft Word			
des tableurs, comme Microsoft Excel			
des logiciels de présentation, comme Microsoft PowerPoint			
des logiciels de courriel, comme Microsoft Outlook			
des navigateurs Internet et des moteurs de recherche			

2. Il n’y a pas assez de place dans ce programme pour enseigner toutes les compétences nécessaires en informatique pour le travail de bureau. Cela ne veut pas dire que tu ne dois pas les apprendre.

Maintenant que tu as bien réfléchi à ce que tu connais des logiciels les plus courants, essaye de trouver où suivre des cours qui te permettront d’améliorer tes compétences en informatique. Peut-être que ton centre d’apprentissage en propose. Tu pourrais suivre des cours en ligne offerts par des programmes d’alphabétisation, par exemple, Nom@d (qui propose des formations gratuites en ligne pour les adultes, www.nomad.qc.ca). Tu peux aussi essayer l’un des sites de la page précédente ou une formation que ton formateur ou ta formatrice t’aura recommandée.

Utilise le tableau de la page suivante pour indiquer tes options de formation pour chaque application ou logiciel bureautique.

3. Discute de tes besoins de formation avec ton formateur ou ta formatrice et demande-lui de l’aide pour déterminer le meilleur moyen d’ajouter une formation en informatique à ton plan de formation.

Peu importe ton choix, **commence dès maintenant** à intégrer une formation en informatique dans ton plan de formation et ton emploi du temps.

L’activité d’apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d’équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Applications utilisées dans le domaine du travail de bureau :	Endroit où obtenir de la formation :	Ajouter au plan de formation :
Systèmes d'exploitation Windows		
Logiciels de traitement de texte, comme Microsoft Word		
Tableurs, comme Microsoft Excel		
Logiciels de présentation, comme Microsoft PowerPoint		
Logiciels de courriel, comme Microsoft Outlook		
Navigateurs Internet et moteurs de recherche		

Unité 3 : Dactylographie

La dactylographie d'hier à aujourd'hui

La dactylographie a d'abord servi à écrire sur des machines à écrire. Les bons dactylographes :

- étaient principalement des secrétaires ou des employés de bureau;
- tapaient principalement à partir d'une copie ou d'une dictée;
- avaient besoin de vitesse et de précision pour être productifs;
- devaient connaître à fond la mise en page de lettres, l'orthographe et la grammaire;
- faisaient peu d'erreurs, puisque la correction d'un texte impliquait souvent de retaper le document au complet;
- savaient utiliser la rangée numérique du haut.

Avec l'arrivée des ordinateurs personnels, la frappe a évolué pour se faire au clavier. Les compétences nécessaires sont légèrement différentes :

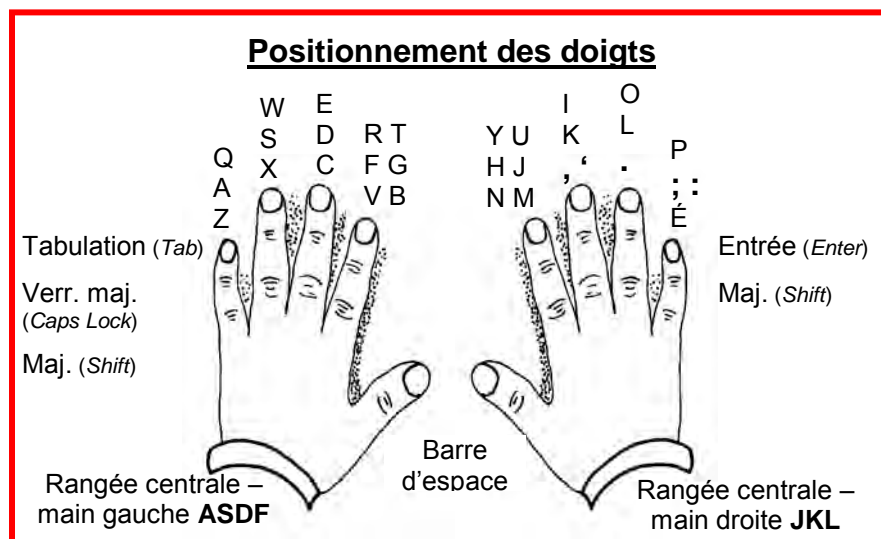
- la connaissance de base du clavier;
- la connaissance du pavé numérique;
- le bon positionnement des mains et la bonne utilisation des doigts pour accélérer la frappe;
- la bonne utilisation des touches de retour arrière et d'insertion pour corriger les erreurs;
- des connaissances de base en mise en page, en orthographe et en grammaire.

Il se peut que tu te trouves assez doué avec le clavier. Tu peux taper des messages à tes amis et des instructions dans un moteur de recherche. Parfois, tu utilises un programme de traitement de texte pour écrire une lettre. Mais tu tapes encore à deux doigts. Beaucoup de gens commencent par la méthode à deux doigts en regardant le clavier pour trouver les bonnes touches. Est-ce qu'il serait utile d'apprendre la vraie méthode de doigté? La réponse est oui.

À quoi ressemble la bonne méthode de doigté? Les personnes qui ont un bon doigté utilisent la frappe « à l'aveugle ». Elles utilisent leurs dix doigts et regardent l'écran plutôt que le clavier lorsqu'elles tapent du texte. C'est beaucoup plus rapide ainsi!

Principes de base de la frappe à l'aveugle

Si tu veux apprendre la base de cette méthode, commence par placer tes doigts sur la rangée centrale. Cette rangée comprend les lettres ASDF et JKL. Les quatre doigts de ta main gauche reposent sur ASDF et ceux de ta main droite sur JKL. Tes pouces reposent sur la barre d'espace. Tes mains doivent être détendues et fléchies, comme si tu « grattais » le clavier. En allongeant les doigts vers le haut ou le bas, tu peux atteindre toutes les touches. Tu peux appuyer sur la touche Entrée (*Enter*), Majuscule (*Shift*) ou Tabulation (*Tab*) avec tes petits doigts. Regarde le schéma plus bas pour savoir comment positionner tes mains. Lorsque tu placeras tes doigts sur la rangée centrale, tu remarqueras que les touches F et J ont une petite barre ou un point en relief pour t'aider à bien positionner tes doigts.



Apprendre le doigté peut être un peu répétitif et monotone. Si tu le fais trop, ça deviendra une corvée, et tu perdras tout intérêt. Tu peux essayer d'apprendre en t'amusant en utilisant des jeux informatiques pour « apprendre à taper ». Il y en a plein qui sont offerts gratuitement ou pour un prix modique sur Internet. Tu devrais toutefois commencer par suivre un cours avant de jouer à des jeux. Si les jeux peuvent améliorer ta vitesse, ils ne t'apprendront pas à taper correctement. Il faut que tu suives des leçons de séquence avant de pouvoir jouer aux jeux.

Il y a beaucoup de sites de jeux gratuits ou à prix modique sur Internet pour l'enseignement, le test et l'exercice du doigté ou de la frappe à l'aveugle.

- Voici deux sites qui proposent des leçons <http://www.dactylocours.com/> et <http://edusofad.com/www/demo/whpr-001/didacticiel.php>.

- www.telecharger.com et www.toocharger.com sont de bons endroits où trouver des logiciels gratuits d'enseignement de la dactylographie et de test de frappe. Si ton centre d'apprentissage n'a pas déjà des logiciels de frappe que tu peux utiliser pour t'améliorer, regarde si tu peux en télécharger un là. Utilise les évaluations par étoiles et les avis pour t'aider à choisir un logiciel qui te convienne. Mais ne télécharge rien sur les ordinateurs de ton centre d'apprentissage sans en avoir la permission.

La vitesse de frappe est importante, surtout pour les spécialistes de la saisie de données qui sont parfois payés en fonction de leur productivité (tarif au mot ou à l'entrée).

Clavier d'ordinateur



Les claviers d'ordinateur ressemblent aux claviers alphanumériques (lettres et chiffres) des machines à écrire. Cette disposition s'appelle QWERTY, d'après les six premières touches de la rangée alphabétique du haut (juste en dessous des chiffres). On l'appelle aussi clavier « universel ». Cependant, les claviers d'ordinateur ont aussi des touches qui ont des fonctions spéciales.

Pavé numérique

La plupart des claviers d'ordinateur ont un pavé numérique à droite. Ces pavés ne contiennent que des chiffres, des symboles mathématiques pour additionner, soustraire, multiplier et diviser, un point décimal et plusieurs touches de fonction (Fin [*End*], Suppr. [*Del*], etc.). Les ordinateurs portatifs en sont parfois dotés, mais pas toujours. Ces touches sont également connues sous le nom de clavier numérique ou de touches numériques, et peuvent comprendre les touches suivantes :

- des opérateurs arithmétiques, comme +, -, *, /;
- les chiffres de 0 à 9;
- des flèches directionnelles;
- des touches de navigation (Début [*Home*], Fin [*End*], Page précédente [*Page Up*], Page suivante [*Page Down*], etc.);
- une touche de verrouillage numérique (*Num Lock*) qui sert à activer ou à désactiver le pavé numérique;
- une touche Entrée (*Enter*).

Traduction libre d'un extrait de http://en.wikipedia.org/wiki/Computer_keyboard



Un pavé numérique, ou clavier numérique, fonctionne généralement selon deux modes. Lorsque le verrouillage numérique est désactivé, les touches 8, 6, 2 et 4 servent de flèches directionnelles, et les touches 7, 9, 3 et 1 servent de Début (*Home*), Page précédente (*Page Up*), Page suivante (*Page Down*) et Fin (*End*). Lorsque le verrouillage numérique est activé, les touches avec les chiffres font les chiffres correspondants. Sur les ordinateurs Apple ou Macintosh, qui n'ont pas de touche de verrouillage numérique (*Num Lock*), le pavé numérique ne fait que des chiffres. La touche de verrouillage numérique est remplacée par la touche d'effacement (*Clear*).

La disposition des chiffres sur un pavé numérique est différente de celle sur un téléphone, et cela pourrait être déroutant pour les personnes qui ont l'habitude des claviers de téléphone.

Les pavés numériques sont utiles pour saisir de longues séries de chiffres rapidement, par exemple, dans des tableurs, des logiciels financiers ou comptables, ou encore des calculatrices. De cette façon, la saisie ressemble à celle d'une calculatrice ou d'une machine à additionner.

Traduction libre d'un extrait de http://en.wikipedia.org/wiki/Numeric_keypad

Passes ton doigt sur la touche 5 d'un pavé numérique. Tu remarqueras qu'elle a une barre en relief. Celle-ci sert d'indicateur pour placer tes doigts et te permettre de travailler sur le pavé numérique sans regarder les touches.

Activité d'apprentissage supplémentaire

Pour trouver une explication de ce que fait chaque touche d'un clavier Windows, tape « clavier Windows, explication des touches » dans ton moteur de recherche sur Internet.





As-tu un bon doigté? Activité d'apprentissage 3

1. Regarde le schéma de la page suivante. En bas de l'image, tu verras une légende à code de couleur. Sur le schéma, fait des flèches pour relier la légende aux parties du clavier correspondantes.
- Légende :** tableau ou liste de symboles apparaissant sur une carte, un diagramme ou un schéma pour en expliquer les éléments.
2. Passe un test gratuit pour connaître ta vitesse de frappe (par heure ou par minute) sur l'un des sites ci-dessous. Passe aussi un test sur pavé numérique puisque c'est une partie très importante de la frappe.
 - **Lecture** www.lecturel.com a des tests en ligne permettant d'évaluer ta vitesse de frappe par minute au clavier et au clavier numérique. Le nombre de mots par minute n'est évalué que s'il n'y a aucune faute.
 - **Zone dactylo** est un site original et unique sur le Web. Il te permet de connaître ta vitesse de frappe au clavier, et de te confronter aux meilleurs dactylographes d'Internet en participant à de nombreux concours. www.zonedactylo.com (nécessite un téléchargement)
 - **Dactylocours** <http://www.dactylocours.com/test.php> a un test de vitesse de frappe et des leçons de dactylographie.
 3. En repensant à toutes les offres d'emploi que tu as lues, crois-tu qu'il est nécessaire d'améliorer tes compétences de frappe à l'aveugle et sur pavé numérique? Oui Non
 4. Si tu as répondu oui, commence dès maintenant à suivre un cours qui te permettra d'améliorer ton doigté. Intègre-le à ton plan de formation et à ton emploi du temps. Parles-en à ton formateur ou ta formatrice.

Clavier d'ordinateur



L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Ergonomie du clavier

Tu ne t'en rends peut-être pas compte, mais le fait de travailler au clavier pendant de longues périodes peut être dur pour ton corps. C'est particulièrement le cas lorsque tu apprends à taper ou que tu commences un nouvel emploi. Le stress peut

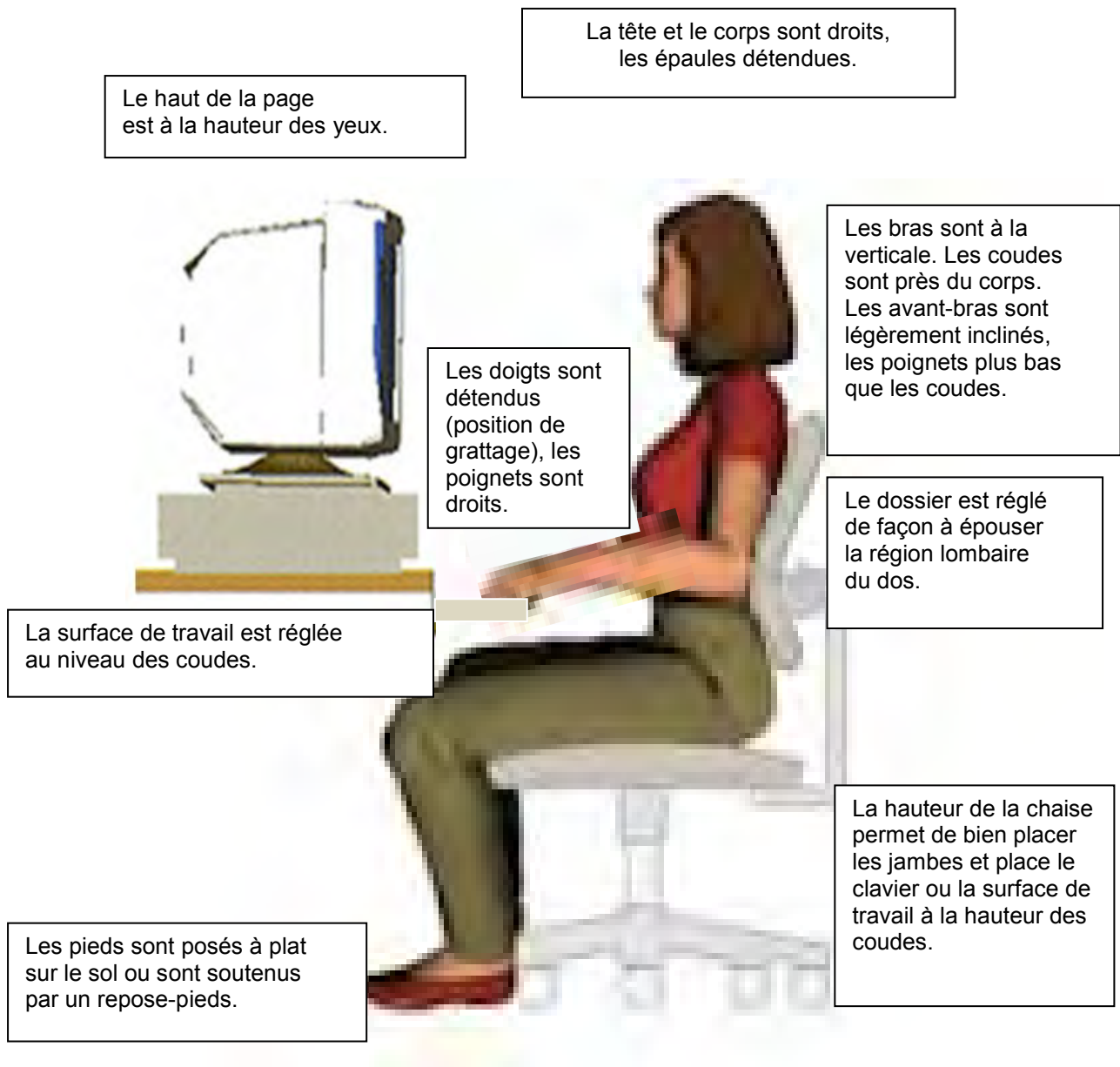
contracter tes muscles et causer de la douleur et même des blessures au dos, au cou, aux mains et aux yeux. C'est important que tu apprennes comment bien t'asseoir pour travailler à l'ordinateur.

L'ergonomie, c'est la science de l'adaptation du travail, du matériel et de l'homme entre eux pour réduire la fatigue et l'inconfort de l'opérateur, et augmenter sa productivité.

Voici des principes importants à ne pas oublier concernant ta posture et la position de tes mains :

- Assois-toi au fond de ta chaise. Tiens-toi le plus droit possible (sans exagérer!).
- Pose tes pieds bien à plat sur le sol.
- Tes bras doivent être à la verticale. Ne te penche pas vers l'avant car ça cause des tensions.
- Tes avant-bras doivent être à l'horizontale par rapport au clavier, ou légèrement inclinés, les mains un peu plus basses que les coudes (de cette façon, ton sang circule toujours jusqu'à tes mains!).
- Le dos de tes mains doit être parallèle au clavier. Tes doigts doivent être détendus et fléchis, comme si tu « grattais » le clavier.
- Tes poignets doivent être droits, de façon à ce que les tendons du canal carpien ne soient pas gênés.
- Place tes mains de façon à ce que tes index, tes majeurs et tes annulaires soient sur les touches de la rangée centrale. Tes petits doigts doivent pouvoir atteindre les touches de majuscule (*Shift*) sans que tu déplaces tes poignets de côté.
- La première ligne de texte de ton écran doit être au niveau de tes yeux.
- Fais souvent des pauses! Lève-toi et marche un peu. Fais autre chose.

Guide d'ergonomie pour la prévention des blessures dues à l'utilisation de l'ordinateur





Prévention des blessures dues à l'utilisation de l'ordinateur Activité d'apprentissage 4

Sans retourner en arrière, réponds aux questions suivantes.

1. Comment dois-tu t'asseoir?

2. Où tes mains doivent-elles être?

3. Quelle est la bonne posture pour tes avant-bras?

4. Comment dois-tu tenir tes poignets?

5. Où dois-tu diriger ton regard?

6. Comment dois-tu placer tes mains?

7. Comment dois-tu placer tes pieds?

8. Qu'est-ce que tu ne dois pas oublier de faire?

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : Matériel de bureau

Photocopieurs

Un photocopieur (aussi appelé photocopieuse ou machine à photocopier) est un appareil de bureau permettant de faire des copies papier de documents et d'autres images visuelles rapidement et à peu de frais.

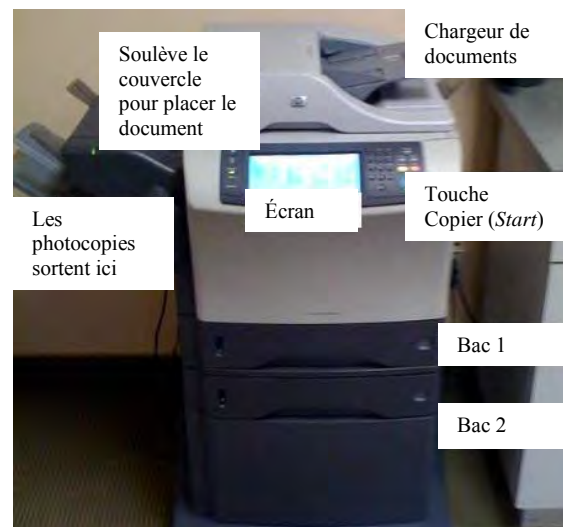
Le photocopieur est un appareil nécessaire dans tous les bureaux, quels qu'ils soient. Avant, les photocopieurs faisaient des copies en noir et blanc seulement, mais, maintenant que le prix des photocopieurs couleur a baissé, de nombreux bureaux passent à des modèles de plus en plus avancés. De nos jours, les photocopieurs ont souvent des fonctions multiples et servent aussi d'imprimante, de télécopieur et de numériseur. Ces fonctions multiples et les progrès de la technologie de photocopie ont complexifié les panneaux de commande et les mécanismes. Toutes ces fonctions peuvent être déroutantes pour l'employé de bureau inexpérimenté. Les photocopieurs viennent dans différentes formes et tailles, des modèles de bureau aux modèles industriels gigantesques.

Panneau de commande :
Série de voyants, d'écrans numériques et de touches servant à surveiller et à régler le fonctionnement d'une machine

Les principes de base de la photocopie sont toutefois les mêmes qu'avant, et photocopier un document simple n'est pas compliqué, même pour quelqu'un qui n'a jamais utilisé ce type d'appareil de bureau.

Voici quelques consignes de base, mais tu dois toujours consulter le manuel d'utilisation si tu as besoin d'aide.

1. Assure-toi que le photocopieur est bien allumé. Sinon, allume-le. L'interrupteur marche-arrêt se situe généralement sur le dessus ou sur le côté droit du photocopieur. De nombreuses machines ont un mode « veille » (*sleep*) qui permet de réduire la consommation d'électricité. Essaie de toucher l'écran ou d'appuyer sur une touche Veille (*Power Save*) ou Copier (*Copy*) du panneau de commande



pour la « réveiller ».

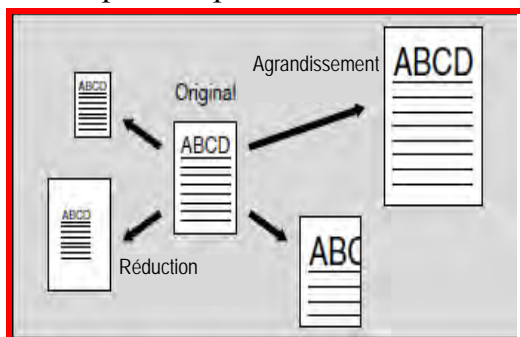
2. Il se peut que le photocopieur ait besoin de temps pour se préchauffer. Les vieux photocopieurs prennent plus de temps à le faire que les nouveaux modèles. Lis l'écran. Il te demandera probablement d'attendre que la machine soit prête à faire une photocopie.
3. a) Pose ton document sur la vitre (qu'on appelle « glace d'exposition »). Pour la trouver, soulève le couvercle du photocopieur. Pose ton document face vers le bas sur la vitre. Tu verras sur les côtés de la vitre des marqueurs qui te disent où poser ton document.

OU

b) Si le photocopieur a aussi un plateau sur le dessus, qu'on appelle chargeur de documents, pose tes feuilles sur ce plateau. Fais attention à bien placer tes documents (face vers le haut ou vers le bas). Presque tous les appareils d'imagerie et d'impression ont un symbole indiquant l'orientation à utiliser pour l'appareil. Cherche ce symbole près du chargeur de documents.

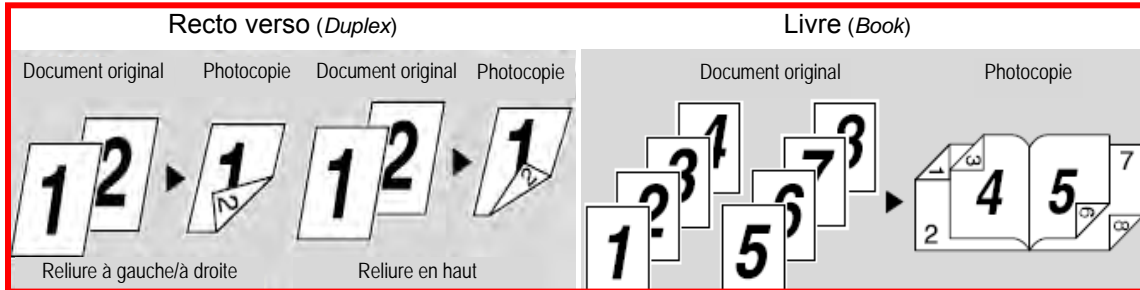


4. Les photocopieurs ont souvent deux bacs à papier, un pour le papier 8 ½ x 11 po (format commercial) et l'autre pour le papier 8 ½ x 14 po (format ministre). De nombreux photocopieurs détectent automatiquement la taille de papier que tu utilises et choisissent automatiquement ce format pour faire la photocopie. Si ton photocopieur n'a pas cette fonction, choisis la taille de papier dans le panneau de commande. Note : La plupart des photocopieurs ont aussi un bac d'alimentation manuelle qui te permet d'insérer du papier de qualité ou de taille spéciale.
5. S'il s'agit d'un photocopieur couleur, choisis l'option Couleur ou Noir et blanc.
6. Réduis ou agrandis la taille de l'image originale, au besoin. De nombreux photocopieurs ont des touches prédéfinies à 50 % (réduction de moitié) et



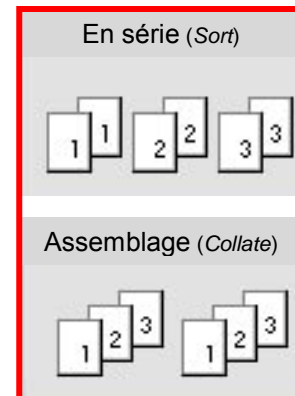
150 % ou 200 % pour les agrandissements. Parfois, tu pourras régler la taille de l'image automatiquement pour qu'elle rentre sur un format de papier donné. D'autres fois, tu devras peut-être régler le pourcentage de réduction ou d'agrandissement à l'aide d'un pavé numérique.

7. Beaucoup de photocopieurs peuvent faire des photocopies recto verso, faire des photocopies de deux pages sur une seule page (format livre), assembler les photocopies (les trier par groupes), les perforer ou les agraffer. Lis le manuel d'utilisation du photocopieur pour savoir comment faire. Active ces fonctions sur le photocopieur si tu en as besoin.



8. Choisis le nombre de copies à faire. Le photocopieur aura peut-être un pavé numérique où tu pourras entrer le nombre de copies, ou encore des flèches ou des signes + et – pour augmenter ou réduire le nombre.

9. Si tu fais plusieurs copies d'un document de plus d'une page, tu devrais peut-être faire assembler les copies. Disons par exemple que tu as un document de trois pages, dont tu veux faire trois copies. Si tu actives la fonction d'assemblage, le photocopieur copiera un jeu des pages 1, 2 et 3 dans cet ordre, puis recommencera. Si tu n'assembles pas les copies, mais que tu les photocopies plutôt en série, le photocopieur imprimera les pages dans cet ordre : 1, 1, 1, 2, 2, 2, puis 3, 3, 3.



10. Appuie sur la touche « Copier » (*Copy*). Cette touche est généralement la plus grosse du panneau de commande. Elle peut aussi s'appeler « Marche » (*Start*). Souvent, cette touche sera verte ou aura des symboles verts dessus.
11. Le photocopieur fait des copies de ton document.



Photocopie

Activité d'apprentissage 5

1. Dans la première colonne (gauche) du tableau qui suit, tu trouveras une liste de termes relatifs à la photocopie. Inscris la définition de chaque terme dans la seconde colonne (droite). (Pour améliorer tes compétences en informatique, tu peux essayer de taper les termes du tableau dans un document Word ou un tableur et de copier-coller des définitions à partir d'Internet au lieu de les écrire à la main dans ce tableau.)

Terme	Définition
panneau de commande	
mode veille	
glace d'exposition	
chargeur de documents	
papier format commercial	
papier format ministre	
photocopie recto verso	
copies assemblées	
copies en série	

2. Demande à ton formateur ou ta formatrice de te montrer le photocopieur du centre d'apprentissage. Trouve les fonctions que possède ce photocopieur.

Alimentation automatique	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Photocopies multiples	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Tailles de papier différentes	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Recto verso	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Assemblage	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Agrandissement/Réduction	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Photocopie en format livre	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Quelles autres fonctions le photocopieur a-t-il? _____

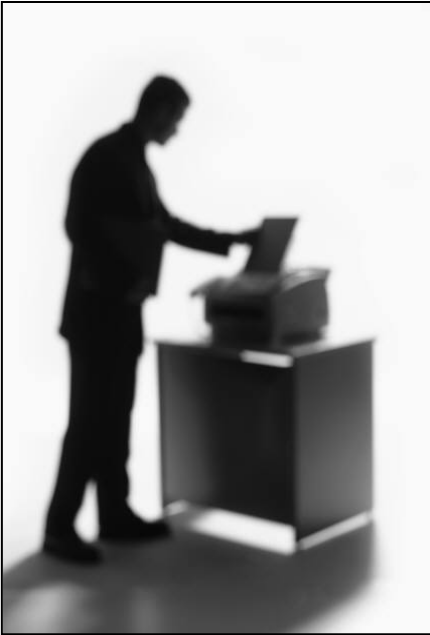
3. Demande à ton formateur ou ta formatrice si tu peux faire des photocopies pour ton centre d'apprentissage afin d'acquérir de l'expérience dans l'utilisation des différentes fonctions.

4. À la fin de chacune des activités précédentes, il y avait un encadré des compétences essentielles, où des compétences étaient cochées. Les as-tu examinées? Regarde l'encadré bleu au bas de cette page. Es-tu d'accord avec notre évaluation des compétences sur lesquelles porte l'activité? Explique pourquoi tu es d'accord ou en désaccord avec chaque évaluation.
- _____
- _____
- _____
- _____

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Télécopieurs



Une télécopie (parfois appelée fax) est un document envoyé par ligne téléphonique. Presque toutes les entreprises utilisent une certaine forme de télécopieur, même si la possibilité de télécopier des documents par l'imprimante d'un ordinateur ou par courriel ou Internet a réduit l'utilisation de cet appareil. Dans beaucoup de bureaux, les télécopieurs ont été remplacés par des systèmes informatiques qui reçoivent et stockent les télécopies entrantes pour les adresser à la bonne personne sur papier ou par courriel. Ces systèmes peuvent réduire les coûts de l'entreprise en éliminant les copies papier inutiles. Ils réduisent aussi le nombre de lignes téléphoniques entrantes nécessaires pour l'entreprise.

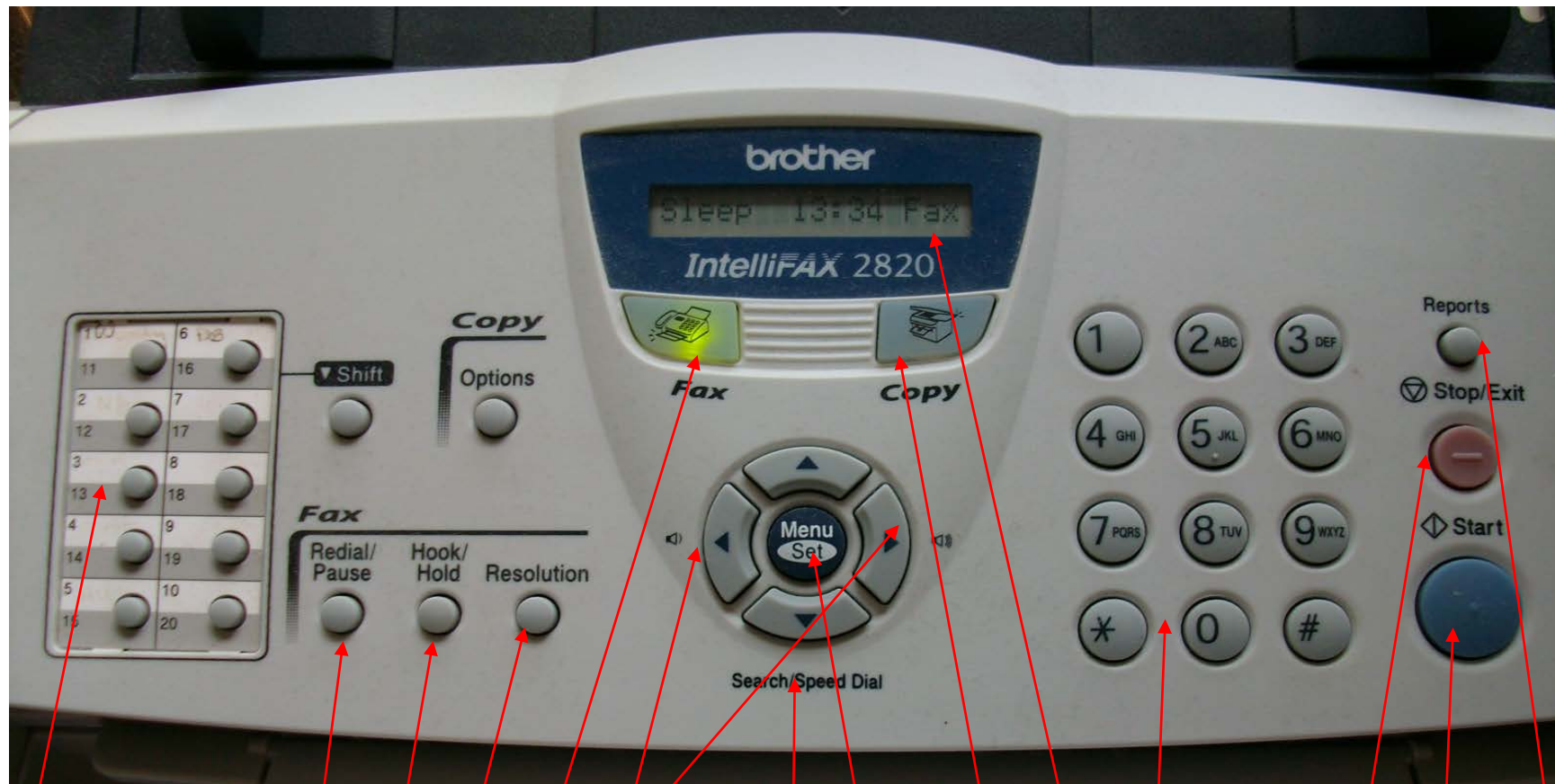
Cependant, les télécopieurs conservent quelques avantages. Par exemple, les documents privés qui ne sont pas cryptés peuvent être interceptés s'ils sont envoyés par courriel ou par Internet. Les signatures électroniques sur les contrats ne sont pas toujours reconnues par la loi, alors que les télécopies de contrats portant des signatures le sont. Il est parfois plus pratique d'envoyer une télécopie que de numériser un document pour l'envoyer par courriel.

Les employés de bureau d'une entreprise sont souvent chargés d'envoyer, de recevoir et de distribuer les télécopies aux bonnes personnes.

Crypter : Coder ou chiffrer un message.

Les messages texte et autres données importantes sont cryptés de façon à ne pas pouvoir être lus par les personnes qui ne savent pas les décrypter. Le **décryptage** est le procédé de reconstitution de données cryptées dans leur format original, de façon à ce qu'elles puissent être comprises.

Panneau de commande d'un télécopieur



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14

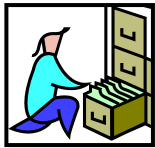
La légende se trouve à la page suivante.

Légende du panneau de commande d'un télécopieur

(voir l'image à la page précédente)

1. **Touches de mémorisation** – Dix touches qui, utilisées en combinaison avec la touche Majuscule (*Shift*), permettent de stocker jusqu'à 20 numéros prédéfinis en mémoire.
2. **Recomposition/Pause (*Redial/Pause*)** – Touche permettant de recomposer le dernier numéro appelé ou d'insérer une pause dans les numéros à composition automatique.
3. **Tonalité/Garde (*Hook/Hold*)** – Touche permettant de composer un numéro sans décrocher le combiné et de mettre les appels téléphoniques en garde ou en attente.
4. **Résolution** – Touche permettant de définir la résolution lorsqu'on envoie une télécopie.
5. **Mode télécopieur (*Fax*)** – Touche qui permet de mettre l'appareil en mode télécopieur et qui s'allume lorsque l'appareil est dans ce mode.
6. **Touches de volume** – Touches ◀ ▶ permettant de régler le volume du combiné ou du haut-parleur.
7. **Recherche/Composition abrégée (*Search/Speed Dial*)** – Touches ▲ ▼ permettant de consulter et de composer des numéros enregistrés dans la mémoire.
8. **Menu/OK (*Menu/Set*)** – Touche permettant d'accéder au menu pour programmer et enregistrer des réglages.
9. **Mode photocopieur (*Copy*)** – Touche qui permet de mettre l'appareil en mode photocopieur et qui s'allume lorsque l'appareil est dans ce mode.
10. **Écran ACL (affichage à cristaux liquides)** – Écran qui affiche des messages pour aider l'utilisateur à régler et à utiliser l'appareil.
11. **Pavé numérique** – Touches qui servent à composer les numéros de téléphone ou de télécopieur et à entrer des numéros dans l'appareil.

12. **Arrêt/Sortie (*Stop/Exit*)** – Touche permettant d’annuler une opération ou une télécopie, ou de quitter un menu.
13. **Marche (*Start*)** – Touche permettant de commencer à envoyer une télécopie ou à faire une photocopie.
14. **Rapports (*Reports*)** – Touche permettant de sélectionner et d’imprimer différents types de rapports.



Panneau de commande d'un télécopieur

Activité d'apprentissage 6

1. À partir de la liste suivante, relie les fonctions du télécopieur aux touches ou aux zones correspondantes sur l'image du panneau de commande.

Fonctions d'un télécopieur

Touches de mémorisation

Écran ACL

Recomposition (*Redial*)

Touches de volume

Tonalité/Garde (*Hook/Hold*)

Mode télécopieur (*Fax*)

Menu

Mode photocopieur (*Copy*)

Rapports (*Reports*)

Arrêt/Sortie (*Stop/Exit*)



L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 5 : Confidentialité

Bien que les emplois de bureau soient généralement considérés comme des postes de niveau inférieur (subalternes) dans une entreprise, les commis doivent souvent photocopier, télécopier ou classer des renseignements confidentiels.

Dans ces situations, il faut appliquer le principe du « besoin de savoir ». Même si tu travailles avec des documents confidentiels, tu ne dois pas lire l'information que tu n'as pas besoin de savoir. Tu ne dois pas non plus communiquer de l'information à qui que ce soit, au bureau ou ailleurs, qui n'est pas autorisé à la voir.

Les **renseignements confidentiels** sont des faits ou documents privés ou secrets qui, s'ils sont divulgués, pourraient représenter une menace ou une source d'embarras pour une personne ou un organisme, ou encore de l'information qu'ils ne veulent pas que d'autres sachent.

Des lois sévères régissent la gestion et la communication des renseignements personnels ou privés. Les employeurs ne prennent pas à la légère leur responsabilité de protéger ces renseignements. S'ils le faisaient, ils pourraient devoir payer de grosses amendes et perdre la confiance de leur clientèle.

Les renseignements personnels ne sont pas les seuls renseignements confidentiels. Sur le marché d'aujourd'hui, la concurrence est rude. Les secrets commerciaux, y compris les listes de clients, les travaux de recherche et la propriété intellectuelle, sont des renseignements sensibles et peuvent revêtir une grande valeur pour l'entreprise. Les sociétés font attention de tenir leurs secrets à l'abri des regards indiscrets de leurs concurrents. Tu devras respecter cela.

Tu dois t'engager à respecter et à préserver la confidentialité de ton entreprise, de ton employeur, de tes collègues et des clients. **Ton emploi en dépend!**

Ententes de confidentialité et de non-divulgaration

Les entreprises utilisent des ententes de confidentialité, aussi appelées ententes de non-divulgaration, pour veiller à ce que les renseignements que les employés connaissent sur l'entreprise et ses clients restent privés et confidentiels.

Divulgaration : Action de révéler des renseignements.

- Communication d'information sur une personne ou une entité.
- Diffusion publique de renseignements (surtout concernant les inventions) sur papier, par démonstration ou par d'autres moyens.

Voici des exemples de types de renseignements que les entreprises ne voudraient pas voir exposer :

- des renseignements sur la nature des descriptions et formules des brevets, des droits d'auteur, des marques de commerce et des marques de services;
- des renseignements sur les méthodes de l'entreprise (« la façon dont on fait les choses ici »).
- des renseignements sur les secrets commerciaux (p. ex., une formule, un dispositif ou encore un mécanisme) qui donnent un avantage concurrentiel à l'entreprise;
- des renseignements personnels des clients et des employés, tels que les renseignements sur leur crédit, leur numéro d'assurance sociale, leurs renseignements médicaux, leur date de naissance, leur adresse et d'autres coordonnées.

Le fait d'avoir une entente de confidentialité n'empêche pas le vol d'idées, mais il donne à l'entreprise ou à la personne victime de divulgation les preuves nécessaires pour renvoyer l'employé ou le poursuivre pour pertes. Le formulaire d'entente de confidentialité énonce souvent les sanctions encourues en cas de non-respect de cette entente.

L'entente peut aussi définir exactement quel type de renseignements peuvent être divulgués ou non. Au contraire, elle peut contenir un énoncé général qui englobe tous les renseignements. Par exemple, elle peut porter sur la non-divulgation de données, de prototypes, de devis techniques, de logiciels, de protocoles d'essai, de procédés de fabrication, etc.

Lis l'exemple d'entente de confidentialité à la page suivante. S'il y a des mots que tu ne comprends pas, ce qui est probable, prends le temps de les chercher dans le dictionnaire.

ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ

CONSIDÉRANT qu'en date du _____, un contrat de service est intervenu entre la MRC LAJEMMERAIS et moi;

CONSIDÉRANT que, dans le cadre de mon contrat, je suis susceptible d'avoir accès, de prendre connaissance, d'utiliser et de créer divers éléments d'information de nature confidentielle et pour lesquels la MRC doit en conserver le caractère confidentiel en vertu de la loi;

EN CONSÉQUENCE DE CE QUI PRÉCÈDE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Obligation de confidentialité

Je m'engage et m'oblige envers la MRC à :

- a) garder secrète et ne pas divulguer l'information confidentielle;
- b) prendre et mettre en œuvre toutes les mesures appropriées pour conserver le caractère secret de l'information confidentielle;
- c) ne pas divulguer, communiquer, transmettre, exploiter, utiliser ou autrement faire usage, pour mon propre compte ou pour autrui, de l'information confidentielle, en tout ou en partie, autrement que dans le cadre de la présente entente et pour les fins qui y sont mentionnées.

2. Durée de l'obligation de confidentialité

Mon obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée de mon contrat confié par la MRC, ainsi que pendant une durée illimitée suivant la fin du contrat.

3. Sanctions en cas de non-respect de la présente entente

Si je ne respecte pas l'une ou plusieurs des dispositions de la présente entente, en tout ou en partie, je suis passible de l'une ou plusieurs des sanctions suivantes :

- a) annulation de mes droits d'accès aux éléments d'information confidentielle concernés par la présente entente et aux équipements les contenant;
- b) résiliation de mon contrat conclu avec la MRC;
- c) retrait de mon nom du fichier des fournisseurs de la MRC;
- d) imposition d'une pénalité monétaire de 15 % du montant de mon contrat, avant taxes exigibles à partir du moment où la MRC a appris le non-respect de la présente entente.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé cette entente à Verchères.

Le _____ 20__

Nom : _____

Signature : _____

Témoin : _____

Source : Adaptation de http://www.margueritedyouville.ca/web/doc/pdf/mrc/Reglements/Politique_de_gestion_contractuelle_REGL_197_ANNEXE_I_20111171172.pdf



Confidentialité

Activité d'apprentissage 7

1. Qu'est-ce qu'on entend par « principe du besoin de savoir »?

2. À quoi servent les ententes de confidentialité et de non-divulagation?

3. Remplis l'entente de confidentialité de la page précédente en y inscrivant ton nom et la date et en la signant.

4. En te reportant à l'entente de confidentialité de la page précédente, réponds aux questions qui suivent.

- a. Entre qui l'entente est-elle conclue?

_____ et

- b. Quelles sont les trois choses auxquelles tu t'engages en signant cette entente? (Tu peux répondre dans tes propres mots.)

- c. Combien de temps cette entente demeurera-t-elle en vigueur (durera-t-elle)?

- d. Qu'est-ce qui pourrait arriver si tu ne respectes pas l'entente?

5. Regarde l'encadré bleu au bas de la page. Es-tu d'accord avec notre évaluation des compétences essentielles sur lesquelles porte l'activité? Explique pourquoi tu es d'accord ou en désaccord avec chaque évaluation.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
| Capacité de raisonnement | | | |
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | | |

Note : À l'avenir, tu devras remplir toi-même l'encadré bleu des compétences essentielles au bas de chaque activité d'apprentissage.

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 2 – Le domaine du travail de bureau*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.

Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Travail de bureau : Module 2 – Le domaine du travail de bureau

Unité 1 – Aperçu du travail de bureau

Je suis au courant des différents emplois du domaine du travail de bureau que je pourrais viser.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
Je me suis renseigné sur un certain nombre de tâches que les employés de bureau accomplissent.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 2 – Compétences en informatique

Je sais qu'il est très important d'avoir de bonnes compétences en informatique et des connaissances sur les logiciels utilisés dans les bureaux pour me préparer à travailler dans le domaine du travail de bureau.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai pu autoévaluer mes connaissances actuelles des logiciels.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris où obtenir de la formation pour améliorer mes compétences en informatique et j'ai travaillé avec mon formateur ou ma formatrice à intégrer une formation en informatique dans mon plan d'apprentissage.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 3 – Dactylographie

J'ai appris les avantages de connaître le doigté.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je connais la disposition des touches sur un clavier d'ordinateur et sur un pavé numérique.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Je peux trouver des moyens d'améliorer et de tester mes compétences de frappe au clavier et sur pavé numérique.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Je comprends pourquoi il est important d'adopter une bonne posture et un bon positionnement des mains lorsque je travaille à l'ordinateur (ergonomie).	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Unité 4 – Matériel de bureau			
J'ai amélioré mes compétences en lecture, en rédaction et en utilisation de documents tout en apprenant à me servir d'un télécopieur et d'un photocopieur.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Unité 5 – Confidentialité			
J'ai appris l'importance de la confidentialité au travail. J'ai été capable de trouver des renseignements dans une entente de confidentialité.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)

Travail de bureau

Module 3 : Capacité de raisonnement

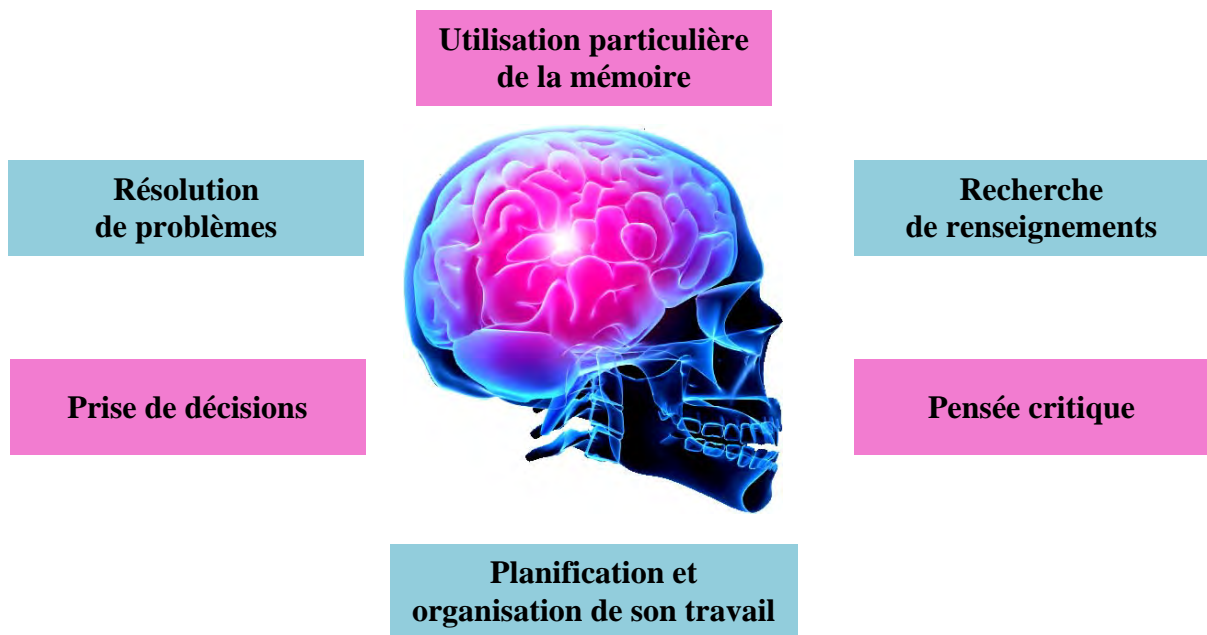
- Unité 1 : Introduction
- Unité 2 : Recherche de renseignements
- Unité 3 : Pensée critique
- Unité 4 : Planification et organisation de son travail
- Unité 5 : Prise de décisions
- Unité 6 : Résolution de problèmes
- Unité 7 : Utilisation particulière de la mémoire

Unité 1 : Introduction

Tout le monde doit raisonner pour vivre et fonctionner dans le monde. Alors, tu te demandes peut-être : « Pourquoi dois-je *apprendre* à raisonner? Je sais déjà le faire. » Qu'est-ce que la **capacité de raisonnement** de toute façon?

La capacité de raisonnement comprend six compétences distinctes qui fonctionnent de pair avec les autres compétences essentielles et que tu utilises habituellement plus d'une à la fois.

La capacité de raisonnement comprend les compétences suivantes :



Selon la nature de la tâche, tu raisonnes différemment en faisant appel à différentes compétences. Par exemple, on ne raisonne pas de la même façon pour résoudre un problème que pour rechercher des renseignements. Parfois, tu utilises la pensée critique pour déterminer si de nouveaux renseignements sont vrais; d'autres fois, tu utilises ta mémoire pour retenir et retrouver de l'information déjà apprise. Dans les six prochaines unités, tu en apprendras davantage sur les différentes composantes de la capacité de raisonnement et sur les façons de mieux les utiliser.

Unité 2 : Recherche de renseignements

La capacité de rechercher des renseignements est importante dans notre vie tant personnelle que professionnelle. Pour repérer et utiliser des renseignements, on consulte diverses sources, dont des textes écrits, des échanges verbaux et des systèmes informatisés. La recherche de renseignements ne s'utilise pas seule. Pour accomplir des tâches de recherche de renseignements, on a aussi recours aux compétences essentielles de lecture de textes, d'utilisation de documents, de travail d'équipe, d'informatique et de communication verbale, ainsi qu'à d'autres composantes de la capacité de raisonnement.

Les tâches de recherche de renseignements comprennent les étapes suivantes :

- **vérifier** des sources fournies à l'employé (manuel de procédures, affiche sur la sécurité en milieu de travail, note de service, ligne de dépannage de l'entreprise);
- **consulter** des sources faciles à trouver (superviseur, collègues, manuels de fabricants, sites Web);
- **suivre** des procédures établies pour choisir des renseignements (dresser des listes, communiquer avec des fournisseurs, lire des bons de travail);
- **recueillir** des renseignements à partir de diverses sources (manuels techniques, tableaux et diagrammes, réglementation gouvernementale);
- **analyser** les renseignements recueillis au moyen des quatre méthodes précédentes, afin de trouver une solution à un problème.

Les six étapes de la recherche de renseignements

À la page suivante, il y a un diagramme présentant les six étapes du **Processus de recherche d'information**, ainsi que les questions à se poser à chaque étape.

1. Définir ou cerner
2. Repérer ou trouver
3. Sélectionner ou traiter
4. Organiser
5. Présenter
6. Évaluer

Processus de recherche d'information

Questions à se poser :

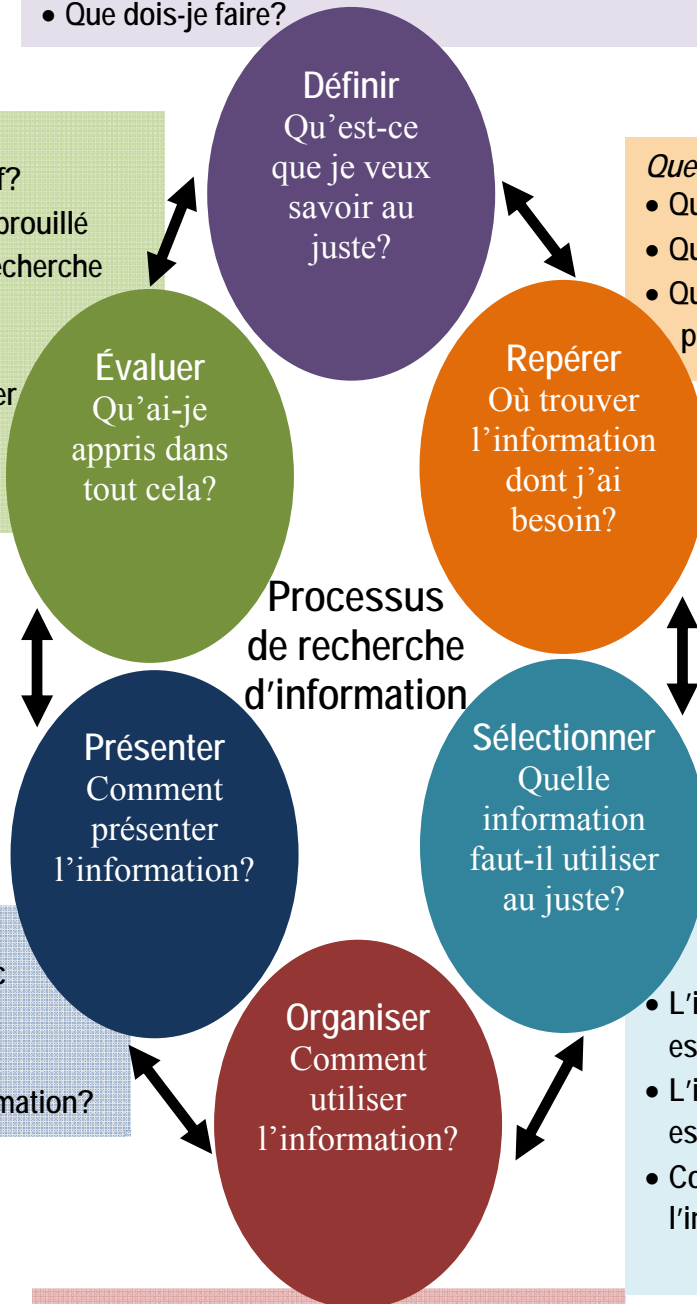
- Quel est mon objectif?
- Pourquoi dois-je trouver cette information?
- Quels sont les mots et les idées clés de la tâche?
- Que dois-je faire?

Questions à se poser :

- Ai-je atteint mon objectif?
- Comment me suis-je débrouillé pour chaque étape de recherche d'information?
- Comment me suis-je débrouillé pour présenter l'information?
- Que faire maintenant?

Questions à se poser :

- Qu'est-ce que je sais déjà?
- Que me reste-t-il à trouver?
- Quelles sources et quels outils puis-je utiliser?



Questions à se poser :

- Que vais-je faire avec l'information?
- À qui devrais-je communiquer l'information?

Questions à se poser :

- Quelle information puis-je exclure?
- L'information que j'ai trouvée est-elle pertinente?
- L'information que j'ai trouvée est-elle vraisemblable?
- Comment vais-je noter l'information dont j'ai besoin?

Questions à se poser :

- Ai-je assez d'information pour satisfaire mon objectif?
- Dois-je utiliser toute l'information?
- Quelle est la meilleure façon de combiner l'information de différentes sources?

Traduction libre du document suivant :

Information skills in the school

©State of New South Wales through the NSW Department of Education and Training, 2007

<http://www.curriculumsupport.education.nsw.gov.au/schoollibraries/teachingideas/belonging/index.htm>



Document « Processus de recherche d'information »

Activité d'apprentissage 1

Quand on ne comprend pas la façon dont un document est conçu ou présenté, il peut être difficile de trouver des renseignements. Alors, voyons si tu as compris les éléments de présentation du modèle « Processus de recherche d'information » à la page précédente. Tout d'abord, on l'appelle « modèle », parce que c'est un diagramme représentant le processus réel qu'on suit pour trouver de l'information. Consulte le modèle à la page précédente pour répondre aux questions suivantes.

1. Quel est le titre du document?

2. Habituellement, on lit les modèles circulaires en commençant par le haut et en parcourant le cercle dans le sens des aiguilles d'une montre. Dans ce modèle, quelle serait la première étape?

3. Quel élément de présentation t'aide à savoir quelle boîte « Questions à se poser » va avec quel ovale du processus?

4. Choisis une étape du processus. Inscris le titre de l'étape ci-dessous. Ensuite, à côté du titre, écris la question descriptive qui figure dans l'ovale. Enfin, écris les « Questions à se poser » correspondantes.

Titre de l'étape

Question descriptive

Questions à se poser

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Façons de trouver de l'information

- **Demande de renseignements** à un expert dans le domaine. Tu peux le faire oralement ou par écrit.
- **Lecture à la recherche de renseignements.** Tu peux consulter un manuel, un catalogue, une encyclopédie ou un dictionnaire.
- **Recherche** dans des sources électroniques comme des logiciels, des DVD ou Internet pour obtenir des renseignements d'un organisme ou d'une base de données en ligne.



Demande de l'aide

Demande de renseignements

Une façon rapide de trouver des renseignements est de demander à quelqu'un qui le sait. Cependant, tu dois t'assurer de demander à la bonne personne et non pas au premier venu. Choisis quelqu'un qui s'y connaît dans le domaine qui t'intéresse ou sur lequel tu essaies de trouver des renseignements. Demande à un expert, à un superviseur ou à un formateur.

Peut-être que tu n'y avais pas pensé, mais un bon endroit pour trouver un expert est à la bibliothèque publique. Les bibliothécaires de recherche sont d'excellentes sources pour trouver toutes sortes de renseignements spécialisés. Beaucoup de bibliothèques publiques ont aussi des services « en ligne » qui te permettent de communiquer par clavardage, courriel ou téléphone avec un expert en recherche se trouvant ailleurs. Par contre, les bibliothèques ne sont pas le seul endroit où trouver un expert en ligne qui saura répondre à tes questions.

Internet est aussi une bonne ressource, à condition de faire à attention à choisir un site sérieux. Des sites Web spécialisés sur le sujet qui t'intéresse ont souvent un groupe de discussion, un service de clavardage ou une personne-ressource qui peut répondre à tes questions par courriel.



Trouve de
l'aide dans
un service
de clavardage
en ligne

Lecture à la recherche de renseignements

Une des compétences essentielles qui est le plus souvent associée à la recherche de renseignements est la lecture de textes. On utilise cette compétence pour lire du texte écrit ou imprimé dans un livre ou une lettre, ou sur Internet. En milieu de travail, on peut devoir lire les genres de textes suivants : notes de service, courriels, manuels d'instruction, panneaux, affiches, rapports, bulletins d'information, brochures, dictionnaires et manuels de politiques. Lorsqu'on cherche de l'information, on n'a pas le temps de tout lire. On doit plutôt savoir comment trouver l'information rapidement.

Conseils pour trouver des renseignements dans des documents écrits :

- **Lire en diagonale** – pour trouver rapidement l'idée principale du texte.
 - ☞ La lecture en diagonale se fait trois ou quatre fois plus rapidement que la lecture normale. Tu peux lire en diagonale lorsque tu as beaucoup de matériel à lire en peu de temps.
- **Parcourir un texte** – à la recherche d'expressions ou de mots précis.
 - ☞ Dans la plupart des cas, tu sais déjà ce que tu cherches, alors tu peux concentrer ta recherche sur ces renseignements.
- **Utiliser les éléments de présentation** qu'on trouve souvent dans les documents écrits.
 - ☞ En voici quelques exemples : table des matières, index, titre, sous-titre, en-tête, pied de page (les petits caractères en haut et en bas des pages). Les caractères **gras** et soulignés dans les paragraphes sont d'autres outils qui t'aideront à chercher au bon endroit.

Recherche de renseignements sur Internet :



Pour faire des recherches sur un ordinateur ou sur Internet, il faut recourir à d'autres techniques que celles qu'on a mentionnées dans les conseils pour trouver des renseignements dans du texte. Les ordinateurs et Internet nous offrent de nouvelles sources d'information. D'énormes bases de données sur tous les sujets inimaginables ne demandent qu'à être consultées. Pour t'y retrouver dans cette mer de renseignements, tu as besoin de bonnes techniques de recherche. Savoir utiliser des mots-clés, des titres et des expressions est l'une des

techniques les plus importantes pour faire des recherches sur Internet. Pour trouver de l'information sur Internet, on utilise des moteurs de recherche comme **Google**, **Yahoo! Recherche**, **About.com**, **Bing** et **Wikipédia**. (Rends-toi sur le site <http://fr.wikipedia.org/> pour voir ce que tu pourrais trouver au sujet des « moteurs de recherche ».)

Quand on a accès à autant de renseignements ou de « données », il est facile de s'y perdre. Donc, avant de faire une recherche, établis ce que tu cherches exactement et ce que tu *ne* cherches *pas*. Cette étape t'aidera à trouver des mots-clés pour ta recherche. La plupart des requêtes, interrogations ou recherches fonctionnent le mieux lorsqu'on donne plusieurs mots-clés au lieu d'un seul. Essaie d'utiliser des noms ou des « choses » comme mots-clés. Tu n'as pas à t'inquiéter de la casse (majuscules/minuscules) ni des accents, car le moteur de recherche n'en tient pas compte. Il trouve les mots seulement.

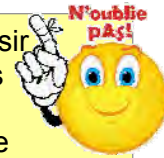
Mot-clé : mot ou expression servant de référence pour rechercher des renseignements.

Sur Internet – mot ou expression qu'on entre dans un moteur de recherche pour trouver des pages Web et des documents pertinents en ligne. Le terme « mot-clé » désigne aussi les mots d'une page Web qui correspondent aux mots utilisés par les internautes pour trouver la page.

Dès que tu as tes mots-clés, tu dois décider comment les entrer dans le moteur de recherche. Les recherches en ligne reposent en grande partie sur ce qu'on appelle la logique booléenne. En coordonnant tes mots-clés avec des « opérateurs » booléens, tu peux étendre ou restreindre ta recherche. La combinaison de mots-clés la plus utile est souvent l'expression. Les expressions sont des groupes de deux mots ou plus. En mettant une expression entre guillemets (par exemple, "commis à la saisie de données"), tu dis à l'ordinateur de chercher des documents contenant ces mots *précis* dans cet ordre *précis*.



RAPPEL : Ça peut prendre plusieurs essais et erreurs avant de réussir une recherche sur Internet. Après tout, il y a des centaines de milliers de documents en ligne qui sont juste mis là pêle-mêle, sans aucun système de classement. Pas étonnant qu'il faille de la patience et une certaine compétence pour réussir ses recherches sur Internet et trouver exactement ce qu'on veut.



Et si tu n'arrives pas à trouver ce que tu cherches?

Personne ne veut échouer. Parfois, même si on fait de son mieux, ça ne suffit pas pour trouver les renseignements nécessaires. Si tu as fait ton possible, n'aie pas honte de ne pas avoir su trouver l'information. Demande des idées sur les endroits où chercher. Si une autre personne réussit à trouver les renseignements, demande-lui où et comment elle les a trouvés.



**Je ne sais plus
où chercher!**



Recherche de renseignements

Activité d'apprentissage 2

1. Indique trois façons de trouver de l'information.

2. Si tu dois demander des renseignements à quelqu'un, qui devrais-tu choisir?

3. Quels sont les trois conseils qu'on t'a donnés pour t'aider à trouver des renseignements dans des documents écrits?

4. Trouve un livre qui contient une table des matières, un index, des titres de chapitre et des en-têtes. Comment ces éléments peuvent-ils t'aider à trouver des renseignements?

5. Si tu voulais trouver des renseignements sur l'endroit où obtenir de la formation gratuite en ligne sur Microsoft Word, quels mots-clés ou quelle expression utiliserais-tu?
-

Pour trouver des conseils sur comment « Rechercher sur Internet », rends-toi à l'adresse suivante : <http://eduscol.education.fr/dossier/rechercher/fil-conducteur>

6. Lis la fiche et écris un résumé des neuf conseils dans un logiciel de traitement de texte comme Microsoft Word, puis imprime ton document et enregistre-le sous le nom *Conseils pour rechercher sur Internet*.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Offre d'emploi du Guichet emplois

Activité d'apprentissage 3

Sur la page qui suit les questions de cette activité, tu trouveras une offre d'emploi tirée du Guichet emplois de Service Canada. Utilise tes aptitudes de *recherche de renseignements* pour faire ce qui suit :

1. Lis la page en diagonale pour trouver l'idée principale. En une phrase, décris de quoi parle la page. *Rappel : La lecture en diagonale se fait trois ou quatre fois plus rapidement que la lecture normale, alors tu peux couvrir beaucoup d'information en peu de temps.*

2. Parcours la page pour trouver et encercler le numéro de code CNP.
(Conseil : cherche le mot-clé CNP.)
3. Parcours la page pour trouver quelles études sont requises pour exercer cet emploi. Encerle cette information.
4. Quel mot-clé as-tu utilisé pour parcourir le document à la question 3?

5. L'emploi exige-t-il une vérification de casier judiciaire? Oui Non
6. Combien d'heures par semaine l'emploi offre-t-il? _____ heures
7. Quel mot-clé as-tu cherché pour trouver la réponse à la question 6 qui précède? _____

8. Trouve et encercle la section sur les compétences essentielles requises pour l'emploi.

9. Lesquelles des six composantes de la capacité de raisonnement sont-elles requises?

Résolution de problèmes Recherche de renseignements

Pensée critique Planification et organisation de son travail

Prise de décisions Utilisation particulière de la mémoire

10. Quels éléments de présentation t'ont aidé à trouver des renseignements dans ce document d'offre d'emploi?

11. Parcours les sections sur les *Compétences particulières* et les *Conditions de travail et capacités physiques*. Penses-tu que ce genre d'emploi te conviendrait? Oui Non

Pourquoi? _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire









Guichet emplois

www.guichetemplois.gc.ca

English
Accueil
Contactez-nous
Aide
Recherche
canada.gc.ca

[Accueil](#) > [Recherche](#) > [Résultats](#) > Offre d'emploi

Chercheurs d'emploi et travailleurs

Mon compte emploi de chercheur d'emploi

Recherche d'emploi

Recherche d'emploi étudiants et jeunes

Jumelage d'emploi

Alerte-Emploi

Concepteur de CV

Navigation carrière

Conseils pour une recherche d'emploi sécuritaire

Conseils

Outils de la page

Travail indépendant

Formation et carrières

Questions et réponses

Normes du travail

RH pour employeurs

Accessibilité

Augmenter la taille du texte

Comment créer un fichier CSS côté client

Feuilles de style en cascade (CSS) côté client visant à accroître l'accessibilité

Utilisation du clavier seulement

Hyperliens et moteurs de balayage

Divuligation proactive

Offre d'emploi

[Conseils pour effectuer une recherche d'emploi sécuritaire](#)

 [Envoyer cette offre](#)

Numéro d'offre : 6188657

Titre : Secrétaire-réceptionniste dans un cabinet de médecin (saisie de données, émission de factures, utilisation d'un dictaphone) (GNP: 1414)

Conditions d'emploi : Permanent, Temps partiel, Jour

Salaire : 14.00\$ à 18.00\$ De l'heure pour 40 heures par semaine

Date prévue de début : Dès que possible

Lieu de l'emploi : Kitchener, Ontario (1 poste disponible)

Compétences requises :

Études : Diplôme d'études secondaires, Études de niveau collégial ou de niveau cégep en cours ou non complétées/formation professionnelle en cours ou non complétée, Études de niveau collégial ou de niveau cégep complétées/formation professionnelle complétée

Expérience : 1 an à moins de 2 ans

Langues : Parler en anglais, Lire en anglais, Écrire en anglais

Milieu de travail : Secteur privé, Institution de soins de santé

Équipement de bureau et applications informatiques : Standard 1-25 lignes, Windows, Équipement de bureau, Système de courrier électronique, Logiciel de traitement de texte, Chiffrier électronique, Logiciel de comptabilité, Logiciel de base de données, Navigateur d'Internet

Dactylographie (mots à la minute) : 61 - 80 mlm

Compétences particulières : Obtenir et traiter les renseignements requis pour la prestation de services, Utiliser un standard ou un système téléphonique, Répondre aux appels téléphoniques, les filtrer et les acheminer, Enregistrer et acheminer les messages, Exécuter des tâches de bureau telles que classer, trier et distribuer le courrier

Autres compétences : Donner des renseignements d'ordre général aux clients et au grand public, Entrée de données, Conserver les dossiers

Sûreté et sécurité : Vérification de casier judiciaire

Information de transport et de voyage : Transport public non disponible

Information sur le lieu de travail : Milieu urbain

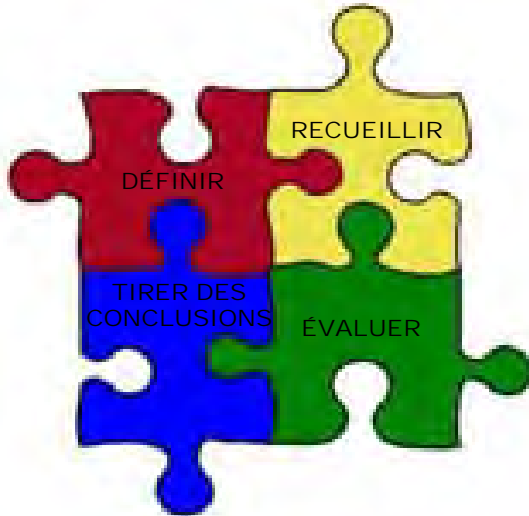
Conditions de travail et capacités physiques : Milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide, Travailler sous pression, Tâches répétitives

Compétences essentielles : Lecture de textes, Utilisation des documents, Rédaction, Communication verbale, Travail d'équipe, Résolution de problèmes, Prise de décision, Pensée critique, Planification et organisation du travail, Utilisation particulière de la mémoire, Recherche de renseignements, Informatique

Autres informations : Les candidats doivent avoir de l'expérience en traitement de factures médicales. La préférence sera accordée aux candidats qui ont de l'expérience en transcription ou en utilisation de machine à dicter. Les candidats doivent être en mesure d'offrir un bon service à la clientèle et ils doivent avoir un grand souci du détail.

Employeur : Medi-Share Inc.

Unité 3 : Pensée critique



La pensée critique est le processus qui consiste à évaluer raisonnablement une situation ou un problème, puis à décider ce qu'on doit croire ou faire. C'est une façon de penser disciplinée qu'une personne utilise pour évaluer la vérité de quelque chose. La pensée critique consiste à définir une idée ou un sujet, à recueillir et organiser tous les renseignements possible à ce sujet, à examiner les renseignements de tous les angles ou points de vue, puis à les évaluer avec l'esprit ouvert. Grâce à ton bon jugement, tu pourras alors tirer des conclusions.

Imagine que tu commences un nouvel emploi comme commis de bureau. Demain, pour ta première journée, tu veux faire bonne impression et arriver à l'heure. Tu habites à l'extérieur de la ville et ne connais pas bien l'emplacement de ton nouveau lieu de travail, mais ton superviseur t'a donné une carte et des indications détaillées pour te rendre. Tu as peur que cet itinéraire soit trop long, que tu sois pris dans le trafic de l'heure de pointe et que tu arrives en retard au travail. Un ami te parle d'un raccourci qu'il a déjà utilisé pour se rendre à un bureau dans le même coin. Ça te ferait quitter la route principale pour emprunter des routes secondaires et les petites rues d'en arrière. Ça fait un bout de temps qu'il n'est pas passé par là, mais il t'assure que, la dernière fois qu'il l'a fait, le chemin était en parfait état et lui a fait gagner plus de trois quarts d'heure. Que faire? Pour décider s'il suit ou non le conseil de son ami et prend le raccourci, le penseur critique ne joue pas à « pile ou face ». Il pose des questions, examine les faits en détail et est capable de tirer une conclusion fondée sur les résultats.



Définir

Que veux-tu savoir au juste? Que veux-tu prouver? Quel est ton objectif? Tu dois répondre à des questions comme celles-là pour définir quel est le problème, la question ou le sujet exactement. Dans l'exemple qui précède, tu dois décider si c'est une bonne idée de prendre le raccourci. Il faut bien comprendre ce qu'il faut accomplir avant de commencer à recueillir des renseignements.

Recueillir

Tu dois recueillir des renseignements, les examiner, chercher les erreurs, trouver ce qui n'a pas rapport et éliminer le superflu.

L'autre chemin est plus court. Tu aimes l'idée, parce que tu n'auras pas besoin de partir aussi tôt. Cependant, ton ami ne sait pas dans quel état est la route du raccourci. Et s'il y a des travaux sur cette route? Quels renseignements sont les plus importants pour déterminer le chemin que tu prendras – le facteur temps ou l'état inconnu de la route?

Ce serait fantastique si tous les renseignements que tu rencontres étaient « vrais ». Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Assure-toi de te fonder sur des faits et non sur des opinions. Malheureusement, les opinions ressemblent souvent à des faits.

« Il n'y a pas de meilleur chemin que mon raccourci! »

Prends le temps d'y penser et pose-toi les questions suivantes :

- Les renseignements sont-ils démontrables?
- Viennent-ils d'une source fiable?
- Sont-ils liés au problème?

Les faits sont démontrables.

« Un toit de métal dure plus longtemps qu'un toit de bardeaux d'asphalte. » C'est un fait. C'est démontrable. Tu n'as pas toujours besoin de le démontrer toi-même, mais tu dois t'assurer que tes renseignements viennent d'une source fiable. Avant de te fonder sur des renseignements, assure-toi qu'ils sont démontrables ou proviennent d'une bonne source.

Les opinions ne sont pas démontrables.

Elles reflètent des croyances personnelles qu'il n'est pas possible de démontrer. « *Un poste de réceptionniste dans un cabinet de médecin est un meilleur emploi qu'un poste de commis de soutien administratif.* » « *Cette maison est peinte d'une belle couleur.* » « *La course automobile est un sport plus dangereux que le saut en parachute.* » Ce sont toutes des opinions. Une autre personne pourrait être d'un autre avis. Elle pourrait avoir travaillé dans un cabinet de médecin ou comme commis de soutien administratif, avoir vu la maison ou avoir eu des expériences différentes avec le saut en parachute. Elle ne sera peut-être pas d'accord avec toi. Les opinions ne sont pas nécessairement mauvaises, mais elles peuvent avoir un effet néfaste si tu les utilises comme point de départ pour ton raisonnement.

Il faut poser des questions pour connaître tous les faits. Alors, pose beaucoup de questions!

Quelques questions à poser :

- À quelle question est-ce que j'essaie de répondre?
- Que veux-tu dire par là?
- Comment es-tu arrivé à cette conclusion?
- Pourquoi penses-tu avoir raison?
- Quelle est la source de tes renseignements?
- Et si tu avais tort?
- Comment puis-je savoir si tu me dis la vérité?
- Y a-t-il une autre explication?





Fait ou opinion? Activité d'apprentissage 4

Pour chacun des énoncés suivants, indique s'il s'agit d'un fait ou d'une opinion en cochant la case appropriée en dessous.

1. Il neige plus en Ontario qu'à l'Île-du-Prince-Édouard.
 Fait Opinion
2. C'est correct d'appeler ton employeur pour dire que tu es malade quand tu veux aller à un rendez-vous chez le médecin.
 Fait Opinion
3. Tu as besoin d'un grade universitaire pour occuper un poste de travail général de bureau.
 Fait Opinion
4. Une personne daltonienne ne ferait pas un bon peintre.
 Fait Opinion
5. Andréa pense qu'on fait du plus beau ski en Colombie-Britannique.
 Fait Opinion
6. Ottawa est la capitale du Canada.
 Fait Opinion
7. Les garçons sont meilleurs au hockey que les filles.
 Fait Opinion

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Évaluer

Après avoir recueilli des renseignements, les avoir examinés en profondeur et avoir cherché les erreurs, il faut les évaluer en raisonnant. Reasonner implique de combiner deux faits pertinents ou plus pour arriver à une conclusion. Tu dois peser toutes les possibilités. Ne te précipite pas sur la première solution qui se présente.

Il est souvent difficile pour nous de distinguer les « pensées » des « sentiments », mais c'est important de le faire pour aborder toute question avec l'esprit ouvert.

Parfois, des choses aussi simples que le choix de mot peuvent changer notre perception des choses. Par exemple, au lieu de *chien*, on pourrait dire *bâtard* ou *pure race*. Cependant, le terme *bâtard* donne une mauvaise impression, tandis que *pure race* est positif. Si tu acceptes le mot *bâtard* sans poser de question, tu partiras de l'opinion de quelqu'un et non d'un fait.

Tu as peut-être un parti pris ou un préjugé qui t'empêche de bien évaluer les renseignements.

Qu'est-ce qu'un parti pris? Un parti pris est le fait d'aimer une chose tellement plus qu'une autre, que ça t'empêche d'être juste.

Qu'est-ce qu'un préjugé? Un préjugé est le fait de se former une opinion négative sans avoir les faits ou les connaissances nécessaires.

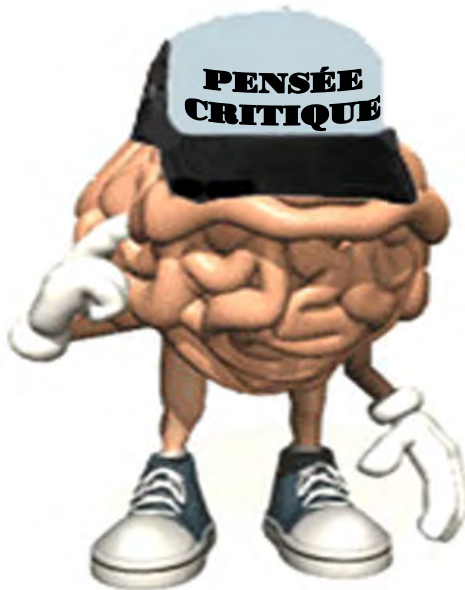
Tu dois être juste et garder l'esprit ouvert même lorsqu'il s'agit de quelque chose que tu désapprouves. Si tu refuses d'examiner les deux côtés de la question, tu ne fais pas preuve de pensée critique.

Ne sois pas *trop* critique. Le but n'est pas d'être prudent au point de « trouver des bibittes » là où il n'y en a pas. Ne fais pas une tempête dans un verre d'eau en exagérant les petits problèmes.

Tirer des conclusions

La pensée critique ne garantit pas que tu trouves la vérité ou la bonne réponse. Tu n'as peut-être pas toutes les données sur le sujet. Un élément important reste peut-être ignoré ou tout simplement inaccessible.

C'est à toi de bien réfléchir et de faire la synthèse des renseignements que tu as. Ne tire pas de conclusion en fonction de tes sentiments, de ton horoscope ou du fait que ton ami au raccourci te regarde dans les yeux et « semble savoir de quoi il parle ». Un penseur critique ne se laisse pas avoir; il trouve la vérité et établit la meilleure chose à faire. Il préfère examiner les faits plutôt que de « jouer aux devinettes » ou de « se fier à son intuition » pour trouver la vérité. Il fonde ses conclusions sur une évaluation et un raisonnement sérieux.



Étapes de la pensée critique

1. **Définir** la question.

- Exprime la question avec clarté et précision. Qu'essaies-tu d'accomplir?
- Établis ton but, ta fin ou ton objectif.
- Détermine ce que tu cherches et ce que tu veux savoir.

Pose des questions. Que sais-tu déjà sur le sujet?
Quels renseignements dois-tu trouver pour répondre à la question?

2. **Recueillir** des données et examiner les points.

- Recueille des renseignements appuyant tous les angles de la question.
- Décompose l'information en énoncés ou en points.
- Trouve les idées qui ne cadrent pas ou qui n'ont pas rapport.

Pose d'autres questions. Quels sont les préjugés des personnes qui ont écrit ou t'ont fourni les renseignements que tu as recueillis?

3. **Évaluer** les renseignements recueillis.

- Fais la synthèse de ce que tu as appris.
- Organise tes données recueillies pour faciliter leur interprétation.
- Sépare les faits des opinions ou des préjugés.
- Mets le tout dans tes propres mots.

Pose encore des questions! As-tu des préjugés quelconques sur le sujet? Quels sont-ils?

4. **Tirer des conclusions.**

- Forme des jugements sur le sujet en utilisant ta logique et ton raisonnement.

Note : As-tu remarqué les lettres en rouge dans les « Étapes de la pensée critique » à la page précédente? Ces lettres épellent le mot « **DRET** ». C'est ce qu'on appelle un *acronyme*.

Définir **R**ecueillir **E**valuer **T**irer des conclusions



**La pensée critique
permet à tes aptitudes de résolution de problèmes
de viser**

« DRET »

dans le mille.



Faire preuve de pensée critique

Activité d'apprentissage 5

Si jamais tu dois choisir entre plusieurs emplois pour savoir où poser ta candidature, tu devras utiliser ta pensée critique. Parmi les énoncés suivants, encercle les exemples de pensée critique.

1. Je me renseigne sur les emplois qui embauchent près de chez moi. J'évalue, je choisis et je note les emplois qui m'intéressent le plus.
2. Je détermine si je veux poser ma candidature à ces emplois après avoir lu la section « Autres renseignements » des profils d'emploi.
3. J'aime lire sur les différents emplois.
4. Ma famille et moi décidons, en fonction de nos moyens, à quel collège j'irai pour ma formation professionnelle dans les emplois qui m'intéressent.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



La pensée critique tout en s'amusant Activité d'apprentissage 6

Voici l'occasion d'exercer ta pensée critique tout en t'amusant. Tu trouveras ci-dessous des problèmes de logique et des « attrape-nigauds ». Fais l'exercice pour voir à combien de questions tu peux répondre correctement. Fais attention de ne pas tomber dans les pièges. Réfléchis bien. Cette activité peut être plus intéressante à deux ou en groupe. Ne t'inquiète pas si tu ne trouves pas la réponse. Les attrape-nigauds sont faits pour te piéger.

1. Tu participes à une course et, juste avant la fin, tu arrives à dépasser la DEUXIÈME personne, en quelle place finis-tu?
2. Si tu dépasses la DERNIÈRE personne dans la même course, en quelle place finis-tu?
3. Tu dois faire ce problème mathématique dans ta tête – NE l'écris PAS.

Prends 1000 et additionne :

- 40
- 1000
- 30
- 1000
- 20
- 1000
- et 10

Quel est le total?

4. As-tu déjà vu un couvercle d'égout carré? Probablement pas et il y a une bonne raison pour ça. As-tu une idée pourquoi il vaut mieux avoir des couvercles d'égout ronds plutôt que carrés?
5. Est-ce qu'il y a un 1^{er} juillet en France?
6. Qu'est-ce qui est le plus lourd entre une tonne de plumes et une tonne de briques?
7. Certains mois ont trente et un jours, d'autres en ont seulement trente. Combien en ont vingt-huit?

8. Pourquoi est-ce qu'un homme qui vit au Canada ne peut pas être enterré aux États-Unis?
9. Divise 30 par $\frac{1}{2}$, puis ajoute 10. Quelle est la réponse?
10. Est-il légal pour un homme en Saskatchewan d'épouser la sœur de sa veuve?
11. S'il y a 3 bananes sur la table et que tu en prends deux, combien de bananes as-tu?
12. Jusqu'où un chevreuil peut-il entrer dans le bois en courant?
13. Un fermier a dix-sept moutons. Ils meurent tous sauf neuf. Combien en reste-t-il?
14. Jean, le commis boucher, mesure 180 cm. Qu'est-ce qu'il pèse?
15. Combien y a-t-il de timbres de deux sous dans une douzaine?

Essaie de lire les deux paragraphes suivants. Tu pourrais être surpris!

La psniscaue du cvaereu hamiun : je ne piauvos pas cirroe que j'avariirs vaminert à crpodrmene ce que je lsiiias. Sloen un ceuhcruhr à l'Uinervtisé Cmagbride, peu irpotme dnas queul odrre se tovrneut les lterets d'un mot, l'ipratmnot c'set que la pmerirée et la dnièrree ltrete snieot à luer pacle.

Le rstee puet êrte un vari fiilluos, mias on puet quoad mmêe le lrie snas plmèorbe. C'set pcræ que le craveeu hmiuan ne lit pas cqhuæ ltrete smépénerat, mias le mot dnas son ebnlemse. Éntnnoat, non?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : Planification et organisation de son travail

À chaque emploi ses règles

En tant que nouvel employé, ce n'est pas toi qui décideras de tes tâches. On te dira quoi faire, comment le faire et quand t'arrêter. Pendant cette période de formation, ton superviseur te montrera comment faire le travail. Il te donnera des conseils et des trucs sur la façon de planifier et d'organiser ton travail afin d'obtenir les *meilleurs* résultats possible. C'est le moment de poser des questions. En effet, c'est l'occasion pour toi d'apprendre et de montrer ce que tu sais faire. Peu à peu, à mesure que tu apprendras l'emploi, tu établiras ta propre routine ou méthode pour accomplir chaque tâche. Lorsque tu sauras *comment* accomplir la tâche, tu pourras planifier la meilleure *façon* de t'y prendre.

La **répétition** signifie de refaire une chose encore et encore.

Une bonne partie de chaque travail n'est que répétition. En apprenant les rudiments de ton travail et en mettant tes connaissances en pratique, tu découvriras toi-même des routines et des processus qui se répètent chaque jour.

Les **priorités** sont des choses auxquelles il faut prêter attention. Ce sont des choses qu'il faut mettre en haut de sa liste de choses à faire.

Après avoir terminé ta formation en cours d'emploi et t'être habitué à ton nouveau poste de travail de bureau, tu organiseras habituellement ton emploi du temps en fonction des priorités établies par ton superviseur. Quoique les tâches soient assez répétitives, tu seras interrompu par des appels téléphoniques de clients ou de fournisseurs ou par des demandes de la part de ton superviseur. Tu travailleras souvent pour plusieurs gestionnaires et devras organiser ton emploi du temps chargé de manière à respecter les délais de chacun d'eux. Ainsi, même si ton emploi du temps quotidien est routinier, les interruptions fréquentes exigeront de la souplesse et la capacité d'ajuster tes priorités.

La **souplesse** signifie d'être capable de s'adapter facilement à l'évolution des besoins.

Gestion du temps

C'est une expression qu'on entend souvent, mais en réalité, on ne peut pas gérer le temps. Le temps passe peu importe ce qu'on fait, alors il faut plutôt apprendre à se gérer soi-même et à gérer l'usage qu'on fait du temps.

La gestion du temps est un élément important de la planification et de l'organisation de son travail. Pour un employé, c'est une compétence très utile. Cependant, comme toute compétence, il faut du temps pour l'apprendre et beaucoup de pratique pour l'acquérir. Heureusement, on peut pratiquer la gestion du temps dans sa vie quotidienne – à la maison, en milieu d'apprentissage, partout.



Comment se gérer soi-même?

- ✓ Examiner son emploi du temps actuel.
- ✓ Établir des buts.
- ✓ S'organiser.
- ✓ Acquérir de bonnes habitudes de travail.
- ✓ Planifier.
- ✓ Inclure du temps libre dans son plan.
- ✓ Ne pas lâcher.

Que fais-tu de ton temps?

As-tu déjà compté les minutes comme les personnes au régime comptent les calories? Ça n'a souvent pas de bon sens tout le temps qu'on passe à ne rien faire! Toutes ces minutes deviennent des heures, puis des jours et nous empêchent de réaliser des choses. Combien de fois n'as-tu pas pu faire quelque chose que tu aurais vraiment aimé faire parce que tu « n'avais juste pas le temps »?

En dehors du travail, c'est à chacun de nous de décider ce qui est un bon emploi de notre temps personnel et ce qui ne l'est pas. Au travail, même si notre superviseur décide habituellement de ces choses pour nous, c'est à nous de gérer notre temps et de respecter les échéanciers.

Rappel : C'est important de ne pas perdre son temps, tant dans sa vie personnelle qu'au travail.





Ton emploi du temps

Activité d'apprentissage 7

Suivre ce programme et fréquenter un centre d'apprentissage sont de bonnes façons de commencer à acquérir de bonnes aptitudes de gestion du temps en préparation pour le monde du travail. Lorsqu'on est à l'école, comme lorsqu'on occupe un emploi de bureau, il est important de ne pas perdre son temps à faire autre chose que travailler. Nous devons tenir compte de ce que nous faisons au cours de la journée.

1. Pendant une journée où tu travailles sur ce programme, fais-toi un « journal » ou note tout ce que tu fais entre 9 h et 16 h. Tu peux utiliser le tableau fourni à la page suivante ou créer ton propre tableau.

Note le nombre de minutes que tu consacres à chacune de tes activités. Garde ton journal à portée de la main en tout temps. Au moins une fois toutes les heures, notes-y tes activités. N'attends pas à la fin de la journée pour essayer de te rappeler ce que tu as fait. Tu auras oublié toutes les petites choses. N'oublie pas de noter le bavardage, les pauses-café, etc. Et ne triche pas!

2. Après avoir terminé ton journal, relis-le pour vérifier ton emploi du temps.

Additionne le temps que tu as consacré à chaque type d'activité.

3. Après avoir fait tout ça, examine les résultats. Y a-t-il quoi que ce soit que tu aimerais essayer de changer dans ton emploi du temps? _____
Explique pourquoi. _____

4. À la place de l'employeur qui te paye pour faire ton travail (apprentissage), serais-tu content de ton emploi du temps? _____
Explique pourquoi. _____

Rappel : Certaines des activités de ce programme n'ont peut-être pas l'air d'être liées au travail, mais les compétences essentielles que tu utilises et mets en pratique dans ces activités sont transférables entre ta vie quotidienne, tes études et ta carrière.



Journal de mon emploi du temps

Activité	Nombre de minutes

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue

Capacité de raisonnement

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		

Établissement de buts

Une étape importante de la gestion de son temps, et ainsi une partie de la planification et de l'organisation de son travail, consiste à se fixer des buts et à s'efforcer de les atteindre. Les buts sont importants pour se donner une orientation, une vision à long terme et de la motivation à court terme.

Les buts peuvent être grands ou petits. Ils peuvent prendre moins de dix minutes ou plus de dix ans à accomplir. Une journée, ton but pourrait être de sortir du lit tout simplement! Un autre but pourrait consister à trouver un emploi. L'important, c'est que ton but soit quelque chose que tu es capable de faire si tu essaies. Examine tes buts tous les jours et intègre l'établissement de buts dans ta routine.

Les buts ne sont pas des rêves...

Les buts sont spécifiques. Fais en sorte qu'ils soient clairs et bien définis. Écris-les.

Les buts sont mesurables. Tu le sais quand tu les as atteints.

Les buts sont atteignables. Ce sont des choses que tu peux vraiment réaliser.

Les buts comportent une récompense pour toi. Tu as plus de chances de les atteindre si tu en vois l'intérêt ou la récompense en bout de ligne.

Les buts ont une période ou une limite de temps.

BUTS SMART

SPÉCIFIQUES

MESURABLES

ATTEIGNABLES

RÉCOMPENSE

TEMPS

Ça prend de la pratique pour arriver à se fixer des buts « SMART ».

Rappel : « SMART » est un acronyme qui t'aide à te rappeler les caractéristiques essentielles d'un but.



Atteindre ses buts

Pour réussir à atteindre ton but, tu dois t'établir un but « SMART ». Il faut aussi te tracer un plan réaliste avec un échéancier ou des étapes.

Décompose ton but en petites étapes et concentre-toi sur l'étape où tu es rendu. Prendre des notes sur ton progrès t'aidera à savoir où tu en es dans ta quête d'atteindre ton but.

Examine ton progrès régulièrement et détermine si tu es sur la bonne voie. Devrais-tu modifier ton plan? Devrais-tu demander de l'aide? Devrais-tu consacrer plus de temps à réaliser ton but?

Enfin, lorsque tu auras atteint ton but, n'oublie pas de te récompenser pour ton bon travail.

ÉTABLIR UN BUT

1

TRACER UN PLAN

2

ADHÉRER À SON PLAN

3

PRENDRE DES NOTES SUR SON PROGRÈS

4

EVALUER SON PROGRÈS ET LES RÉSULTATS

5

SE RÉCOMPENSER



Rappel : « ÉTAPES » est aussi un acronyme. C'est une façon de te rappeler les étapes importantes à suivre pour atteindre tes buts.



Examiner ses buts tous les jours!

Il y a beaucoup de choses que tu peux faire pour t'aider à atteindre tes buts. Par contre, si un truc fonctionne très bien pour une personne, ça ne veut pas dire qu'il sera aussi utile pour une autre. Les aides visuelles, c'est-à-dire les choses que tu peux regarder, sont souvent une bonne façon de programmer ton cerveau. Lire et transcrire tes buts sont deux aides visuelles très efficaces. En écrivant tes buts et en les affichant à des endroits où tu pourras les voir au cours de la journée, tu les rends plus réels. Tu gardes ainsi tes buts à l'avant-plan de ton esprit. Une bonne façon de rendre un but visuel et de suivre ton progrès est d'utiliser un tableau de visualisation. Pour en savoir davantage sur les tableaux de visualisation et t'aider à fabriquer le tien, rends-toi à l'adresse suivante :

<http://blogue.psychoweb.ca/?tag=bilan>. Tu peux aussi utiliser tes compétences de recherche de renseignements pour trouver « comment faire un tableau de visualisation » sur Internet ou demander de l'aide à quelqu'un, comme ton formateur ou ta formatrice, pour en apprendre davantage sur les tableaux de visualisation.



Source : Blogue « Aimeriez-vous vivre la vie que vous aimeriez vraiment vivre », <http://lubiesdemaman.wordpress.com/2011/09/09/aimeriez-vous-vivre-la-vie-que-vous-aimeriez-vraiment-vivre/>

Intégrer l'établissement de buts dans sa routine

Un autre moyen d'atteindre ses buts est d'intégrer l'établissement de buts dans sa routine. Chaque matin, dresse-toi une liste de choses à faire. C'est une bonne façon de t'aider à organiser et à gérer ton temps, et tu auras tes buts juste sous le nez chaque jour. Ne perds pas courage si tu ne termines pas tous les éléments sur ta liste ou si tu n'atteins pas un but. Tu n'as qu'à l'ajouter à la liste du lendemain et à t'efforcer de mieux planifier ta journée le jour suivant.

Jouer à s'établir des buts



Certaines personnes trouvent qu'elles atteignent leurs buts plus rapidement lorsqu'elles en font un jeu, avec des étapes et des marques. Elles se récompensent alors à chaque étape et non pas seulement lorsqu'elles atteignent le but à la fin. Tu peux faire un jeu des buts que tu te fixes chaque jour en t'accordant de petites récompenses chaque fois que tu atteins une marque, que tu fais un pas dans la bonne direction ou que tu franchis une étape.

Par exemple, disons qu'il y a un gros mot que tu aimerais bannir de ton vocabulaire avant de commencer ton nouvel emploi dans deux semaines. Tu as la mauvaise habitude de le dire souvent et tu sais que ça ne fera pas bonne impression sur ton nouveau patron. Choisis un mot de rechange convenable et récompense-toi chaque fois que tu penses à le remplacer. Au lieu de hurler le mauvais mot, essaie de crier « Chocolat! » puis récompense-toi en en prenant un morceau (juste UN!). De même, chaque fois que tu dis le mauvais mot, tu peux mettre vingt-cinq sous dans un pot. (Sers-toi des vingt-cinq sous pour acheter d'autre chocolat... mais ne triche pas!)

Demander de l'aide

Parfois, on a seulement besoin d'un peu d'aide ou d'un petit coup de main pour atteindre son but. Travailler à atteindre un but significatif implique souvent de faire appel à de l'aide et à des ressources extérieures, alors mets les autres au courant de ton but. N'aie pas peur de passer le mot que tu aimerais bien recevoir un peu d'aide. Demande à un parent ou ami d'être ton « parrain de but », qui t'aidera à tenir ton engagement et suivra ton progrès avec toi.





Établissement de buts plus SMART

Activité d'apprentissage 8

1. Te souviens-tu d'avoir lu sur l'établissement de buts et sur les buts SMART? Te rappelles-tu ce qu'est un but SMART? L'établissement de buts SMART est une méthode éprouvée de favoriser l'atteinte de ses buts. Tu as probablement des buts dans la vie que tu n'as pas encore atteints. Choisis-en un. (Ça n'a pas d'importance si c'est un but personnel ou professionnel.) Par exemple, tu peux choisir d'apprendre un logiciel Microsoft Office ou d'améliorer ta vitesse de frappe. Dans l'espace qui suit, explique comment tu en feras un but **SMART**. (Tu peux aussi décider de t'exercer à utiliser l'ordinateur en tapant ta réponse dans un logiciel de traitement de texte.)

But : _____

S _____

M _____

A _____

R _____

T _____

2. Crée un tableau de visualisation pour le but que tu as choisi à la question 1. Pour ce faire, tu peux copier-coller des éléments, faire des dessins ou utiliser des images à l'ordinateur ou du WordArt.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Liste de choses à faire

Activité d'apprentissage 9

1. Comme on l'a mentionné plus tôt, les listes de choses à faire sont de bonnes façons de t'aider à atteindre tes buts. Elles peuvent aussi t'aider à t'assurer d'accomplir toutes les tâches que tu as à faire dans une journée, que ce soit au travail, à la maison ou en milieu d'apprentissage. Il est bon d'intégrer les listes de choses à faire dans ta routine quotidienne. Ça prend un peu de temps et de pratique, cependant. Commence par te dresser une liste de choses à faire dans le formulaire qui suit. Demain, consulte la liste que tu as faite aujourd'hui et discute avec ton formateur, ta formatrice ou ton groupe de la façon dont tu penses pouvoir te fixer de meilleurs buts. Lorsque tu te fixes des buts quotidiens, n'oublie pas les cinq points suivants :
 - Décompose les grosses tâches en petites étapes plus faciles à gérer.
 - Établis la priorité de tes buts pour la journée et commence par les plus importants.
 - Suis le principe de ne pas remettre à plus tard ce que tu peux faire maintenant.
 - Cherche toujours la meilleure façon d'employer le temps présent.
 - Fais de ton mieux pour que chaque jour compte.

CHOSSES À FAIRE... AUJOURD'HUI		
PRIORITÉ	DATE	TERMINÉ
<input type="checkbox"/>	1. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	9. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	10. _____	<input type="checkbox"/>

2. Comment penses-tu pouvoir utiliser des listes de choses à faire dans un emploi de bureau?
-

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

S'organiser

Pour être efficace dans son travail, il faut de l'organisation. Beaucoup de gens en manquent dans leur vie et leur espace personnels. Et ce manque d'organisation se répercute dans leur vie professionnelle. Tu dois planifier et organiser ton travail de façon à passer du problème à ton but. Les encadrés suivants te donnent des trucs pour t'aider à t'organiser.

Organise tes activités.

- ✓ Réunis d'abord tous les outils et les matériaux nécessaires.
- ✓ Reste concentré sur la tâche (évite les interruptions).
- ✓ Garde les choses simples (ne t'attarde pas aux petits détails).
- ✓ Ordonne les tâches selon ce qui vient en premier, en deuxième... en dernier.

Organise ton espace de travail.

- ✓ Garde ton espace de travail en ordre.
- ✓ Nettoie les gâchis et ramasse le fouillis.
- ✓ Une place pour chaque chose et chaque chose à sa place.
- ✓ Utilise des systèmes et des « gadgets » de rangement, des paniers et des bacs.
- ✓ Débarrasse-toi des mémos et des bouts de papier, ou organise-les.

Organise-toi.

- ✓ Établis-toi une routine et acquiers de bonnes habitudes.
- ✓ Utilise chaque instant.
- ✓ Fais deux choses à la fois.
- ✓ Utilise des outils de planification.
 - Horaires.
 - Calendriers (agendas ou organiseurs).
 - Listes, listes de choses à faire et listes de contrôle.

Unité 5 : Prise de décisions

Lorsque tu commences un nouvel emploi, tu n'as pas beaucoup de tâches qui exigent la prise de décisions. Il y aura toujours des directives, des instructions ou des règles pour t'aider à prendre des décisions relatives à chaque nouvelle tâche.

Les règles peuvent s'appliquer à tes heures de travail, à tes vêtements, au service à la clientèle, aux politiques, etc. Ton superviseur te donnera des instructions pour chaque aspect de ton nouvel emploi. Il est important de les comprendre et de les suivre. Si tu as des questions sur ces directives, pose-les à ton superviseur.



À mesure que tu apprendras à connaître l'emploi, tu prendras plus de décisions. En voici quelques exemples.

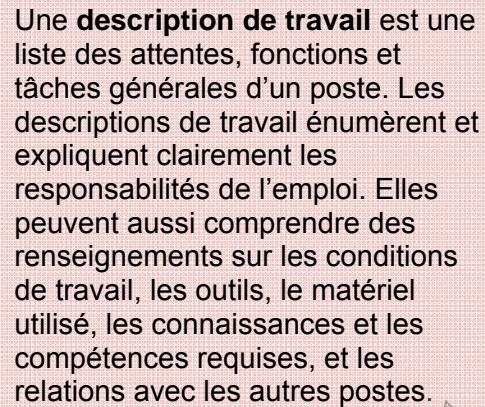
Les commis et les réceptionnistes peuvent devoir prendre les décisions suivantes :

- décider s'ils peuvent aider un client en répondant à sa demande;
- décider quels codes clients attribuer à un dossier ou à un document;
- décider s'il faut interrompre un appel téléphonique ou le mettre en attente;
- décider de la durée du rendez-vous à prévoir selon l'information fournie par les clients;
- décider de la date et de l'heure des réunions pour qu'elles conviennent à tous les participants;
- décider quelles fournitures de bureau sont nécessaires et les commander;
- décider de saisir des données s'il y a des incohérences ou des renseignements manquants;
- déterminer si les écritures, comme les chiffres de la paie, les bons de commande ou les heures travaillées, ont été correctement rapportées.

Décisions inattendues ou liées au travail

Il y a deux principaux types de situations de prise de décisions que tu rencontreras dans ton nouveau lieu de travail : les décisions liées au travail et les décisions inattendues.

Les **décisions liées au travail** sont celles que tu dois prendre chaque jour. La plupart des emplois ont une description de travail qui expose habituellement les décisions que tu dois prendre. Ces décisions finiront par faire partie de ta routine. Tes superviseurs te donneront des directives sur quand et comment prendre ces décisions. Une décision liée au travail peut consister à choisir à qui transmettre un appel, en tenant compte du sujet de l'appel et de la disponibilité des employés.



Une **description de travail** est une liste des attentes, fonctions et tâches générales d'un poste. Les descriptions de travail énumèrent et expliquent clairement les responsabilités de l'emploi. Elles peuvent aussi comprendre des renseignements sur les conditions de travail, les outils, le matériel utilisé, les connaissances et les compétences requises, et les relations avec les autres postes.

Les **décisions inattendues** sont celles qui ne font pas partie de ta routine habituelle. Par exemple, en saisissant des données dans un tableur, tu te rends compte que des poids ou des numéros de lettres de change ne sont pas clairs. Que devrais-tu faire? Te fier à ton expérience pour entrer les chiffres que tu penses? Appeler le client pour vérifier les renseignements? Ou demander à ton superviseur? Tu devras prendre cette décision.

Il est important de savoir quelles décisions font partie de ton travail. Tu dois savoir quelles décisions te reviennent et lesquelles dépassent tes pouvoirs. Tu ne veux pas aller voir ton superviseur chaque fois que tu as une décision à prendre, mais tu ne veux pas non plus perdre ton emploi pour avoir outrepassé tes pouvoirs.

Parfois, la seule décision à prendre dans des situations imprévues est s'il faut en parler à ton superviseur. Devrais-tu l'appeler tout de suite pour lui dire? Devrais-tu le mentionner à la fin de la journée de travail? Demande à ton superviseur si tu n'es pas certain. Tu ne veux surtout pas prendre des décisions qui ne t'appartiennent pas.

Conséquences des décisions

Peu importe ta décision, elle aura des conséquences. Les conséquences sont les suites qu'entraîne une décision ou une action. Un commis au service à la clientèle peut devoir décider s'il renvoie la plainte d'un client à son superviseur ou s'il la gère lui-même. En effet, s'il ne règle pas le problème de façon satisfaisante, il peut faire perdre un client ou un revenu à l'entreprise. D'un autre côté, s'il ne règle pas le problème lui-même, on considérera peut-être qu'il ne fait pas son travail. Toutes les décisions ont des conséquences, bonnes ou mauvaises. N'oublie pas qu'en **ne** prenant **pas** de décision, tu décides en fait de *ne rien faire*.

Lorsque tu essaies de prendre une décision, c'est une bonne idée de penser à toutes les conséquences possibles. Qu'est-ce qui pourrait arriver de bon ou de mauvais si tu prends cette décision? On appelle parfois cela peser le pour et le contre. Le pour représente les bonnes choses et le contre, les mauvaises.



Jouer à pile ou face n'est pas une façon raisonnable de prendre une décision au travail.



Pèse plutôt les options et sers-toi de ta pensée critique pour t'aider.



Prise de décisions

Activité d'apprentissage 10

À l'aide des tableaux de prise de décisions sur les deux pages qui suivent, indique deux décisions possibles pour chacune des situations suivantes. Pour chaque décision, fais une liste des points pour et contre.

1. **Situation** : Changer d'emploi

Tu travailles pour une entreprise de camionnage. Depuis plusieurs mois maintenant, tu occupes un poste de débutant qui consiste à aider dans le bureau et à remplacer les répartiteurs au besoin. Tu fais du bon travail et t'entends bien avec tes collègues. Tu te rends même au travail avec Mégane, une collègue qui travaille sur le même quart que toi. C'est une bonne chose parce que tu n'as pas d'auto. Pour l'instant, tu travailles à temps partiel de 6 h à 13 h. Aujourd'hui, tu as entendu dire qu'on cherche un commis aux comptes clients pour le quart de jour de 9 h à 17 h. Même si les heures sont plus longues et que le travail est plus difficile, tu penses que tu aimerais changer d'emploi. Le poste offre plus de responsabilités et une meilleure perspective de carrière. Le nouvel emploi représenterait aussi une augmentation de salaire, ce qui serait très apprécié puisque tu essaies de mettre de l'argent de côté pour t'acheter une auto. L'offre d'emploi dit que tu dois poser ta candidature d'ici demain matin. Tu as une décision importante à prendre. Que faire?

2. **Situation** : Remplacer un autre employé

Tu es commis à l'expédition et à la réception dans un grand magasin. C'est ta journée de congé. La gestionnaire t'appelle pour te demander de venir remplacer un autre employé qui est malade. Elle dit qu'un gros chargement doit arriver aujourd'hui et qu'elle a vraiment besoin de ton aide. Tu n'as rien de prévu pour la journée, mais tu pensais faire un peu de ménage à la maison et peut-être sortir avec des amis. Devrais-tu accepter d'aller travailler?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
| Capacité de raisonnement | | | |
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique | |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | | |

Prise de décisions : Le pour et le contre

Problème :			
Décision – Option 1 :		Décision – Option 2 :	
Points pour	Points contre	Points pour	Points contre
Décision préférée :			

Prise de décisions : Le pour et le contre

Problème :			
Décision – Option 1 :		Décision – Option 2 :	
Points pour	Points contre	Points pour	Points contre
Décision préférée :			

Unité 6 : Résolution de problèmes

De bonnes aptitudes de résolution de problèmes sont utiles tant pour toi que pour ton employeur. Des problèmes surviendront souvent pendant ta journée de travail. Dans bien des cas, ce sera même ton *travail* de les régler.

Des problèmes? Quels problèmes?

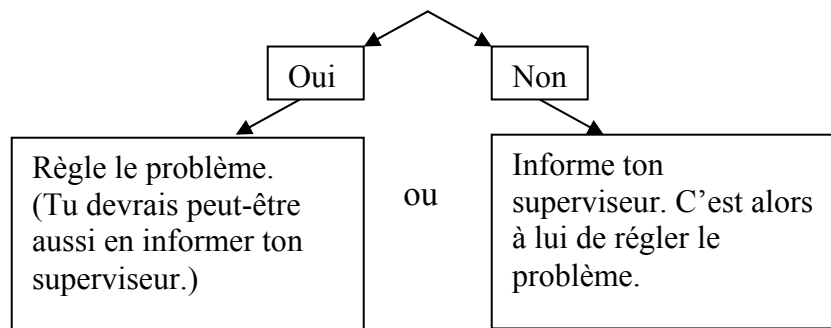
Pour les emplois de bureau, la résolution de problèmes est l'un des aspects les plus importants de la capacité de raisonnement. Il y aura toujours des problèmes à régler. En voici quelques exemples.



- Les commis doivent fréquemment régler des problèmes avec du matériel de bureau qui fonctionne mal, comme un ordinateur ou un photocopieur. Ils peuvent tenter de régler le problème ou décider d'appeler un technicien.
- Les commis à la paye peuvent devoir examiner toutes les options possibles pour remettre les salaires à temps lorsque leur ordinateur tombe en panne au moment de la paie.
- Les réceptionnistes et les standardistes peuvent se faire poser une question dont ils ne connaissent pas la réponse. Pour résoudre le problème, ils doivent rechercher des renseignements dans le bureau ou communiquer avec une source de l'extérieur.
- Les réceptionnistes de cabinet de dentiste éprouvent des problèmes lorsque le nombre de rendez-vous pris est supérieur aux créneaux disponibles ou si des clients annulent leur rendez-vous à la dernière minute. Les rendez-vous doivent alors être reportés à la date qui convient le mieux au dentiste et au patient.
- Les commis à la saisie de données peuvent constater une incohérence dans leurs sources d'information. Il peut y avoir une contradiction entre le nombre d'heures travaillées sur la feuille de temps établie sur le lieu de travail et dans le rapport d'accident du travail. Ils doivent consulter un gestionnaire pour résoudre le problème et saisir les bonnes données.

En tant que nouvel employé, comment gérer les problèmes?

1. **Définis le problème**, exactement comme dans l'unité sur la pensée critique. Tu dois comprendre exactement ce qu'il faut résoudre.
2. **Décide si tu peux régler le problème toi-même.**



Comment savoir si on peut, ou devrait, régler le problème soi-même?

C'est difficile de répondre à cette question parce qu'il y a tellement d'éléments qui entrent en compte. Certains employeurs aiment l'initiative, tandis que d'autres veulent seulement que tu fasses ton travail.

L'**initiative** est la capacité d'agir judicieusement par toi-même ou de prendre les bonnes décisions sans l'aide ni les conseils de qui que ce soit.

Si tu remarques un problème lié à la santé et à la sécurité, tu *dois toujours* avertir ton superviseur.

Observe les autres employés. Quels types de problèmes règlent-ils eux-mêmes et pour quels types de problèmes vont-ils chercher de l'aide? Si un problème survient, demande de l'aide à ton superviseur. Comment réagit-il à ta demande? Te dit-il que tu aurais dû régler le problème toi-même? Si tu n'es pas sûr, pose-lui la question : « À l'avenir, préférez-vous que je règle le problème moi-même ou que je vous consulte? »

Une grande partie de la résolution de problèmes consiste à savoir quand régler le problème et quand demander de l'aide. Ne t'empresse pas de régler un problème juste parce que tu *penses* savoir comment.

RAPPEL : Dans le doute, demande!



Étapes de résolution de problèmes

Tu as décidé de régler le problème... que faire maintenant?



- 1. Continue à définir le problème en te demandant :
« Quel est le problème EXACTEMENT? »**

Tout d'abord, il faut reconnaître qu'il y a un problème. Examine la situation de près.

Formule le problème avec autant de précision et de clarté possible. Tu ne peux pas régler un problème à moins de **comprendre exactement** de quoi il s'agit.

Pose-toi les questions suivantes. Qu'espères-tu faire ou changer? Qu'est-ce qui est en ton pouvoir de faire?

Michel t'amenait au travail tous les matins, quand du jour au lendemain il décide qu'il ne peut plus le faire. Quel est le problème? Le fait que Michel ne peut plus t'amener au travail? Ou le fait que tu n'as plus de moyen de te rendre au travail? Le problème a-t-il vraiment quelque chose à voir avec Michel? Exclue Michel du problème et reformule-le : « Je n'ai pas de moyen de me rendre au travail ». C'est ce que tu dois résoudre. Comment te rendras-tu au travail?

- 2. Établis les faits. Que sais-tu du problème?**

Trouve tous les faits et organise-les. As-tu déjà eu des problèmes semblables auparavant dont tu pourrais t'inspirer? Tu peux devoir recueillir des renseignements ou demander de l'aide pour résoudre le problème.

Est-ce que ça t'est déjà arrivé? Comment as-tu trouvé à covoiturer avec Michel au départ? Peux-tu répéter le processus?

- 3. Dresse une liste de solutions. Quelles sont les solutions possibles?**

Organise tes renseignements et dresse une liste de solutions. Fais un remue-méninges – pense à toutes les solutions possibles sans évaluer si elles sont bonnes ou mauvaises. Fais juste penser, penser, penser et noter tes idées. Comment as-tu résolu un problème semblable dans le passé?

Que peux-tu faire pour trouver un moyen de te rendre au travail? Afficher un avis dans la salle du personnel? Mettre une annonce dans le journal? Demander à tes amis et à tes collègues? As-tu les moyens d'acheter une auto ou une bicyclette?

4. Quelle est la meilleure solution?

Regarde ta liste de solutions et examine-les une par une.

Utilise les étapes de la pensée critique pour déterminer si chaque solution est une « vraie » solution. Choisis les meilleures et imagine chacune d'elle en application. Quelle solution semble le mieux convenir? Est-ce que ça marchera? Comment sauras-tu si tu as réglé le problème? Quels sont les conséquences ou les résultats?

5. Résous le problème.

Choisis la solution qui fonctionne le mieux et mets-la en application. Établis un plan pour exécuter la solution que tu as choisie. Quand commencer? Comme le dit si bien le slogan de Nike : « Just Do It ». Passe à l'action!

6. Évalue les résultats. Demande-toi : « Comment savoir si ça marche? »

Est-ce que la solution a réglé le problème? En a-t-elle créé un autre? Après avoir utilisé ta solution pendant un certain temps, évalue si ça marche ou s'il faut changer quelque chose.

Demande aux autres ce qu'ils pensent. Détermine l'impact que la solution a sur eux. Vois si quelqu'un peut t'aider.

En été, tu pourrais te rendre en bicyclette au travail, mais pas en hiver. Prendre ta bicyclette, cependant, te donne le temps de trouver une solution plus permanente au problème.



Obstacles à la résolution de problèmes :

- Ne pas savoir où commencer
- Manquer de planification
- Manquer de renseignements
- Ne pas aimer le sujet

Aides à la résolution de problèmes :

- Confiance en soi
- Clarté
- Établissement de buts
- Organisation
- Curiosité
- Créativité
- Motivation
- Ouverture aux commentaires
- Pratique



Je suis capable!



Utilisation des étapes de résolution de problèmes

Activité d'apprentissage 11

Effectue les quatre premières étapes de résolution de problèmes pour la situation problématique suivante. N'oublie pas d'utiliser ta pensée critique.

Situation : Tu oublies d'apporter ton casque téléphonique au travail, mais tu arrives à emprunter celui d'un collègue. En parlant à un client au téléphone, tu te rends compte que tu dois consulter un dossier. Tu te lèves pour l'atteindre, mais, ce faisant, tu tires un peu trop sur le cordon du casque, arraches les fils et endommages le casque.

1. Compréhension et formulation du problème :		
2. Établissement des faits :		
_____ _____ _____		
3. Liste de solutions		
Solution possible 1 _____ _____ _____ Obstacles/Conséquences _____ _____ _____	Solution possible 2 _____ _____ _____ Obstacles/Conséquences _____ _____ _____	Solution possible 3 _____ _____ _____ Obstacles/Conséquences _____ _____ _____
Quelle est la meilleure solution?		
4. Évaluation de ton choix :		
_____ _____		

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue

Capacité de raisonnement

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		

Unité 7 : Utilisation particulière de la mémoire

La mémoire est une capacité intéressante. On l'utilise tout le temps. Tellement, qu'on n'est souvent même pas conscient qu'on s'en sert. Savais-tu où trouver la crème pour ton café ce matin? Savais-tu que tu devais regarder dans le frigidaire? C'est grâce à ta mémoire. On utilise notre mémoire dans tous les aspects de notre vie... même sans s'en rendre compte!

Mémoire liée au travail

Tout comme dans notre vie privée, la mémoire s'avère très utile au travail. Les employés doivent se rappeler certaines choses pour faire leur travail. Chaque emploi a ses tâches particulières et ses façons de faire que tu devras retenir pour accomplir ton travail.

Voici des exemples de choses que tu pourrais devoir te rappeler au travail.

- Dans un contexte général de bureau, les commis peuvent devoir mémoriser des codes de fichier et des combinaisons de coffre-fort, ainsi que des procédures établies.
- Les commis à l'inventaire peuvent devoir mémoriser une liste de fournisseurs privilégiés, les numéros de pièces et les prix des produits.
- Les réceptionnistes peuvent devoir se souvenir de l'information générale concernant le bureau, comme les codes pour transférer les appels, les services appropriés où transférer les appels et l'emplacement de dossiers particuliers.
- Les commis à la saisie de données peuvent devoir se souvenir de détails pour traiter divers formulaires et où trouver l'information enregistrée dans des fichiers informatisés.

Trucs pour t'aider à te rappeler :



1. Quand quelqu'un te dit quelque chose, répète-le. Dire quelque chose à haute voix peut t'aider à te rappeler les renseignements.
2. Quand tu apprends une nouvelle habileté, exerce-toi. Essaie d'inventer une activité pour la mettre en pratique. C'est le temps de te pratiquer pendant que tu es en formation.
3. Écris les renseignements. Prends des notes dans un carnet. Si tu as de la difficulté à écrire les renseignements, fais des diagrammes et des dessins pour t'aider à te rappeler. En plus de t'aider à te rappeler, les notes et les dessins te donnent un document à consulter plus tard si jamais tu oublies.
4. Visualise les renseignements. Imagine-les dans ta tête. Essaie de voir dans ta tête le chiffre, le nom, la couleur ou même le processus pour accomplir une tâche, comme si tu l'avais pris en photo. Répète la situation dans ta tête. Imagine-toi en train d'accomplir la tâche ou de dire les renseignements à haute voix. La visualisation est un bon outil.
5. Plus tu comprends quelque chose, plus tu as de chances de t'en souvenir. Alors, si tu ne comprends pas, pose des questions.
6. Pense à des phrases ou à des expressions qui correspondent aux mots que tu essaies de te rappeler. Par exemple, la fameuse phrase « Mon Vieux Tu M'as Jeté Sur Une Nouvelle Planète » pour se rappeler le nom et l'ordre des planètes (Mercure, Vénus, Terre...). Ou encore, tu peux créer un mot avec la première lettre de chaque élément dont tu veux te souvenir. C'est ce qu'on appelle un acronyme. Tu te rappelles les acronymes « **DRET** », « **SMART** » et « **ÉTAPES** » qu'on a utilisés dans les unités précédentes?
7. Invente une comptine en scandant les mots avec rythme. Te rappelles-tu le fameux numéro du Clan Panneton? « ♪ Le Clan Panneton, pour déménager, faut signaler le 937-0707. ♪ » C'est bien ça? Ça fait longtemps pourtant!
8. Pour t'aider à te rappeler ce que tu lis, essaie de **surligner les renseignements importants.**



Rappelle-toi

Activité d'apprentissage 12

1. Sans retourner aux pages précédentes, es-tu capable de te souvenir quels sont les huit trucs pour t'aider à te rappeler?

2. Quel truc pourrais-tu utiliser pour te rappeler les « étapes de la pensée critique » que tu as apprises plus tôt dans le module?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 3 – Capacité de raisonnement*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Travail de bureau : Module 3 : Capacité de raisonnement

Unité 1 – Introduction

Je sais quelles sont les six composantes de la capacité de raisonnement.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	--	------------------------------

Unité 2 – Recherche de renseignements

Je connais les six étapes de la recherche de renseignements.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	---	------------------------------

Je sais utiliser divers éléments de présentation pour m'aider à trouver des renseignements rapidement dans des documents.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---	------------------------------	---	------------------------------

Je sais « lire en diagonale » et « parcourir le texte » pour m'aider à repérer des renseignements.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	---	------------------------------

Je sais utiliser un moteur de recherche pour trouver des renseignements sur Internet.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---	------------------------------	---	------------------------------

Unité 3 – Pensée critique

Je connais les étapes de la pensée critique et l'acronyme pour me les rappeler.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---	------------------------------	---	------------------------------

Je sais la différence entre un fait et une opinion.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---	------------------------------	---	------------------------------

J'ai appris que les partis pris et les préjugés peuvent influencer la pensée critique.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	--	------------------------------

Unité 4 – Planification et organisation de son travail			
Je sais comment suivre mon emploi du temps et l'organiser en fonction des priorités.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Je sais ce qu'est un but SMART, comment me fixer des buts SMART et comment m'aider à atteindre mes buts.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris des façons de m'organiser.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Unité 5 – Prise de décisions			
Je sais comment évaluer les conséquences de mes décisions (peser le pour et le contre).	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Unité 6 – Résolution de problèmes			
Je connais et sais utiliser les 4 premières étapes de résolution de problèmes.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Unité 7 – Utilisation particulière de la mémoire			
Je connais et sais utiliser au moins 4 des 8 trucs de mémorisation.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)

Travail de bureau

Module 4 : Documents et formulaires

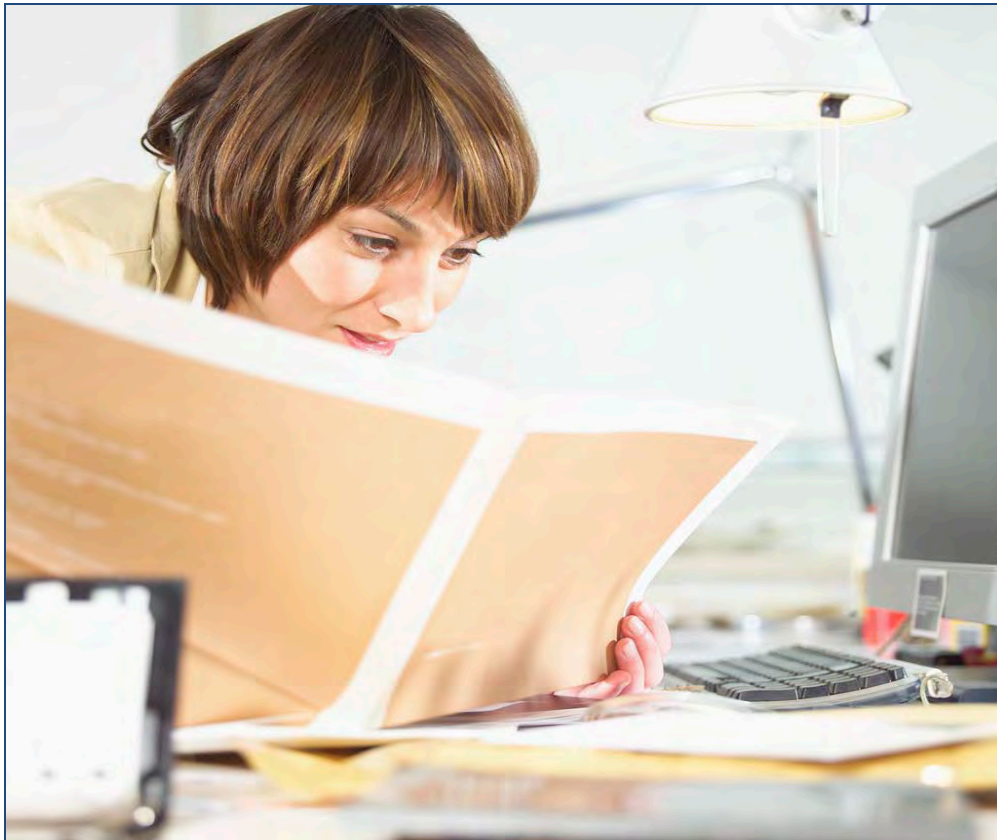
- Unité 1 : Lire pour apprendre et travailler
- Unité 2 : Documents en milieu de travail
- Unité 3 : Remplir des documents
- Unité 4 : Suivre son emploi du temps
- Unité 5 : Graphiques et diagrammes

Unité 1 : Lire pour apprendre et travailler

Lorsqu'on travaille dans un bureau, il y a beaucoup de lecture à faire. Tu liras des choses comme des manuels d'instruction, des notes de service de ton patron, et des politiques et procédures établies par ton employeur. Tu auras alors besoin de compétences pour t'aider à comprendre et à retenir ce que tu as lu. Appelons ça « lire pour apprendre ».


On pourrait appeler le deuxième type de lecture « lire pour travailler ». On utilise ce type de lecture le plus souvent en milieu de travail pour trouver des renseignements rapidement. Il n'est pas nécessaire de retenir l'information, il faut seulement savoir la trouver et l'utiliser.

Tu devras lire et comprendre toutes sortes de documents. Les horaires, les catalogues, les courriels, les formulaires, les dossiers de clients et les factures n'en sont que quelques exemples. Ce module t'aidera à acquérir les compétences nécessaires pour savoir quel type de lecture utiliser et comment travailler avec des documents.

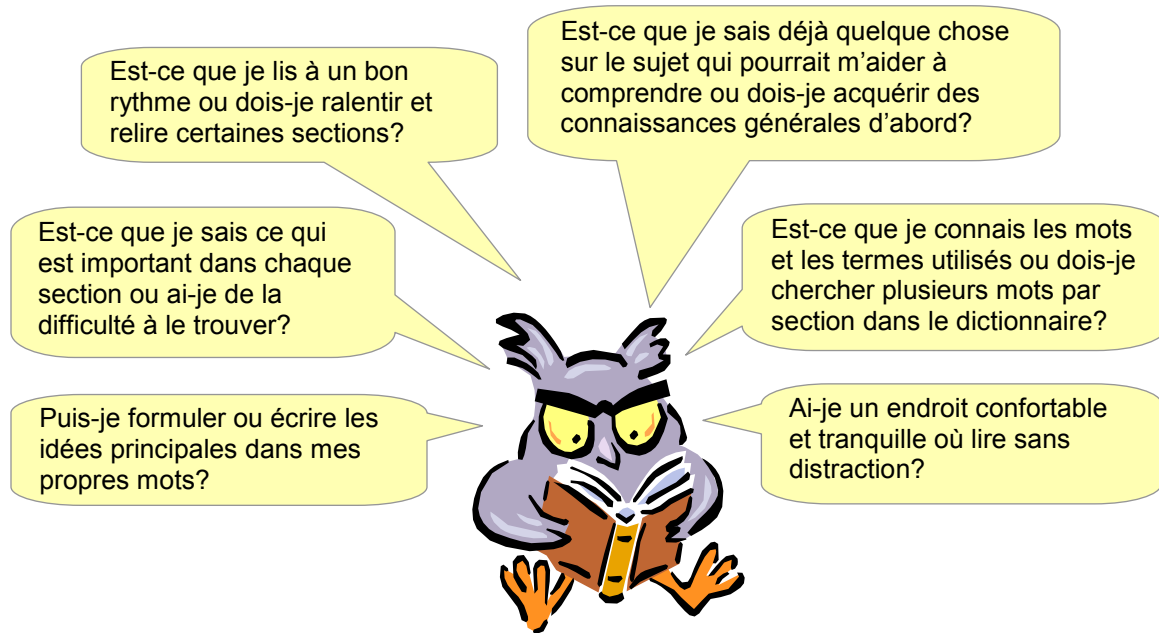


Stratégies de lecture

Les employés compétents font de la lecture active. Cette section te donne des conseils pour t'aider à améliorer ces compétences de lecture.

- Réfléchis au motif de ta lecture.** Tu dois comprendre pourquoi tu lis pour savoir quand tu as atteint cet objectif. Demande-toi : « *Est-ce que je lis...* »
 - ✓ *pour avoir une idée générale?* » Pour ce faire, il peut suffire de lire les titres et les premier et dernier paragraphes ou de regarder les diagrammes.
 - ✓ *pour trouver un renseignement précis?* » Détermine de quel renseignement tu as besoin. Cherche des mots-clés et des catégories. Par exemple, dans un catalogue, une chaise peut se trouver sous les mots-clés « chaises » ou dans la catégorie « meubles ».
 - ✓ *pour apprendre des détails?* » Si, par exemple, tu lis pour apprendre à utiliser un logiciel ou à accomplir une tâche donnée, tu devras probablement lire et relire les documents à plusieurs reprises. Tu dois continuer à lire jusqu'à ce que les détails soient clairs et ancrés dans ton esprit.
- Survole ou parcours le texte.** Ça te donnera une idée de la complexité du document, de son organisation et du sujet. Le survol met ton cerveau « en branle ». Il te permet de faire un plan mental du sujet et de te remémorer ce que tu sais déjà.
- Visualise ce que tu lis pendant ta lecture.** Crée des images mentales de la procédure ou du sujet décrits dans le texte. Fais-toi une image ou imagine-toi en train d'accomplir la procédure. Concentre-toi sur les détails ou les étapes. Étant donné qu'il est plus facile de retenir des images que des mots, tu peux ainsi améliorer ta mémoire.

4. **Vérifie ta compréhension.** Pose-toi des questions pendant ta lecture pour déterminer si tu comprends bien le texte.



5. **Ralentis et essaie de trouver des solutions.** Si tu ne comprends pas ce que tu lis, les exercices suivants pourraient t'aider :

- ✓ **Surligne** les passages importants.
- ✓ Cherche les mots que tu ne connais pas dans un dictionnaire ou un glossaire.
- ✓ Trouve un endroit où lire sans distraction.
- ✓ Réécris le texte dans tes propres mots.
- ✓ Demande à quelqu'un de t'aider à comprendre.

6. **Mets en pratique ce que tu apprends.** Pendant ta lecture, prends le temps de penser à des exemples qui s'appliquent à toi. Dès que possible, essaie d'utiliser l'information que tu as apprise.

7. **Consulte les représentations visuelles accompagnant les renseignements écrits.** Les représentations visuelles telles que les dessins, les tableaux, les diagrammes ou les graphiques peuvent t'aider à visualiser les renseignements.



Lecture de documents contenant beaucoup de paragraphes

En milieu de travail, tu devras lire de longs documents. Parfois, tu les liras « pour apprendre », c'est-à-dire pour *les comprendre et les retenir*. Le plus souvent, tu les liras « pour travailler », c'est-à-dire pour *trouver des renseignements rapidement*.

Lorsqu'on lit une histoire, il faut commencer au début et lire jusqu'à la fin, sinon on ne comprend pas ce qui se passe. Cependant, lorsqu'on cherche de l'information, il n'est pas nécessaire de lire tout le livre. Par exemple, si tu cherches des renseignements sur les congés dans le guide de l'employé, tu n'as pas besoin de lire les politiques sur la santé et la sécurité. Tu dois trouver les bons renseignements et les lire. C'est là que tes capacités de lire en diagonale et de parcourir le texte entrent en jeu. On en a parlé dans l'unité « Recherche de renseignements » du module sur la capacité de raisonnement. T'en souviens-tu?

Il est important aussi de comprendre l'organisation du document pour trouver les renseignements qu'on cherche rapidement. Pour faciliter et accélérer ta recherche, les manuels et les guides contiennent habituellement les éléments suivants :

- Table des matières – On la trouve au début du livre. Elle énumère les sections du livre et indique le numéro de page où les trouver.
- Index – On le trouve habituellement à la fin du livre. C'est une liste alphabétique de noms et de sujets accompagnés des numéros de page où ils figurent.
- Titres – Le titre principal, le sous-titre ou l'intertitre au début d'un paragraphe ou d'un chapitre sont tous des titres. Les titres sont habituellement en **gras**, soulignés ou **les deux**. Ils peuvent t'aider à parcourir le texte à la recherche des points clés.
- En-têtes et pieds de page – Ces éléments contiennent des renseignements, tels que le titre, le chapitre, la date ou le numéro de page. Ils se trouvent en haut (en-tête) ou en bas (pied de page) de la page et se répètent habituellement tout au long du document.
- Changement de style de police – Mettre les mots en souligné, **en surligné**, **en gras**, *en italique*, EN MAJUSCULES, **en couleur** et « entre guillemets » aide à attirer ton attention sur des mots ou des passages.
- Puces – Il s'agit de petits points, carrés, tirets ou symboles utilisés devant les éléments d'une liste pour présenter des titres, ingrédients, espèces, données, expressions clés ou autres éléments connexes. Dans une liste à puces, comme celle-ci, les premiers mots indiquent habituellement l'idée principale du paragraphe. Pour trouver des renseignements rapidement, parcours les deux premiers mots des éléments de la liste.



Note de service

Activité d'apprentissage 1

À partir de la note de service à la page suivante, réponds aux questions ci-dessous. Pour chaque question, demande-toi pourquoi tu lis et écris la lettre correspondant à ta raison à côté de ta réponse :

- A. *Pour avoir une idée générale*
 - B. *Pour trouver un renseignement précis*
 - C. *Pour apprendre des détails*
1. Si tu es la réceptionniste du bureau, as-tu besoin de lire cette note de service?

 2. De quoi parle la note de service?

 3. Les notes comprennent deux parties. Lesquelles?

 4. Quel paragraphe explique ce que contient le corps d'une note?

 5. Lorsque tu rédiges une note, que devrais-tu faire?

 6. As-tu eu besoin de lire la note de service en entier pour trouver la réponse aux questions? Oui Non

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Note de service

DESTINATAIRE : Tout le personnel
EXPÉDITRICE : Josée Bellefeuille
DATE : Le 15 juin 2010
OBJET : Comment rédiger une note efficace

Les notes et notes de service sont des communications d'affaires visant à être lues et transmises rapidement. Elles ont un caractère moins officiel que la lettre et servent le plus souvent à fournir ou à demander des renseignements, à annoncer une nouvelle politique, à faire le point ou à discuter d'autres questions internes. La note s'adresse à des supérieurs ou à des égaux, tandis que la note de service s'adresse à des subordonnés. Par contre, toutes deux ont un format de base qu'il faut respecter.

La note se compose habituellement de deux sections : l'en-tête et le corps. L'en-tête indique qui écrit à qui, quand et pourquoi. Il devrait se composer des éléments suivants, écrits en majuscules et alignés : *DESTINATAIRE* (personne à qui s'adresse la note), *EXPÉDITEUR* ou *EXPÉDITRICE* (personne qui envoie la note), *DATE* et *OBJET* (sujet de la note).

Le corps de la note devrait contenir les éléments suivants :

- Le premier paragraphe présente l'idée principale.
- Le deuxième paragraphe expose les détails, établit les faits ou traite du problème ou de la question.
- Le troisième paragraphe, au besoin, poursuit l'exposition des détails ou explique l'importance de la note.
- Le dernier paragraphe indique les mesures à prendre. À moins que l'objet de la note ne soit purement d'informer, vous devriez terminer par un appel clair à l'action – qui doit faire quoi et pour quand.
- Il peut y avoir des mentions diverses à la fin de la note, comme **c. c.** (copie conforme) pour nommer les personnes qui recevront la note sans avoir à y répondre.

Lorsque vous rédigez une note, suivez toujours ces règles et la méthode d'écriture en quatre étapes : planifiez ce que vous voulez dire, rédigez un brouillon, révisez le brouillon et corrigez-le. Cette façon de faire vous aidera à rédiger une note professionnelle.



Lire pour travailler

Activité d'apprentissage 2

1. Sur une autre feuille, énumère les points principaux des sept stratégies de lecture présentées plus tôt.
2. Pour le reste de l'activité, tu devras télécharger un guide de l'utilisateur pour le télécopieur FAX-2820. Pour ce faire, suis les étapes suivantes :
 - Rends-toi à l'adresse <http://www.brother.ca/fr/index.asp>.
 - Sélectionne l'onglet *Pilotes et soutien*.
 - Clique sur l'option *Téléchargements*.
 - Utilise le menu déroulant *Choisissez une catégorie* pour choisir *Télécopieurs*.
 - Utilise le menu déroulant *Choisir un modèle* pour choisir *FAX-2820 (sous Laser)*.
 - Clique sur le bouton *Recherche*.
 - Clique sur l'hyperlien pour les *Manuels*.
 - Choisis ta langue et clique sur le bouton *Rechercher*.
 - Sous **Guide utilisateur**, clique sur le bouton *Télécharger* à la fin de la ligne.
 - Le Guide de l'utilisateur du télécopieur FAX-2820 devrait s'afficher. Le document contenait plus de 160 pages lorsqu'on l'a consulté, alors nous ne te demandons pas de l'imprimer. Consulte-le en ligne pour répondre aux questions suivantes. *Note : Si tu n'arrives pas à trouver ce document en ligne, tu peux trouver un autre livre ou catalogue contenant une table des matières et un index. Demande de l'aide à ton formateur ou ta formatrice.*
3. Trouve la table des matières et imprime-la à l'aide de la commande « Imprimer la page actuelle » (*Print Current Page*). N'oublie pas, tu trouveras la table des matières près du début du document. À quelle page se trouve-t-elle? _____
 - a. En utilisant la table des matières, trouve le numéro de la page qui explique comment charger un document. _____
 - b. Dans la table des matières, trouve le numéro de la page qui explique comment régler le volume de la sonnerie. _____

4. Trouve l'index. Sur quelle page se trouve « ID appelante »? _____

5. Parcours rapidement le reste du Guide de l'utilisateur. Quels autres éléments de présentation le guide utilise-t-il?

- Titres Oui Non
- En-têtes et pieds de page Oui Non
- Changement de style de police Oui Non
- Listes à puces ou listes numérotées Oui Non
- Présentation de l'idée principale au début Oui Non

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Unité 2 : Documents en milieu de travail

En milieu de travail, la plupart des tâches de lecture et de rédaction font appel à des documents. Les employés de bureau passent donc une bonne partie de leur journée à utiliser des documents. En voici quelques exemples tirés de divers profils des compétences essentielles :

- ☐ Lire des messages téléphoniques et les transmettre à la personne concernée.
- ☐ Lire des notes de service concernant la politique, les procédures, la sécurité, les changements de personnel ou les activités quotidiennes.
- ☐ Dépouiller le courrier reçu pour voir qui devrait le traiter.
- ☐ Lire des formulaires liés aux affaires du bureau, comme des formulaires d'assurance et des formules d'admission à l'hôpital.
- ☐ Lire des notes de supérieurs expliquant les tâches du poste ou renfermant des instructions.
- ☐ Lire des dépliants et des lettres d'entreprises qui décrivent leurs produits.
- ☐ Lire le dossier des clients afin de répondre à leurs questions et de préparer le médecin ou le dentiste avant les rendez-vous.
- ☐ Lire de courtes lettres et des télécopies reçues de clients.
- ☐ Consulter des guides informatiques pour trouver de l'information sur les applications informatiques.
- ☐ Corriger des lettres, des rapports et des présentations destinés à des clients de l'extérieur.
- ☐ Interpréter des énoncés de principes provenant des cadres supérieurs.
- ☐ Consulter, au besoin, des manuels informatiques pour apprendre comment exécuter certaines fonctions ou utiliser de nouveaux logiciels.
- ☐ Se reporter à des procédures et à des guides de réglementation lorsque des problèmes surgissent ou pour clarifier des instructions.



Types de documents	Exemples
Listes	<ul style="list-style-type: none"> • Listes d'achats • Listes de choses à faire • Tables des matières • Répertoires • Listes de coordonnées des clients
Formulaires	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaires de demande d'emploi • Formulaires de commande • Carnets de bord ou feuilles de temps • Factures • Formulaires d'admission
Étiquettes et panneaux	<ul style="list-style-type: none"> • Étiquettes du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) • Étiquettes sur les colis • Étiquettes sur les dossiers et les formulaires des clients
Notes, lettres, notes de service	<ul style="list-style-type: none"> • Notes de rappel d'autres conducteurs • Correspondance avec les clients • Notes de service de supérieurs • Demandes de travail détaillées
Manuels, spécifications, règlements	<ul style="list-style-type: none"> • Manuels d'entretien • Manuels de formation • Procédures et politiques de fonctionnement d'une entreprise • Règlements sur la santé et la sécurité
Rapports, livres, revues spécialisées	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports d'incident • Rapports de productivité • Revues professionnelles ou techniques se rapportant à une spécialité professionnelle

Listes

Une liste est un groupe d'éléments qui ont un lien quelconque entre eux. On utilise souvent des listes dans la vie quotidienne. On fait des listes d'épicerie, des listes de souhaits, des listes de choses à faire, etc.

Liste
d'épicerie
lait
œufs
pain
laitue
café

Par exemple, je dois acheter du lait, des œufs, du pain, de la laitue et du café en rentrant du travail aujourd'hui. Je fais donc une liste. En l'appelant « liste d'épicerie », je lui donne un titre qui montre ce que les éléments ont en commun.

Les listes simples peuvent comprendre plusieurs éléments d'un seul mot, énumérés l'un à la suite de l'autre sous un court titre, comme la liste d'épicerie qui précède. Cependant, les éléments peuvent aussi contenir plus d'un mot. Les listes se composent souvent de courtes phrases ou d'expressions en style télégraphique comportant peu de ponctuation ou aucune. On peut mettre des puces (•) devant les éléments des listes pour aider à faire ressortir les différents points, comme les exemples à la page précédente. On peut aussi mettre des chiffres qui indiquent leur ordre d'importance ou de séquence (l'ordre dans lequel ils devraient se produire).

Toutefois, les listes peuvent être plus complexes qu'une simple énumération d'éléments sur une page. En plus des mots, elles peuvent contenir des images ou des graphiques. Elles peuvent être « imbriquées » ou insérées à l'intérieur d'un autre document. Les listes peuvent être combinées à d'autres renseignements, tels que des dates, et être interreliées à d'autres listes ou sources d'information. Dans ce cas, on parle de listes combinées.

Nom ou titre de la liste

↓

Horaire de la semaine de Dr Martin		
10 janv.	9 h à 12 h	Heures de bureau
	13 h à 16 h	Salle d'opération
11 janv.	9 h à 12 h	Clinique
	13 h à 16 h	Heures de bureau
12 janv.	8 h à 16 h	Urgence
13 janv.	9 h à 12 h	Heures de bureau
	13 h à 16 h	Salle d'opération
14 janv.	9 h à 12 h	Clinique
	13 h à 16 h	Heures de bureau
15 janv.	Congé	
16 janv.	Congé	

Liste de dates et d'heures qui indiquent l'ordre →

← **Liste**

Listes combinées

Les listes combinées sont le résultat de la réunion de deux listes simples ou plus de façon à ce qu'elles fonctionnent ensemble dans un seul document. Elles prennent habituellement la forme d'un **tableau**, classé dans l'ordre d'une des listes, habituellement la liste principale. Retourne à la page précédente pour examiner l'exemple de l'horaire de la semaine du médecin. Tu remarqueras qu'il y a en fait deux listes. Les dates des sept jours de la semaine forment une liste, tandis que l'autre liste présente les activités.

Dans l'exemple ci-dessous, nous voyons une partie de la table des matières d'un catalogue de produits d'entretien et autres. Elle aussi contient deux listes. La première est la liste des produits qui figurent dans le catalogue, et la seconde, la liste des pages où les trouver. C'est la liste des numéros de page qui détermine l'ordre. Dans les deux exemples, celui à la page précédente et celui qui est ci-dessous, les deux listes fonctionnent ensemble pour fournir aux lecteurs les renseignements dont ils ont besoin. Aucune des listes, à elle seule, ne fournit suffisamment d'information pour permettre aux lecteurs d'accomplir leurs tâches.

Table des matières	
Produit	Page
PRODUITS D'ENTRETIEN PAGE 2	
Essuie-mains, mouchoirs et papiers hygiéniques	2
Serviettes	22
Savon et désinfectants pour les mains	28
Matériel et fournitures de toilettes	37
Produits chimiques	39
Entretien des planchers	56
Outils de nettoyage	63
Sacs poubelles et contenants	70
SÉRVICES ALIMENTAIRES PAGE 80	
Gobelets et couvercles	80
Bols, assiettes et coutellerie	96
Contenants et plateaux	101
Fournitures pour restaurants et bars	118
Emballages pour services alimentaires et épiceries	124
Fournitures pour épiceries et boulangeries	136
Sacs	140
Boissons et collations	148
Serviettes de table, napperons et dessus de table	151
Produits emballés pour vente au détail	155
EMBALLAGES INDUSTRIELS PAGE 158	
Ruban et distributeurs	158
Enveloppes et étiquettes d'expédition	162
Films	165
Cerclages (polypropylène, polyester, acier)	169
Emballages de protection	170
Étiquettes et rubans	174
Papier d'imprimante/copie	175

Tableaux

Le tableau est une façon ordonnée de présenter les renseignements de listes combinées. Il comprend un agencement de **colonnes** verticales (de haut en bas) et de **lignes** horizontales (de gauche à droite).

Chaque colonne représente une liste. Les colonnes sont souvent appelées des champs. La liste la plus importante, ou liste principale, se trouve dans la première colonne. Les éléments dans la colonne de la liste principale sont les principaux sujets ou groupes auxquels les autres listes (colonnes) se rapportent. On donne souvent aux colonnes une étiquette ou un nom qui décrit leur contenu. Les étiquettes des colonnes peuvent être un mot, une expression, ou encore une seule lettre ou un seul chiffre.

La table des matières à la page précédente est un tableau. Les produits sont dans la première colonne, et les numéros de page, dans la seconde. Les étiquettes « Produit » et « Page » forment la première ligne ou la ligne supérieure du tableau. On l'appelle « ligne d'en-tête » ou « ligne d'étiquette » au lieu de « ligne un ». Par contre, ce ne sont pas tous les tableaux ou toutes les listes combinées qui ont une ligne d'en-tête ou d'étiquette. Dans une table des matières, le contenu des colonnes est assez évident, même sans étiquette. Dans d'autres tableaux, tu peux devoir lire une partie du contenu pour déterminer de quoi parle le tableau. Examine le tableau ci-dessous. Il y a des étiquettes dans la ligne d'en-tête.

		Nbre jours/sem.	Total heures/sem.
Employé	Poste		
Jeanne Allard	Directrice	5	39
Jean Carrière	Personnel de projet	5	40
Samuel Cusson	Ventes	5	40
Charles Gravelle	Marketing	4	26
Justin Taillefer	Réception	4	30
Line Vachon	Commis	4	30

Chaque ligne d'un tableau renferme les détails de l'élément dans la première colonne (liste principale). Dans l'exemple au bas de la page précédente, on peut voir que Jeanne Allard est la directrice et qu'elle travaille 5 jours par semaine pour un total de 39 heures. Il est possible de lire la ligne de gauche à droite pour créer une phrase. Les lignes sont aussi appelées des rangées ou des enregistrements. Dans notre exemple, la ligne 1 est l'enregistrement de Jeanne Allard.

La case formée par l'intersection d'une ligne et d'une colonne est appelée une cellule. Dans le tableau à la page précédente, la cellule contenant le mot « Réception » se trouve à l'endroit où la colonne « Poste » croise la ligne « Justin Taillefer ».

Listes croisées

Les listes croisées sont la réunification de trois listes, qui sont organisées de façon à te permettre de repérer des renseignements dans une des listes en cherchant des renseignements dans les deux autres. L'horaire de travail des conducteurs ci-dessous est un exemple de liste croisée.

Tu comprendras peut-être plus facilement le concept si nous repassons l'exemple ensemble. Le commis d'une entreprise de camionnage crée un horaire. Il a six conducteurs de camions et cinq camions. À tour de rôle, chaque camion reste au garage pour un entretien une journée par semaine, sauf la fin de semaine, et chaque conducteur a droit à deux jours de congé d'affilée. Les conducteurs font la rotation entre les camions. Tu dois donc travailler avec trois listes : les conducteurs, les jours et les camions.

En utilisant le tableau ci-dessous, tu peux trouver quel conducteur conduit quel camion quel jour. Par exemple, quel camion Dubois conduit-il le mercredi? Dans la ligne d'en-tête, trouve « Dubois » et mets ton index droit sur cette colonne. Dans la première colonne, parcours la liste des jours de la semaine jusqu'à ce que tu trouves « Mer », puis mets ton index gauche sur cette ligne. Ensuite, déplace ton index droit directement vers le bas et ton index gauche directement vers la droite jusqu'à ce qu'ils se rencontrent à l'intersection de la colonne « Dubois » et de la ligne « Mer ». Voilà ta réponse : aucun, car Dubois est en congé ce jour-là.

Horaire de travail des conducteurs pour la semaine du 1 ^{er} février 2008						
Conducteur	Lussier	Dubois	Barnabé	Cormier	St-Jean	Pépin
Jour	Lun	Camion 2	congé	Camion 3	Camion 4	congé
Mar	Camion 1	congé	Camion 3	Camion 4	Camion 5	congé
Mer	Camion 3	congé	Camion 4	Camion 5	congé	Camion 1
Jeu	congé	Camion 4	Camion 5	Camion 1	congé	Camion 2
Ven	congé	Camion 5	Camion 1	congé	Camion 2	Camion 3
Sam	Camion 1	Camion 2	Camion 3	congé	Camion 4	Camion 5
Dim	Camion 2	Camion 3	congé	Camion 4	Camion 5	Camion 1



Tableaux

Activité d'apprentissage 3

1. Ci-dessous, tu trouveras un tableau. Consulte-le pour faire ce qui suit.
 - a. Encerle l'étiquette de la deuxième colonne.
 - b. Surligne la ligne d'en-tête.
 - c. Combien de listes y a-t-il dans le tableau? _____
 - d. Quelle est la liste principale? _____
 - e. Quels renseignements le tableau fournit-il? _____

 - f. Quand a-t-on acheté la pièce d'équipement n° 1584161?

 - g. Quelle pièce d'équipement porte le numéro d'inventaire 1587922?

 - h. Combien la pièce d'équipement n° 1578084 a-t-elle coûté?

Enregistrements d'équipement			
Numéro d'inventaire	Pièce d'équipement	Date d'achat	Coût
1563126	Imprimante	01/06/07	2 025
1563190	Presse	02/07/08	11 000
1578084	Photocopieur	31/07/08	1 575
1584122	Photocopieur	28/12/09	1 199
1584161	Imprimante	01/06/10	825
1587023	Photocopieur	07/11/08	1 231
1587038	Imprimante	20/02/10	1 788
1587182	Ordinateur	04/03/08	17 090
1587916	Appareil de levage	05/03/09	15 464
1587922	Aspirateur	15/09/07	359
1594236	Presse	27/12/07	6 900
1596732	Photocopieur	05/01/09	799

2. À la page suivante se trouve une liste des numéros de téléphone et des services pour les employés de Jodoin Entreposage et Transport inc. La liste est présentée sous forme de tableau. Utilise le document pour répondre aux questions suivantes.

a. Dans quel service Nathan Fiori travaille-t-il?

b. Quel est le nom et le numéro de téléphone de la gestionnaire de bureau?

c. Qui appellerais-tu pour vérifier un bordereau d'expédition?

d. Qui appellerais-tu si tu voulais signaler un problème mécanique avec ton camion?

e. Dans quel ordre la liste est-elle présentée? Encerle la bonne réponse.

i. Ordre numérique

ii. Ordre alphabétique de service

iii. Ordre alphabétique du nom de famille des employés

iv. Aucun ordre (aléatoire)

f. Il y a trois listes dans ce répertoire. Quel est le titre de chacune d'elles?

JET

**Jodoin
Entreposage
et Transport inc.**

Répertoire du bureau

Nom	Service	N° de tél. direct
Brochu, Yannick	Entretien des camions	555-1216
Campagne, Josée	Répartitrice	555-1215
Chang, Thomas	Expédition	555-1217
Drouin, Mathieu	Gestionnaire de l'entrepôt	555-1213
Fiori, Nathan	Réception	555-1219
Jalbert, Andréa	Gestionnaire de bureau	555-1212
Messier, Brenda	Ventes	555-1218
Otis, Daniel	Gestionnaire du transport	555-1214
Zindel, Bruno	Ressources humaines	555-1220

Formulaires

Les lieux de travail ont besoin de moyens pour recueillir et gérer les renseignements. C'est pourquoi les gens conçoivent des formulaires pour aider les employés à trouver, recueillir et déclarer les renseignements nécessaires.

Les lieux de travail ont besoin de renseignements si divers, qu'il leur faut un large éventail de formulaires. Vous trouverez ci-dessous de nombreux exemples, tirés des profils des compétences essentielles pour les emplois de bureau.



- Des formulaires liés au crédit, tels que le formulaire du Bureau d'enregistrement des biens personnels, des formulaires de demande de crédit, des formulaires de demande de règlement, des rapports de perception et des formulaires de demande d'indemnisation pour pertes.
- Des formulaires bancaires et financiers, tels que des formulaires de retrait, de dépôt et de transfert rapide, des notes de crédit ou de débit, des formulaires d'opposition à un chèque, des bordereaux de retrait ou de dépôt, des certificats de placement et des demandes de participation à un régime enregistré d'épargne-retraite (REER).
- Des feuilles de temps et des horaires pour suivre les heures travaillées.
- Des formulaires « Suite à donner » afin de régler des plaintes de clients.
- Des formulaires de remboursement et de réparation.
- Des bons de réduction qui permettent à des clients d'acheter un article au prix de solde lorsque ce dernier est disponible.
- Des formulaires de demande, des commandes de travail, des rapports sur l'emploi et des questionnaires.
- Des formulaires de commande de fournitures, des bons de commande, des demandes de chèques, des bordereaux d'emballage et des factures.
- Des feuilles d'envoi par fax.
- Des formulaires relatifs au courrier recommandé, au courrier prioritaire, aux douanes, aux feuilles de route et aux colis perdus.
- Des formulaires relatifs à la paye ou aux avantages sociaux, comme les demandes concernant le régime de services médicaux ou les formulaires pour la pension.
- Des formulaires d'assurance ou des formulaires d'indemnité.

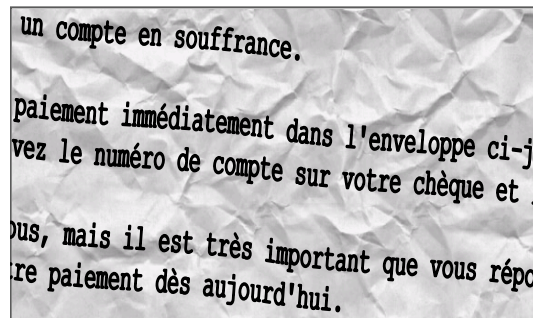


- Des formulaires médicaux, comme l'inscription des patients, la pré-admission à l'hôpital, le consentement au traitement et la demande de tests.
- Des formulaires à l'écran pour les plaintes relatives au service, les remboursements et les réparations.

Ouf! Ça semble énorme, mais il y a des éléments que tous les formulaires ont en commun. Consultez le diagramme à la page suivante pour en voir quelques-uns.

Non seulement il y a de nombreux types de formulaires, mais il y a aussi différentes façons de les utiliser. On peut lire des formulaires afin d'obtenir les renseignements nécessaires pour faire son travail. On peut remplir des formulaires pour fournir des renseignements à d'autres personnes.

Les formulaires représentent une façon organisée de communiquer entre la personne qui détient les renseignements et la personne qui en a besoin. Lorsqu'on ne remplit pas les formulaires de façon claire, exacte et complète, cette communication est rompue et l'information est perdue ou mal interprétée. Il y a des conséquences à tout cela. Des colis s'égarer, des dossiers se perdent, des paiements ne sont pas faits, des patients ne reçoivent pas le bon traitement, des clients sont insatisfaits, ainsi de suite. Ce qui est sûr, c'est que les gens perdent du temps à essayer d'obtenir les bons renseignements.



Éléments communs aux formulaires

**Renseignements d'identification
(nom de l'entreprise, nom ou
numéro du formulaire)**



Fruits et Légumes Girard

Bordereau d'emballage

2450, chemin Holland
Bradford (Ontario) L6R 2E3
Tél. 905-555-6489

DATE : 22 JUIN 2011

**Date où le
formulaire
a été rempli**

**Information sur
le destinataire
du formulaire,
parfois au moyen
d'étiquettes**

ADRESSE D'EXPÉDITION

Tony Marselli
Marché Luigi
678, Première Rue
Toronto (Ontario) M2T 5E6
416-555-1111

ADRESSE DE FACTURATION

Tony Marselli
Marché Luigi
678, Première Rue
Toronto (Ontario) M2T 5E6
416-555-1111

**Espace restreint
où entrer les
détails ou l'info
nécessaires,
comportant
habituellement
des en-têtes,
des lignes ou
des cases**

DATE DE COMMANDE		NUMÉRO DE COMMANDE	
20/06/2011		5231	
N° D'ARTICLE	DESCRIPTION	QUANTITÉ	
L234	Laitue - Caisse de 20	12	
L567	Pommes de terre - Poche de 50 lb	10	
L334	Carottes 5 lb - Caisse de 20	20	
F325	Fraises 1 lb - Caisse de 20	25	
L224	Oignons 2 lb - Caisse de 10	15	

**Signature(s) de
confirmation ou
d'autorisation**

Merci de faire affaire avec nous!

**Date de
signature**

Emballé par : *R.F. Girard* Date : *22 juin 2011*

Ce formulaire est un bordereau d'emballage ou de marchandises. Les commis à l'expédition et à la réception utilisent des bordereaux d'emballage pour « sortir » les articles de leur inventaire et les mettre de côté à titre de « commande » pour l'expédition. Lorsque le destinataire reçoit la livraison, un membre du personnel, souvent un commis ou une réceptionniste, utilise le bordereau d'emballage pour vérifier si la commande est complète.



Formulaires

Activité d'apprentissage 4

1. Pourquoi est-il important de remplir les formulaires de façon claire, exacte et complète?

2. Nomme quelques éléments que les formulaires ont en commun.

3. Utilise le formulaire à la page précédente pour répondre aux questions suivantes.

- a. Quel est le nom du formulaire?

- b. Quelle entreprise envoie le formulaire?

- c. À qui s'adresse le formulaire?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Formulaire d'inscription

Activité d'apprentissage 5

Utilise le formulaire à la page suivante pour faire l'activité.

1. À quelle entreprise le formulaire appartient-il?
2. Quel est l'objet du formulaire?
3. Utilise tes capacités de parcourir le texte pour trouver les réponses aux questions suivantes. N'oublie pas que, lorsque tu parcours un document, tu ne le lis pas en entier du début à la fin. Tu cherches seulement des expressions ou des mots clés.

Question	Expression ou mot clé utilisé	Réponse
Le patient est-il marié?		
Le patient a-t-il une assurance?		
Quel est le numéro de téléphone du patient à domicile?		
Avec qui communiqueriez-vous si le patient avait une urgence?		
Quand le patient s'est-il inscrit?		

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Clinique médicale Daigle FORMULAIRE D'INSCRIPTION DU PATIENT

(Veuillez écrire en lettres moulées)

Date d'aujourd'hui : 20 août 2010

Médecin de famille :

RENSEIGNEMENTS DU PATIENT

Nom de famille :		Prénom :		Initiale :		<input checked="" type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme	<input type="checkbox"/> Mlle	État matrimonial (encerclez une seule réponse) Cél. / Mar. / Div. (<u>Sép.</u>) / Veuf	
Est-ce votre nom légal? <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		Sinon, quel est votre nom légal?		(Ancien nom) :		Date de naissance :		Âge :	Sexe : <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Numéro et nom de rue : 235, chemin de la Baie cachée				Appartement 204		Case postale :			
Ville : Brampton				Province : ON		Code postal : M2M 5M5			
N° de carte de santé : 123 456 7890				N° de tél. à domicile : 555 - 225 - 6422		N° de tél. au travail : 555 - 267 - 3310			
Raison du choix de la clinique/Aiguillage par (cochez une seule case) : <input type="checkbox"/> Dr						<input type="checkbox"/> Régime d'assurance		<input type="checkbox"/> Hôpital	
<input type="checkbox"/> Famille		<input type="checkbox"/> Ami		<input checked="" type="checkbox"/> Proximité du domicile/travail		<input type="checkbox"/> Pages jaunes		<input type="checkbox"/> Autre	

RENSEIGNEMENTS SUR L'ASSURANCE

(Veuillez remettre votre carte d'assurance à la réceptionniste.)

Le patient est-il couvert par une assurance? <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non						
Indiquez l'assurance en première ligne		<input type="checkbox"/> [Assurance]	<input type="checkbox"/> [Assurance]	<input type="checkbox"/> [Assurance]	<input type="checkbox"/> [Assurance]	<input type="checkbox"/> [Assurance]
<input type="checkbox"/> [Assurance]	<input type="checkbox"/> [Assurance]	<input type="checkbox"/> [Assurance]	<input type="checkbox"/> Aide sociale (présentez votre coupon)		<input type="checkbox"/> Autre	
Nom de l'adhérent :		NAS de l'adhérent :	Date de naissance :	N° de contrat :	N° de certificat :	Coordination des prestations : \$
Lien entre le patient et l'adhérent :		<input type="checkbox"/> Soi-même	<input type="checkbox"/> Conjoint	<input type="checkbox"/> Enfant	<input type="checkbox"/> Autre	
Nom de l'assurance en deuxième ligne (s'il y a lieu) :			Nom de l'adhérent :		N° de contrat :	N° de certificat :
Lien entre le patient et l'adhérent :		<input type="checkbox"/> Soi-même	<input type="checkbox"/> Conjoint	<input type="checkbox"/> Enfant	<input type="checkbox"/> Autre	

EN CAS D'URGENCE

Nom d'un parent ou ami de la région (n'habitant pas à la même adresse) :		Lien avec le patient :	N° de tél. à domicile :	N° de tél. au travail :
Phillippe Racicot		Frère	555 - 336 - 0691	555 - 375 - 6763

J'atteste que, à ma connaissance, les renseignements fournis ci-dessus sont exacts. J'autorise que mes indemnités d'assurance soient versées directement au médecin. Je suis conscient que je suis financièrement responsable de tout solde dû. J'autorise aussi la Clinique médicale Daigle ou la compagnie d'assurance à divulguer les renseignements nécessaires pour le traitement de mes demandes de remboursement.

J. J. Racicot

Signature du patient ou du tuteur

20 août 2010

Date

Unité 3 : Remplir des formulaires

Tout comme tu dois savoir lire des formulaires pour *obtenir et utiliser* des renseignements, tu dois aussi savoir *fournir* des renseignements en remplissant des formulaires à ton tour. Les formulaires où il faut entrer des renseignements sont les formulaires que l'on rencontre le plus couramment en milieu de travail. Tu peux devoir remplir des formulaires pour diverses raisons, dont les suivantes :



- demander des renseignements;
- fournir des renseignements;
- consigner ou documenter des choses ou des événements;
- donner son opinion ou faire une comparaison.

La première chose à laquelle il faut penser lorsqu'on remplit un formulaire, c'est : « **Qui veut obtenir ces renseignements et pourquoi?** » Si tu n'en tiens pas compte, tu risques de mal comprendre les questions, de fournir les mauvais renseignements ou de ne pas en fournir assez.

La deuxième chose à considérer, c'est l'**organisation du formulaire**. Plus tôt dans le module, nous avons présenté des éléments communs aux formulaires dans le bordereau d'emballage de Fruits et Légumes Girard. Les documents ne seront pas tous identiques à ce formulaire, et certains des éléments communs pourraient se trouver ailleurs ou être carrément absents. Cependant, ta tâche sera plus facile si tu retiens les particularités suivantes :

- Les « renseignements d'identification » se trouvent près du haut du document.
- Il y aura des en-têtes, des questions, ou des lignes et cases de description à remplir.

Réfléchir avant d'agir

1. Avant de commencer à remplir le formulaire, lis-le en entier. (Les gens font souvent l'erreur de mettre le nom de la ville et le code postal dans le champ de l'adresse, avant de se rendre compte plus tard qu'il y a un champ pour chacun d'eux.)
2. Vérifie où tu devrais entrer les renseignements – au-dessus, en dessous ou à côté de l'en-tête ou de la question.
3. Détermine quels renseignements tu dois entrer et lesquels doivent être entrés par quelqu'un d'autre. Par exemple, tu ne devrais probablement pas remplir les sections qui disent « À usage interne seulement » à moins que tu travailles pour l'entreprise qui demande le formulaire. Ton superviseur remplira peut-être certaines sections, tandis que tu en rempliras d'autres.

Il y a des renseignements qu'il faut entrer dans les formulaires régulièrement, alors tu devrais les mémoriser ou les écrire et les garder à porter de la main. Les renseignements comme ton nom, ton numéro de téléphone et ton adresse sont faciles à te rappeler. Par contre, tu devras peut-être donner ton numéro d'assurance sociale, qui pourrait être difficile à retenir. Pour remplir des demandes d'emploi, tu auras aussi besoin de renseignements sur tes emplois précédents, y compris l'adresse et les dates. Pour remplir une demande de prestations d'assurance-emploi, tu devras savoir combien de temps tu as travaillé pour ton dernier employeur et même le nom de jeune fille de ta mère. **Assure-toi d'avoir tous les renseignements nécessaires.**

Pour obtenir certains renseignements, tu devras consulter un autre document ou une autre source. **Arrange-toi pour savoir où trouver les renseignements.**

D'autres renseignements encore viendront de ton opinion ou de ton observation et de ta mémoire. Il est important que tu réfléchisses sérieusement à ces éléments d'information. Si tu remplis un rapport d'accident, ces détails pourraient devenir très importants plus tard s'il faut faire une réclamation d'assurance.

Rappel : Lorsque tu remplis un formulaire, demande-toi...

- Qui a besoin de ces renseignements et pourquoi?
- Quelles sortes de renseignements sont demandés?
- Ai-je tous les renseignements nécessaires? Où puis-je les trouver?
- Où dois-je entrer les renseignements?
- Est-ce à moi de fournir les renseignements?





Remplir des formulaires

Activité d'apprentissage 6

1. Plus tôt dans le module, nous avons énuméré les formulaires que les commis utilisent. Reporte-toi à cette liste et choisis cinq formulaires qu'un commis pourrait devoir remplir. Sur une autre feuille, crée un tableau où tu dresseras une liste de ces formulaires. Pour chaque formulaire du tableau, choisis son ou ses usages dans la liste ci-dessous. Écris ton ou tes choix à côté de chaque formulaire.
 - a. Consigner ou documenter des choses ou des événements.
 - b. Demander des renseignements.
 - c. Fournir des renseignements.
 - d. Donner son opinion ou faire une comparaison.

2. Sur les deux pages qui suivent, tu trouveras un formulaire de demande d'emploi. Remplis-le. S'il y a des mots que tu ne comprends pas, cherche-les dans un dictionnaire ou sur Internet. Si tu as besoin d'aide pour remplir une section, parles-en avec ton formateur ou ta formatrice.

3. Dans tes propres mots, explique la signification des mots suivants qu'on retrouve souvent dans les demandes d'emploi et d'autres formulaires.
 - a. Candidat _____

 - b. Références _____

 - c. Attestation _____

Formulaire de demande d'emploi

Renseignements sur le candidat ou la candidate			
Nom	Prénom	Initiales	Date
Numéro et nom de rue		App./bur.	
Ville	Prov.	Code postal	
Tél.	Courriel		
Date de disponibilité	NAS		
Poste visé			
Avez-vous un casier judiciaire? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Si oui, veuillez expliquer			

Études			
École secondaire		Adresse	
De	À	Êtes-vous diplômé? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Diplôme
Collège		Adresse	
De	À	Êtes-vous diplômé? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Grade
Autre formation		Adresse	
De	À	Êtes-vous diplômé? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Certificat ou diplôme

Références	
<i>Veillez donner trois références.</i>	
Nom	Relation
Entreprise	Téléphone - -
Adresse	
Nom	Relation
Entreprise	Téléphone - -
Adresse	
Nom	Relation
Entreprise	Téléphone - -
Adresse	

Expérience de travail (y compris le bénévolat, s'il y a lieu)			
Entreprise		Téléphone - -	
Adresse		Superviseur	
Titre du poste	Salaire de début	\$	Salaire de fin \$
Responsabilités			
De	À	Motif du départ	
Pouvons-nous communiquer avec votre superviseur précédent à titre de référence? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			

Entreprise		Téléphone - -	
Adresse		Superviseur	
Titre du poste	Salaire de début	\$	Salaire de fin \$
Responsabilités			
De	À	Motif du départ	
Pouvons-nous communiquer avec votre superviseur précédent à titre de référence? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			

Entreprise		Téléphone - -	
Adresse		Superviseur	
Titre du poste	Salaire de début	\$	Salaire de fin \$
Responsabilités			
De	À	Motif du départ	
Pouvons-nous communiquer avec votre superviseur précédent à titre de référence? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			

Attestation et signature	
J'atteste qu'à ma connaissance les renseignements fournis ci-dessus sont exacts et complets.	
Si la présente demande mène à mon embauche, je suis conscient(e) que le fait de fournir des renseignements faux ou trompeurs dans mon formulaire de demande ou lors de mon entrevue pourrait entraîner mon renvoi.	
Signature	Date

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

Unité 4 : Suivre son emploi du temps

Nous avons tous une vie chargée, où il se passe toujours plein de choses. Parfois, nous avons tellement de projets en cours qu'il est difficile de rester organisé et de ne rien oublier. Voilà où les formulaires peuvent nous aider. Les listes de choses à faire, que nous avons mentionnées précédemment, les horaires, les feuilles de temps, les rapports de frais de déplacement et les journaux de bord peuvent tous nous aider à suivre notre emploi du temps. Ils nous aident à nous rappeler ce que nous avons fait et ce que nous devons faire.

Agendas

Les agendas sont des carnets, des appareils électroniques ou des applications informatiques comportant des calendriers, qui nous aident à organiser notre vie, à suivre nos activités et à prendre de courtes notes personnelles. Ils jouent un rôle important dans le travail de bureau, car, en plus de suivre son propre emploi du temps, le personnel de réception, d'administration et de bureau doit souvent suivre celui des autres dans son milieu de travail.



Avant même que tu entres sur le marché du travail, un agenda pourrait t'aider à suivre tes activités, tâches et rendez-vous quotidiens. Les dates de remise de tes travaux et l'échéancier de ton but n'en sont que quelques exemples. Les agendas servent aussi à noter les activités qui s'en viennent. Le fait d'inscrire des renseignements sur une activité peut t'aider à en clarifier les détails dans ta tête et à t'en souvenir.

Il y a différentes formes d'agendas, qui vont des simples calendriers papier de poche, aux applications informatiques, en passant par les assistants électroniques. Peu importe ce que tu choisis d'utiliser, commence dès maintenant!

La plupart des bureaux ont maintenant une forme quelconque de logiciel d'organisation qui permet de noter les coordonnées des clients, les rendez-vous, les tâches, les listes de choses à faire, les activités spéciales, etc.



Calendriers en ligne

Activité d'apprentissage 7

1. Puisque tu devras probablement utiliser un calendrier informatisé lorsque tu seras sur le marché du travail, pourquoi ne pas commencer tout de suite? Yahoo, Hotmail et Google mettent à ta disposition des calendriers gratuits en ligne. Quand tu ouvres un compte de courriel Yahoo, Hotmail ou Gmail, le calendrier vient avec. Commence à t'organiser dès maintenant.
 - a. Si tu n'as pas déjà de compte Yahoo, Hotmail ou Gmail, inscris-toi pour en obtenir un.
 - b. Une fois que tu es connecté à ton compte, trouve la page du calendrier.
 - c. Lis quelques-uns des tutoriels qui expliquent comment ajouter des événements, ajouter des tâches, partager des renseignements avec des amis, etc.
 - d. Dans ton calendrier en ligne, entre au moins dix événements et choses à faire. Il peut s'agir d'anniversaires, de dates importantes, de rendez-vous ou de tâches à accomplir.
 - e. Essaie d'utiliser ton calendrier tous les jours pendant au moins une semaine, en y ajoutant des tâches et des événements et en enlevant ceux qui sont terminés.
2. Rédige un ou deux courts paragraphes sur ton calendrier en ligne. Pour ce faire, utilise un logiciel de traitement de texte. Il est important de savoir bien écrire dans les emplois de bureau. Fais de ton mieux et assure-toi d'utiliser le correcteur orthographique et grammatical pour t'aider à corriger tes fautes.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

L'heure et le système de 24 heures

Beaucoup d'entreprises utilisent le système de 24 heures pour leur planification. Si tu ne le connais pas, ça peut sembler mélangeant au premier coup d'œil, mais c'est assez facile à apprendre. En gros, une journée a 24 heures, de minuit à minuit. Le système de 24 heures est divisé de la même façon, et ces heures sont numérotées de 0 à 23. Ce système d'heure est le plus utilisé dans le monde entier. Le système de 12 heures, où il faut préciser a.m. ou p.m., est utilisé principalement au Canada et aux États-Unis et surtout en anglais.

Dans le système de 24 heures, il y a deux principales façons d'écrire l'heure : la forme alphanumérique (en lettres et en chiffres) dans les textes courants et la forme numérique dans les tableaux et textes techniques. Dans la correspondance et les textes courants, on écrit l'heure en mettant le symbole de l'heure (h) entre le chiffre des heures et celui des minutes s'il y a lieu (p. ex., 11 h 23). Comme ce ne sont pas des unités décimales, on ne met pas de zéro avant les heures et minutes inférieures à dix et on ne met pas deux zéros après l'heure juste (p. ex., on écrit 8 h 5 [et non 8 h 05], et 19 h [et non 19 h 00]). Dans les horaires et textes techniques, on écrit l'heure sous forme de numéro à 4 chiffres, selon le format hh:mm, où le deux-point (:), sans espace, sépare les heures des minutes (p. ex., 11:23, 08:05, 19:00). Pour noter le temps qui comprend des secondes, on écrit parfois l'heure sous forme de numéros à 6 chiffres, ou hh:mm:ss (01:23:45).

À l'oral, on dit l'heure en remplaçant le h ou le deux-points par « heure ». Par exemple, on dit « seize heures » pour 16 h ou 16:00. On peut aussi utiliser des fractions. Par exemple, pour 18:30, on peut dire « dix-huit heures trente » ou « dix-huit heures et demie ». Pour 18:45, on peut dire « dix-huit heures quarante-cinq » ou « dix-neuf heures moins quart ».

Dans le système de 24 heures, la journée commence à minuit, 0 h ou 00:00, et la dernière minute de la journée est 23 h 59 ou 23:59. Parfois, on utilise 24 h ou 24:00 pour représenter minuit à la fin d'une journée. 24 h équivaut à 0 h.

Dans les systèmes de 12 heures et de 24 heures, les heures sont les mêmes de 1 h du matin à 12 h 59 de l'après-midi (01:00 à 12:59). Pour le reste de la journée, il faut généralement ajouter 12 heures à chaque heure pour convertir le format de 12 heures en format de 24 heures (consulte le tableau à droite).

Système de 12 heures	Système de 24 heures
12 a.m. (minuit)	0:00 ou 24:00
1 a.m.	1:00
2 a.m.	2:00
3 a.m.	3:00
4 a.m.	4:00
5 a.m.	5:00
6 a.m.	6:00
7 a.m.	7:00
8 a.m.	8:00
9 a.m.	9:00
10 a.m.	10:00
11 a.m.	11:00
12 p.m. (midi)	12:00
1 p.m.	13:00
2 p.m.	14:00
3 p.m.	15:00
4 p.m.	16:00
5 p.m.	17:00
6 p.m.	18:00
7 p.m.	19:00
8 p.m.	20:00
9 p.m.	21:00
10 p.m.	22:00
11 p.m.	23:00



Le système de 24 heures

Activité d'apprentissage 8

1. Remplis les cases vides dans le tableau de conversion suivant.

<u>Système de 12 heures</u>	<u>Système de 24 heures</u>
12:25 a.m.	
	1:00
2:35 a.m.	
4:30 p.m.	
5:15 a.m.	
	16:00
	07:10
8:12 a.m.	
11 p.m.	
	20:00
1:37 p.m.	
5:15 p.m.	

2. Écris en mots comment tu dirais les heures suivantes :
- 2 h _____
 - 20 h 15 _____
3. Comment écrirais-tu les heures suivantes dans le système de 24 heures dans de la correspondance?
- six heures cinq _____
 - dix-sept heures _____
 - vingt-trois heures moins quart _____

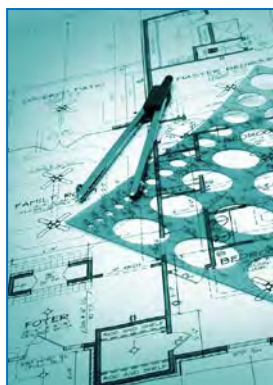
Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 5 : Graphiques et diagrammes

Dans de nombreux documents, on inclut des représentations visuelles pour aider les lecteurs à mieux voir, comprendre et retenir les renseignements. Ces aides visuelles comprennent des graphiques, des diagrammes, des schémas, des dessins et des photographies. Voici quelques exemples tirés des profils des compétences essentielles qui illustrent comment les employés de bureau utilisent des aides visuelles :

- Lire des graphiques indiquant le taux de production de différents services.
- Consulter des graphiques et tableaux statistiques.
- Créer des graphiques et des diagrammes à partir de données brutes pour les intégrer dans des rapports financiers ou autres.
- Tirer des renseignements sur les ventes, les inscriptions, les finances ou d'autres données à partir de graphiques et de diagrammes pour produire des rapports à jour.
- Passer en revue des diagrammes à secteurs ou à bandes indiquant le rendement des investissements.
- Reproduire des renseignements sur un graphique afin d'illustrer, par exemple, le nombre d'appels téléphoniques et leur nature ainsi que le nombre de visites effectuées par des clients.
- Interpréter les symboles du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et les affiches sur la sécurité rencontrés dans le milieu de travail.
- Consulter des diagrammes ou des dessins lors de l'assemblage ou de l'entretien du matériel.



- Se référer à des croquis d'écrans d'ordinateur dans des manuels d'informatique pour apprendre à utiliser de nouveaux logiciels.
- Se référer aux diagrammes sur les photocopieurs pour apprendre leur fonctionnement.
- Consulter les diagrammes étiquetés des nouveaux formulaires pour savoir comment les remplir.

- Étudier des images et des dessins d'assemblage pour reconnaître des pièces de taille, de forme et de fonction semblable et déterminer la position et l'assemblage des pièces.
- Observer des croquis dessinés par des clients pour reconnaître des pièces nécessaires.
- Interpréter les esquisses et les dessins à l'échelle des articles à fabriquer qui sont soumis par le client. Ces dessins montrent les détails des pièces et contiennent des spécifications sur les matériaux et la fabrication.
- Interpréter, au besoin, des dessins à l'échelle, tels que des cartes topographiques et des plans, afin de planifier les horaires de travail ou d'identifier les besoins en matériaux.

Ces représentations visuelles contiennent tellement de renseignements qu'il est important de savoir comment les lire et les construire. Tout au long de ce programme, nous avons inclus de nombreuses images (photos, diagrammes et dessins) pour aider à expliquer ce que nous voulons dire. Si tu as du mal à les comprendre, ou si tu éprouves de la difficulté par la suite, n'hésite pas à demander de l'aide à ton formateur ou ta formatrice. Sur les quinze pages qui suivent, nous parlerons des graphiques et des diagrammes les plus courants.

Graphiques

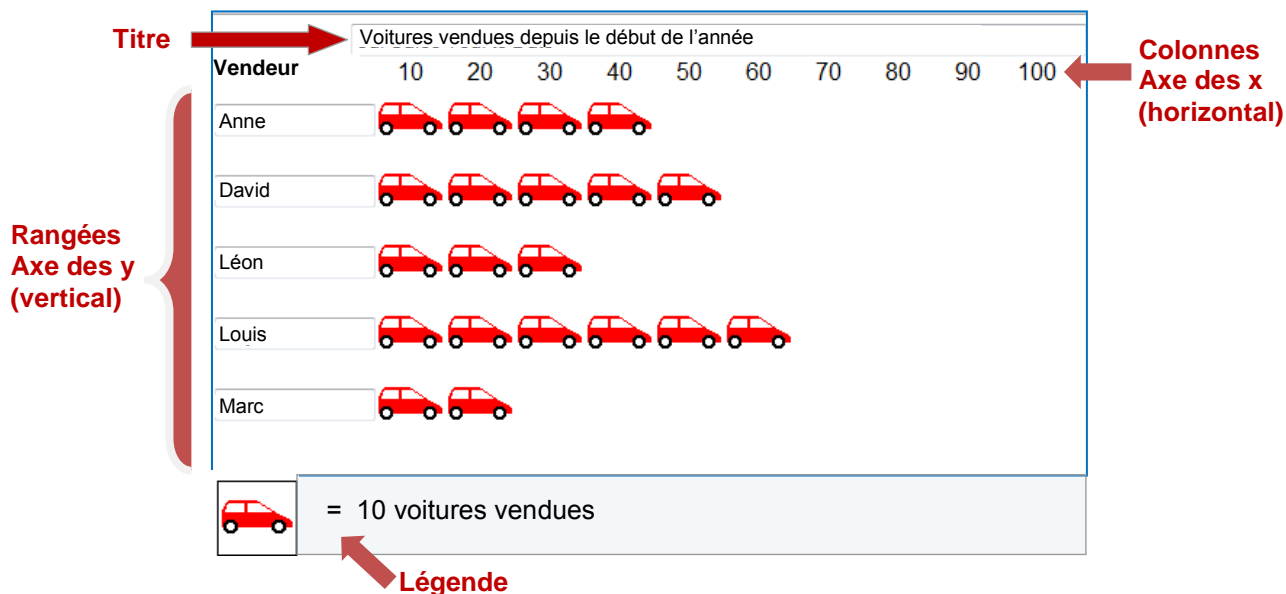
Un graphique est un diagramme ou un dessin servant à présenter des faits sous forme visuelle. Il illustre la variation de la relation entre les choses, habituellement en chiffres ou en montants. Les graphiques utilisent des bandes, des lignes, des courbes, des images ou des portions de cercle pour afficher des données. Les graphiques les plus courants sont les graphiques à barres ou à bandes, les graphiques circulaires ou à secteurs et les graphiques linéaires. Les graphiques sont l'une des façons les plus simples de comparer des chiffres et servent à clarifier les faits et à faciliter leur compréhension.

Comme tu peux le voir dans les exemples à la page précédente, les graphiques sont utilisés de nombreuses façons. Cependant, ils peuvent être difficiles à lire et à interpréter. L'erreur la plus fréquente que font les gens est d'essayer d'extraire des données d'un graphique avant de l'avoir vraiment compris. Voici quelques suggestions :

1. Parcours le graphique à la recherche des éléments suivants :
 - a. le titre;
 - b. les étiquettes ou les mots décrivant chaque section;
 - c. la légende.
2. Pendant que tu lis le graphique, demande-toi si les renseignements ont du sens. Par exemple, si le graphique parle de la quantité de pluie, pense à la quantité de pluie qu'il tombe habituellement. Les renseignements ont-ils du sens par rapport à ce que tu sais déjà? Si oui, c'est que tu lis probablement le graphique correctement. Sinon, essaie de comprendre pourquoi ça n'a pas de sens avant de répondre aux questions!
3. Ensuite, assure-toi de savoir quels renseignements tu cherches. Tu n'auras probablement pas besoin de lire et d'analyser tout le graphique pour trouver les quelques éléments d'information qu'il te faut.
4. Utilise des mots indices pour t'aider. Est-ce qu'on te demande un seul élément d'information ou plusieurs éléments d'information? Est-ce qu'on te demande de comparer des données ou d'évaluer l'ampleur de la variation?

Pictogrammes

Un pictogramme utilise des symboles ou de petites images pour représenter des données. Une légende indique la valeur numérique accordée à chaque symbole. La taille, le nombre ou la couleur des symboles peuvent varier pour indiquer la variation. Tu trouveras ci-dessous un pictogramme représentant les ventes de voitures pour cinq vendeurs chez un concessionnaire. D'après ce qu'on peut voir au premier coup d'œil, c'est Louis qui vend le plus de voitures avec 60 voitures vendues.



On peut tracer des pictogrammes avec des rangées horizontales de symboles (de gauche à droite) comme celui-ci ou des colonnes verticales de symboles (de haut en bas).

Remarque les différentes parties du graphique :

- Le titre explique de quoi parle le graphique.
- Les rangées ou lignes forment les variables de l'axe vertical, ou axe des y. Dans ce cas-ci, les étiquettes indiquent qu'il s'agit de vendeurs.
- Les colonnes forment les variables de l'axe horizontal, ou axe des x. Dans ce cas-ci, il s'agit de valeurs numériques allant de 0 à 100.
- La légende explique les symboles. Dans l'exemple, on peut voir que chaque image de voiture représente 10 voitures vendues.



Pictogrammes

Activité d'apprentissage 9

1. Fais un sondage auprès d'au moins cinq personnes sur l'un des sujets suivants :
 - a. Le nombre de tasses de café ou de thé qu'elles boivent par jour.
 - b. Le nombre d'heures de télévision qu'elles regardent chaque jour ou chaque semaine.
 - c. Le nombre de personnes qu'il y a dans leur famille.
2. Dans l'espace ci-dessous ou sur une autre feuille, dresse un tableau des résultats de ton sondage.
3. Dans l'espace ci-dessous ou sur une autre feuille, crée un pictogramme des résultats de ton sondage, qui comprend un titre, une légende et un axe des x et des y. Veille à ce que les images ou les symboles utilisés se rapportent à ton sujet.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

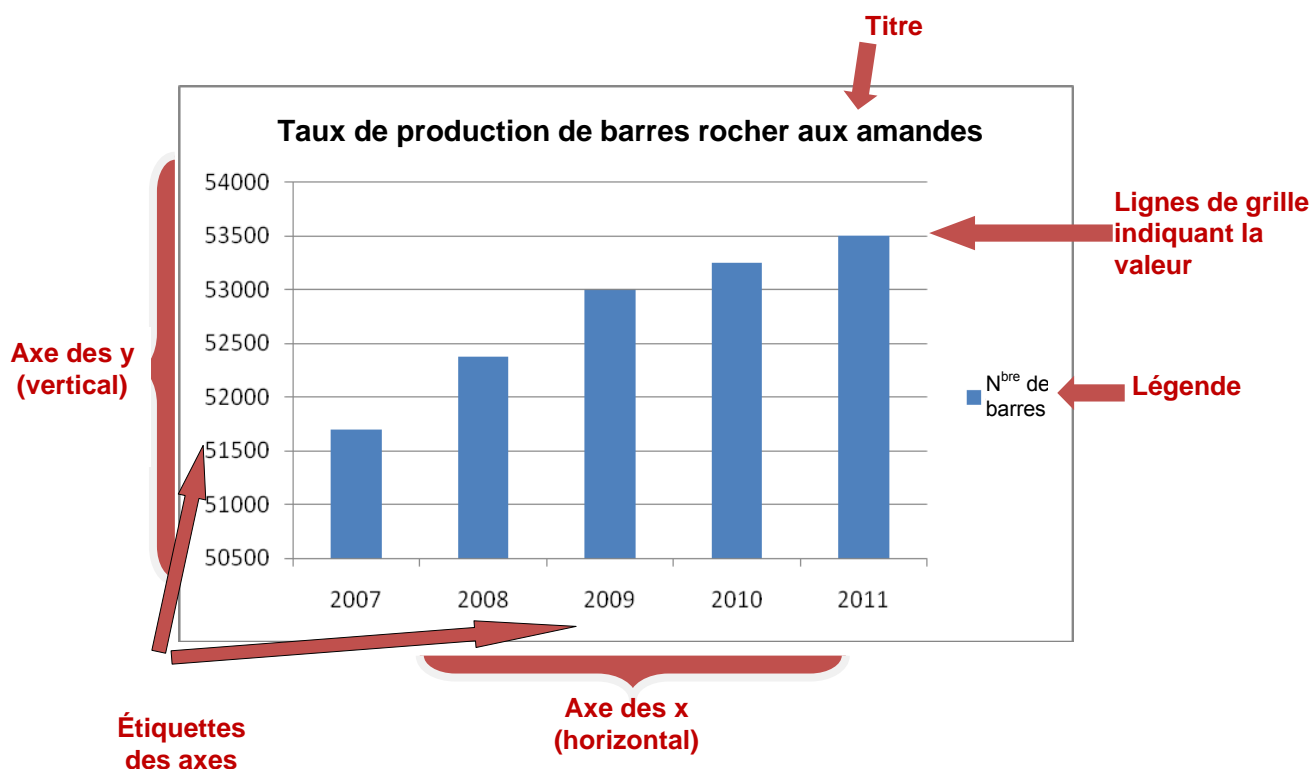
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Graphiques à barres ou à bandes

Les graphiques à barres sont faciles à créer et à lire. Ils servent à comparer des données ou à consulter des données au fil du temps, par exemple des années. Dans un graphique à barres, les renseignements sont présentés sous forme de barres, où c'est la hauteur ou la longueur des barres qui représente les valeurs.

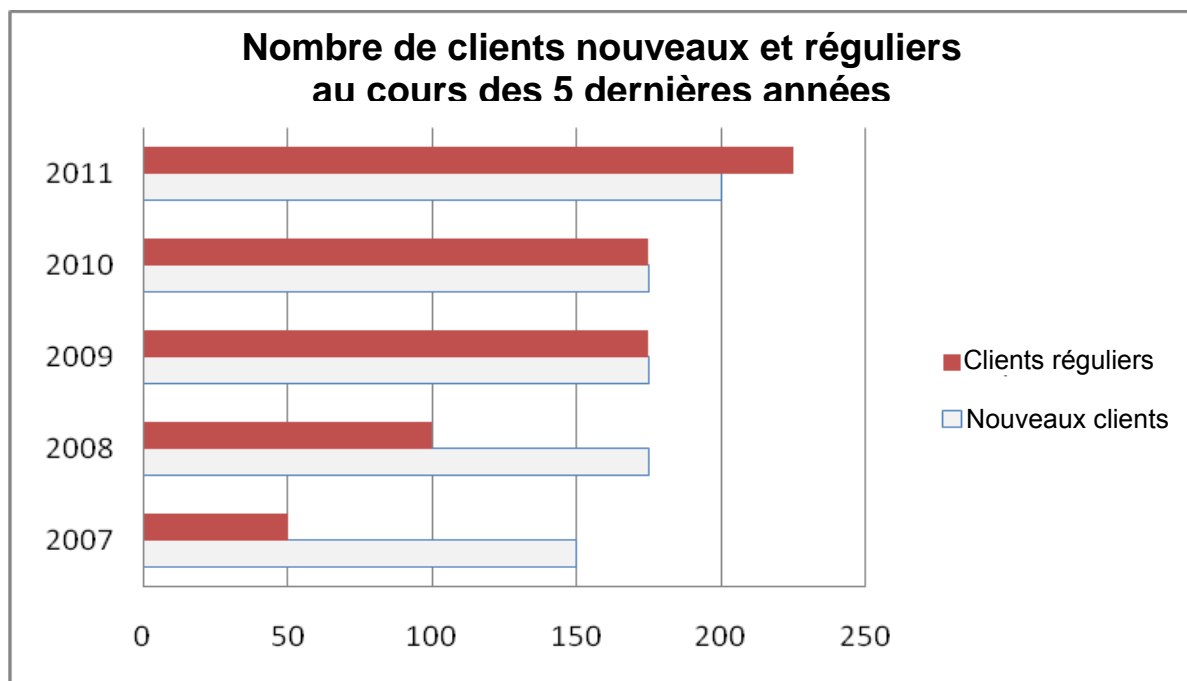
Habituellement, le graphique affiche plusieurs barres pour comparer les données. Les différentes hauteurs ou longueurs de barres représentent les valeurs, et c'est la plus haute ou la plus longue barre qui représente la plus grande valeur.

Tu remarqueras que les parties du graphique à barres sont semblables à celles du pictogramme. Dans l'exemple ci-dessous, il y a des étiquettes indiquant que l'axe horizontal, ou axe des x, porte les années, tandis que l'axe des y comporte le nombre de barres de chocolat produites. Il est facile de comparer les années et de voir que le taux de production est en augmentation constante.

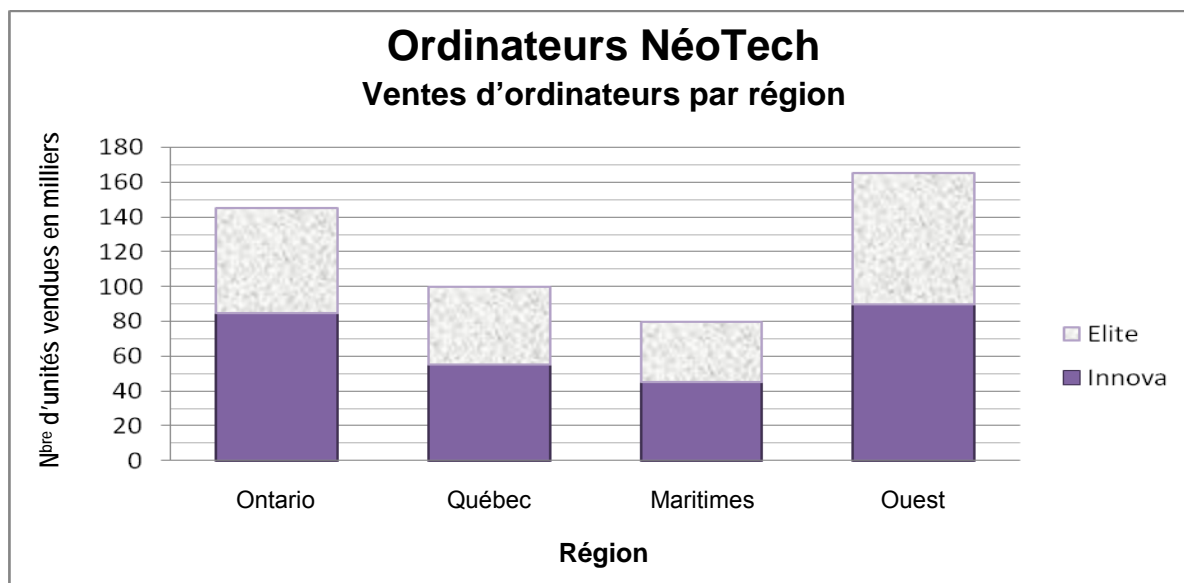


Les graphiques à barres existent dans toutes sortes de formes et de présentations. Ils peuvent ressembler à l'exemple ci-dessus, ou encore les barres peuvent être horizontales. Ils peuvent aussi comparer plus d'une catégorie ou « série ». On appelle parfois ces graphiques des graphiques à barres groupées.

L'exemple qui suit est un graphique à barres groupées horizontal qui compare le nombre de nouveaux clients et de clients réguliers des années 2007 à 2011.



Les graphiques à barres peuvent aussi combiner plusieurs séries dans une seule barre pour montrer le total cumulatif. Dans le graphique qui suit, la série d'ordinateurs Elite est ajoutée par-dessus la série d'ordinateurs Innova pour montrer les ventes totales d'ordinateurs pour chaque région. Tu remarqueras que ce graphique a des étiquettes pour les axes, où l'axe des x correspond aux régions, et l'axe des y au nombre d'unités vendues en milliers. Il y a aussi des lignes de grille horizontales.





Graphiques à barres

Activité d'apprentissage 10

1. Dans un graphique à barres, comment sais-tu quelle barre de données représente la catégorie ayant le plus grand montant ou la plus grande valeur?

2. En te reportant au graphique à la page précédente sur le *Nombre de clients nouveaux et réguliers au cours des cinq dernières années*, réponds aux questions suivantes :

a. En 2008, y a-t-il eu plus de nouveaux clients ou de clients réguliers?

Nouveaux Réguliers

b. Environ combien de nouveaux clients y a-t-il eu en 2007?

c. Est-ce que la tendance des nouveaux clients est à la hausse ou à la baisse?

Hausse Baisse

Tendance : Orientation générale du mouvement des prix, des taux ou des chiffres.

3. En examinant le graphique à la page précédente sur les *Ventes d'ordinateurs NéoTech par région*, réponds aux questions suivantes :

a. Dans quelle région a-t-on vendu le plus d'ordinateurs? _____

b. Quel nombre chaque ligne de grille représente-t-elle? _____

c. Environ combien d'ordinateurs Innova ont été vendus en Ontario? (Indice : *Compte le nombre de lignes de grille et multiplie-le par leur valeur.*)

d. Combien d'ordinateurs Elite ont été vendus en Ontario? _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Graphiques linéaires

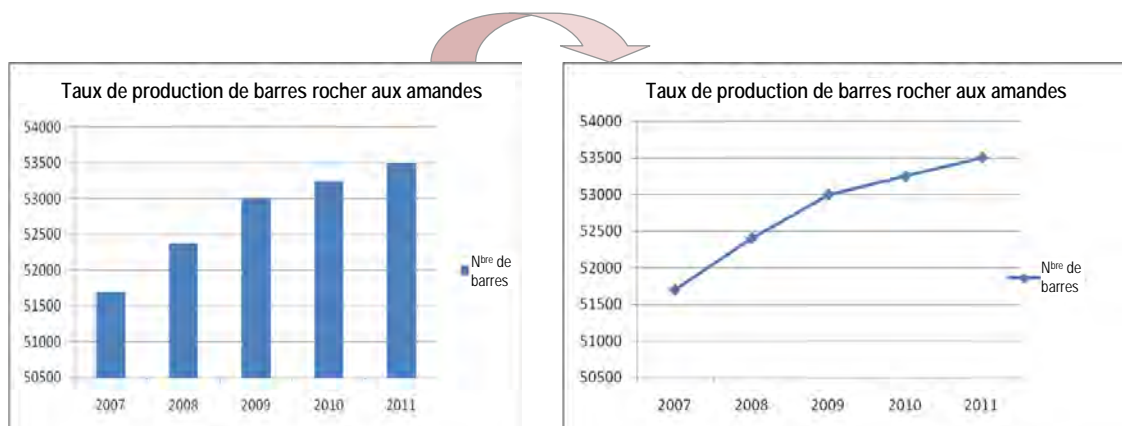
Les graphiques linéaires servent à afficher des données ou des renseignements dont la valeur change continuellement au fil du temps, soit des tendances de données. Ces graphiques sont faciles à créer et à lire. Ils te permettent même de faire des prévisions sur des données futures.

Les graphiques linéaires comparent les deux variables d'une liste croisée. En reliant tous les points de la grille par une ligne continue, le graphique montre la relation ou les différences entre les variables. Chaque point représente une cellule de la liste croisée.

Examinons les différentes parties du graphique linéaire.

- **Titre** – Comme dans les autres graphiques, le titre nous dit de quoi parle le graphique.
- **Axes** – L'axe des x (horizontal) et l'axe des y (vertical) représentent différentes données.
- **Étiquettes** – L'étiquette de l'axe des x et celle de l'axe des y indiquent quels types de données sont présentés.
- **Échelles** – Il y a des chiffres sur chacun des axes indiquant le montant ou la quantité.
- **Points** – Des points sont ajoutés à certains endroits le long des lignes pour aider à définir les valeurs précises où les listes se croisent.
- **Lignes** – Des lignes relient les points, donnent une estimation des valeurs entre les points et illustrent la tendance.

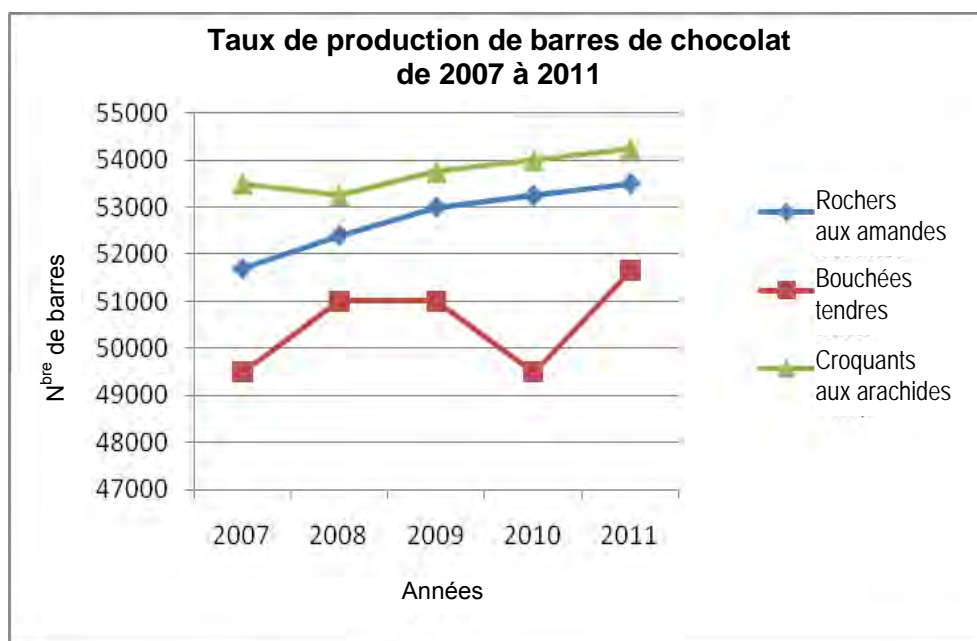
On peut considérer un graphique linéaire comme un graphique à barres où l'on a mis un point au sommet de chaque barre, relié les points par des lignes, puis enlevé les barres. Rappelle-toi le graphique de production de barres de chocolat dans la section sur les graphiques à barres. À droite ci-dessous, on l'a transformé en graphique linéaire.



Notre exemple à la page précédente ne présente qu'une catégorie de données – la production de barres rochers aux amandes. Cependant, comme on l'a mentionné précédemment, le graphique linéaire peut présenter les données de listes croisées. Celles-ci peuvent couvrir des catégories multiples, comme l'illustre la liste croisée dans le tableau suivant.

Taux de production de barres de chocolat			
Année	Rochers aux amandes	Bouchées tendres	Croquants aux arachides
2007	51 700	49 500	53 500
2008	52 400	51 000	53 250
2009	53 000	51 000	53 750
2010	53 250	49 500	54 000
2011	53 500	51 650	54 250

Le graphique de ces données ressemblerait à ceci :



Tu remarqueras que chaque ligne est d'une différente couleur, une pour chaque sorte de barre de chocolat. Chaque ligne a aussi des points d'une forme particulière (triangle, losange et carré). Chaque forme sur le graphique indique le nombre de barres de chocolat d'une sorte donnée qui ont été produites pour une année donnée.



Graphiques linéaires

Activité d'apprentissage 11

1. À quoi servent les graphiques linéaires? _____

2. Sur le graphique linéaire à la page précédente, utilise des flèches pour étiqueter les parties suivantes du graphique :
 - a. **Titre**
 - b. **Axes** – L'axe des x et l'axe des y
 - c. **Étiquettes** – Pour l'axe des x et l'axe des y
 - d. **Échelles** – Pour les deux axes
 - e. **Points**
 - f. **Lignes**
 - g. **Légende**
3. En utilisant le graphique sur le *Taux de production de barres de chocolat* à la page précédente, réponds aux questions suivantes :
 - a. Quelle barre produit-on en plus grande quantité?

 - b. Quelle barre a une production qui augmente constamment?

 - c. La production de quelle barre a connu une diminution importante pendant une année? _____
 - d. En quelle année cette diminution s'est-elle produite? _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

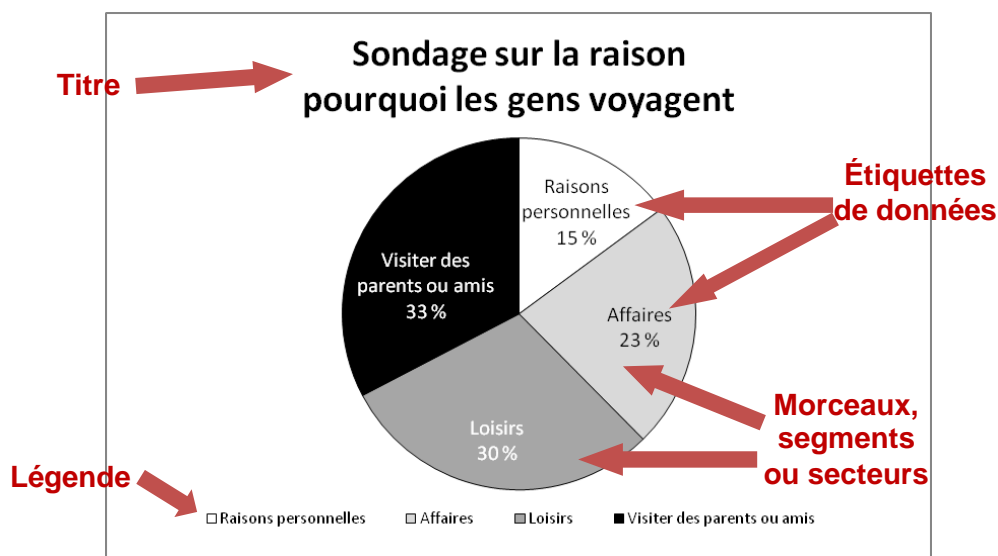
Graphiques circulaires ou diagrammes à secteurs

Les graphiques circulaires, aussi appelés diagrammes à secteurs, illustrent comment un tout se divise en parties. Voici quelques caractéristiques communes des graphiques circulaires :

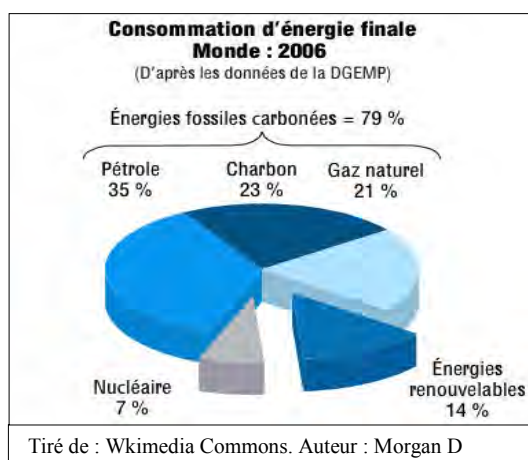
- Ils sont en forme de cercle.
- Le cercle complet représente le tout.
- Le cercle se divise ensuite en morceaux (segments ou secteurs), dont chacun représente une partie du tout.
- La taille de chaque morceau ou secteur est proportionnelle à la valeur qu'il représente, ce qui facilite les comparaisons visuelles.
- La somme de tous les morceaux ou secteurs est égale au tout.
- Les données peuvent être affichées en pourcentages, en fractions ou en cents par dollar. Si tu additionnes tous les pourcentages d'un graphique circulaire, tu arriveras à 100 %.

Tu trouveras ci-dessous un graphique circulaire présentant les résultats du sondage d'une agence de voyages sur « Pourquoi les gens voyagent ». Tu remarqueras que le graphique comprend les parties suivantes :

- Un titre.
- Des étiquettes de données. Dans cet exemple, elles affichent la catégorie et le pourcentage.
- Des couleurs ou motifs variés pour aider à distinguer les différents morceaux ou secteurs.
- Une légende.

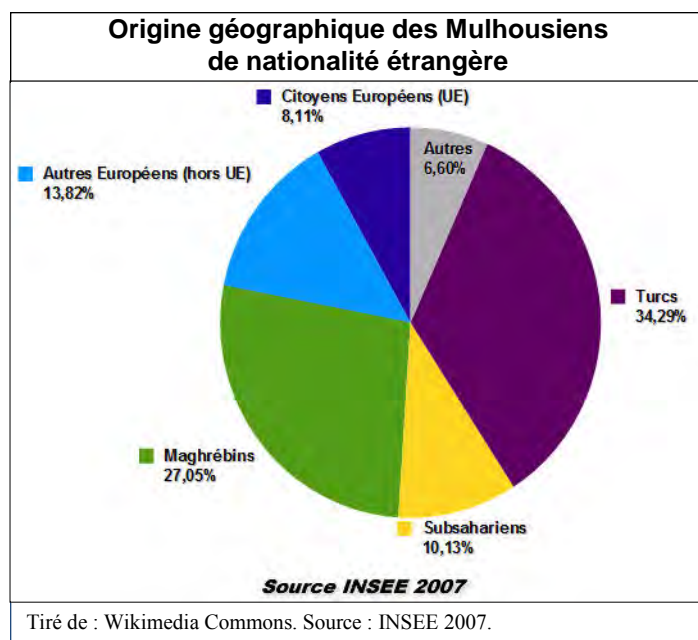
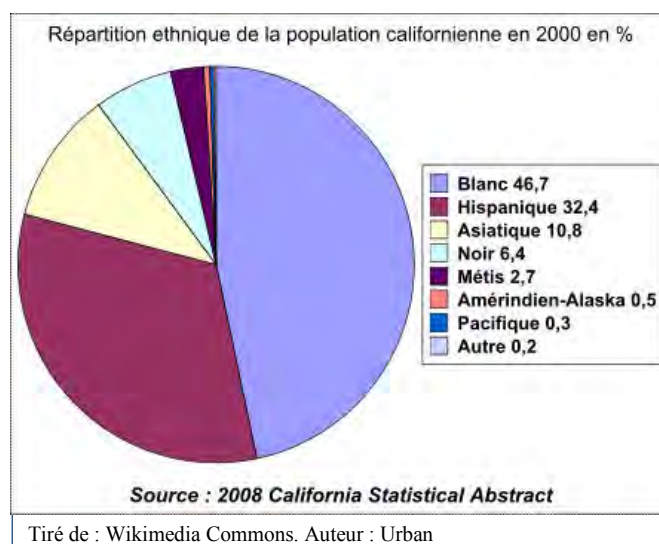


Comme pour les autres graphiques, la présentation et le format des graphiques circulaires peuvent varier. Voici quelques autres exemples de graphiques circulaires tirés de Wikimedia.org.



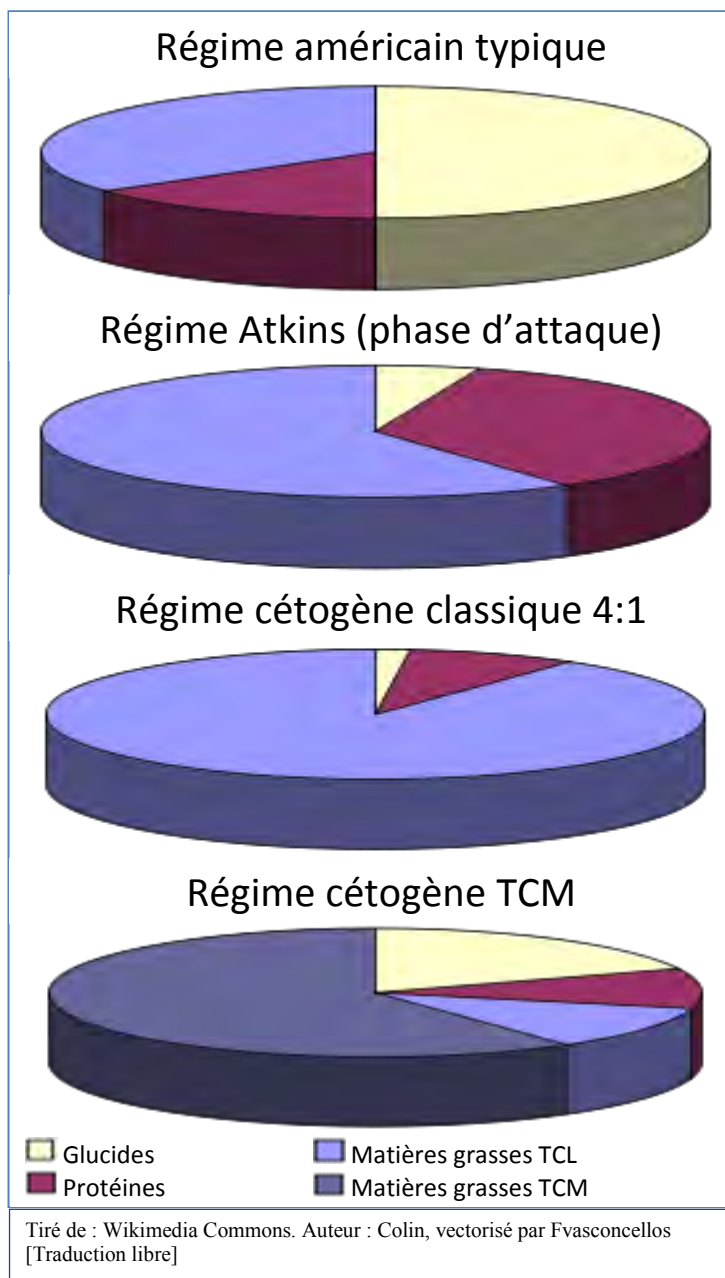
Le graphique à gauche montre un cercle en trois dimensions. Certains morceaux ou secteurs ont été séparés du tout pour créer un meilleur effet visuel.

Dans le graphique à droite, il n'y a pas d'étiquettes sur les secteurs, car l'aspect visuel crée un meilleur effet que les chiffres. Tu remarqueras que la légende suit l'ordre des secteurs dans le sens des aiguilles d'une montre à partir du haut ou de la position 12 heures.



Dans le graphique à gauche, les étiquettes de données sont placées à l'extérieur des morceaux ou secteurs, et sont accompagnées de la couleur de la légende. Le fait que l'étiquette se situe à côté du secteur, ainsi que le carré de couleur, indique clairement au lecteur quel secteur chaque étiquette désigne.

La série de graphiques circulaires suivante permet au lecteur de comparer facilement la teneur en glucides, en protéines et en matières grasses de quatre régimes différents.



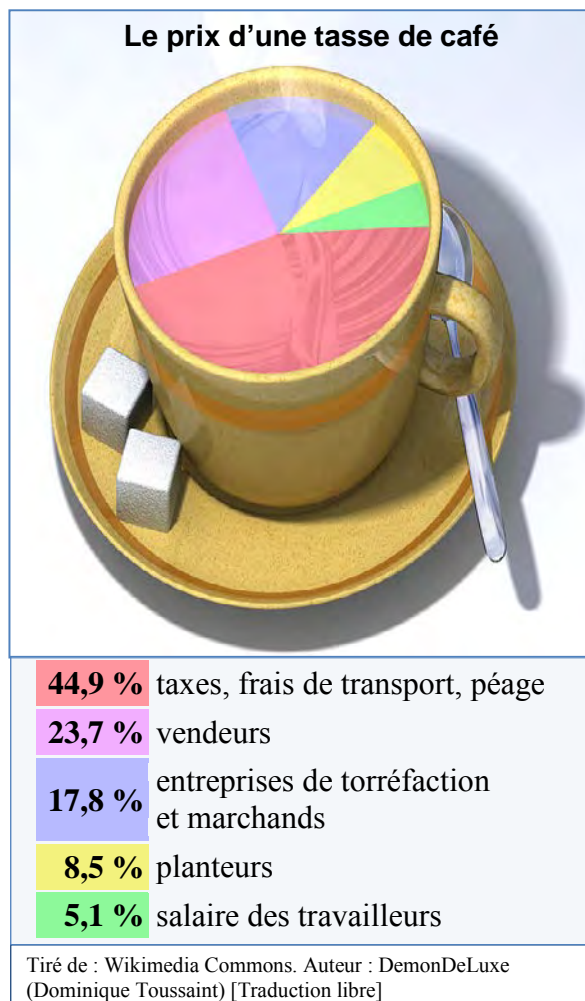
Certains graphiques circulaires gagnent encore en créativité, comme le graphique à droite ci-dessous, qui décompose les coûts du café.

Création d'un graphique circulaire ou diagramme à secteurs

Voici quelques étapes utiles à suivre pour créer un graphique circulaire.

1. **Les données se prêtent-elles à un graphique circulaire?** Vérifie s'il est possible d'additionner les données pour obtenir un « tout ».
2. **Détermine les parties.** Quelles seront les différentes parties, ou groupes de données, du tout? Habituellement, mettre les données en tableau peut t'aider à y parvenir.
3. **Calcule les pourcentages, les fractions ou les cents par dollar.** Convertis le chiffre de chaque groupe de données en un pourcentage ou une fraction du tout. (Note : On peut faire cela facilement dans un tableur.)

Tableur : Logiciel servant à la création et à la manipulation de tableaux.



4. **Trace le graphique.** Dessine un cercle et divise-le en secteurs pour chaque groupe de données. Arrange-toi pour que la taille des morceaux soit le plus près possible du pourcentage du groupe de données correspondant.
5. **Ajoute un titre, une légende et des étiquettes.** Invente un titre qui aide le lecteur à savoir de quoi parle le diagramme. Quelque chose du genre « Le graphique circulaire de Jean » ne marchera pas. Ensuite, ajoute une légende et des étiquettes.



Graphiques circulaires ou diagrammes à secteurs

Activité d'apprentissage 12

1. À quoi servent les graphiques circulaires?

2. Pourquoi penses-tu que les graphiques circulaires sont aussi appelés « diagrammes à secteurs »?

3. Reporte-toi à l'exemple intitulé *Consommation d'énergie finale (Monde : 2006)* il y a trois pages pour répondre aux questions suivantes :
 - a. Quel pourcentage de l'énergie venait des énergies renouvelables?

 - b. Quelle couleur était utilisée pour représenter le nucléaire?

 - c. Quelle était la deuxième source d'électricité en importance?

4. Reporte-toi à l'exemple de graphique intitulé *Répartition ethnique de la population californienne en 2000 en %* pour répondre aux questions suivantes :
 - a. Quel groupe de population est représenté par le quatrième secteur?

 - b. Quels sont les trois plus grands groupes de population?
_____, _____ et _____

 - c. Était-il nécessaire d'être capable de voir la couleur des secteurs pour répondre aux questions a et b qui précèdent? Pourquoi ou pourquoi pas?

5. Examine la série de graphiques circulaires comparant la teneur en glucides, en protéines et en matières grasses de quatre régimes différents qui se trouve il y a trois pages.
- Quel régime contient le pourcentage le plus élevé de protéines?

 - Quel régime a le pourcentage le plus faible de glucides?

6. Dans le module sur la capacité de raisonnement, à l'activité 7 intitulée « Ton emploi du temps », tu as fait un journal indiquant les activités de ta journée et le temps consacré à chacune.
- Utilise les données recueillies lors de cette activité pour remplir le tableau ci-dessous. Tu devras additionner le nombre total de minutes pour chaque activité.

Emploi du temps d'une journée de 9 h à 16 h	
Activité	Temps total

- Ouvre Microsoft Excel ou un autre tableur.
- Dans le tableur, reproduis le tableau ci-dessus en y insérant tes données.
- Crée un graphique circulaire à partir des données se trouvant dans le tableau du tableur. Sélectionne l'ensemble du tableau, clique sur l'icône de graphiques et choisis Secteurs. Tu peux lui donner la mise en forme de ton choix. Si tu as besoin d'aide supplémentaire, rends-toi dans l'aide d'Excel et tape « Créer un graphique en secteurs ».

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue

Capacité de raisonnement

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 4 – Documents et formulaires*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Travail de bureau : Module 4 – Documents et formulaires

Unité 1 – Lire pour apprendre et travailler

Je comprends les différences entre lire pour apprendre et lire pour travailler.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
J'ai acquis des compétences de lecture active.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris comment lire des documents contenant beaucoup de paragraphes.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 2 – Documents en milieu de travail

Je connais différentes sortes de listes et la façon de les utiliser.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai une idée des parties d'un tableau, et de la façon de tracer et d'interpréter des tableaux.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je comprends en gros la présentation des formulaires et la façon d'y trouver des renseignements.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 3 – Remplir des formulaires

Je connais quelques-unes des raisons pour lesquelles les employés de bureau remplissent des formulaires.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je comprends les étapes à suivre pour remplir un formulaire.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 4 – Suivre son emploi du temps			
J'ai appris des choses sur les calendriers en ligne.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Je comprends le système de 24 heures.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Unité 5 – Graphiques et diagrammes			
J'ai appris les parties d'un graphique.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris comment lire des pictogrammes, des graphiques à barres, des graphiques linéaires, et des graphiques circulaires ou diagrammes à secteurs.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris quand utiliser un type de graphique plutôt qu'un autre.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris comment créer un graphique dans un tableur.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)

Travail de bureau

Module 5 : Gestion des documents

- Unité 1 : Introduction
- Unité 2 : Classement
- Unité 3 : Saisie de données

Unité 1 : Introduction

Dans la plupart des entreprises de nos jours, l'organisation des documents et d'autres éléments d'information constitue une partie importante du travail des employés de bureau. Nous vivons dans une société de l'information, et les entreprises doivent obtenir et conserver plus de renseignements que jamais auparavant. Nous devons être en mesure de trouver ces renseignements de façon facile et rapide quand nous en avons besoin. On appelle classement ou **gestion des documents** la méthode d'organisation et de stockage de l'information. Grâce à cette méthode, il est possible de suivre un document de sa création à sa destruction.

Il existe divers types de documents, par exemple :

- les listes;
- les formulaires;
- les lettres;
- les reçus;
- les rapports;
- les manuels.

Document : Tout support d'information destiné à être consulté.

À une certaine époque, la gestion des documents impliquait de travailler avec des dossiers papier. De nos jours, avec la quantité énorme de renseignements à classer et la nécessité de gagner de l'espace, il existe beaucoup de nouvelles méthodes pour stocker l'information. Les documents prennent différentes formes, par exemple :



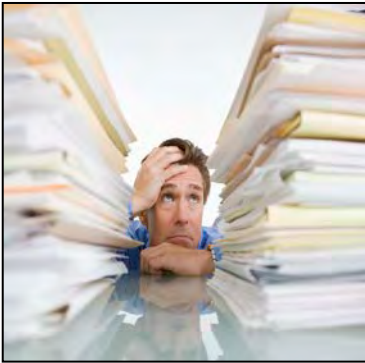
- Supports électroniques – enregistrements vidéo, enregistrements sonores, présentations multimédias, diaporamas, contenu en ligne, etc.
- Microformes – films ou papier servant à stocker des images miniaturisées de documents. Les images sur microformes sont habituellement réduites d'environ 25 fois par rapport leur taille originale. Aussi appelées microfilms (bobines) et microfiches (feuilles rectangulaires)
- Supports magnétiques – disques durs, disquettes, bandes pour ordinateur, CD, DVD et clés USB.

Une fois qu'un document d'information est créé, il faut le conserver en toute sûreté et sécurité pour qu'il soit utilisable lorsqu'on en aura besoin. Les trois éléments clés à retenir pour une gestion efficace des documents sont la documentation, l'uniformité et la rigueur.

Documentation

Par documentation, on entend les procédures écrites indiquant comment, où et quand classer quelque chose. La documentation permet de communiquer les règles et procédures à suivre à tous les gens qui ont accès aux documents. Si tout le monde suit les mêmes procédures établies et documentées, on obtiendra un système efficace de gestion des documents.

Uniformité



L'uniformité implique que les règles de classement demeurent les mêmes d'un jour à l'autre et d'une personne à l'autre. On observe une perte d'uniformité lorsque plusieurs personnes classent les mêmes dossiers selon différentes règles ou procédures. Souvent, l'une des premières choses qu'un nouveau commis fait en arrivant dans un bureau, c'est de réorganiser les dossiers. Si chaque commis utilise son propre système de classement, il est presque impossible pour les autres de trouver des documents.

Rigueur

Le dernier critère mais non le moindre est la rigueur. Toute la documentation et l'uniformité du monde ne peuvent pas sauver un système de documents si les commis bâclent leur travail. Mettre les dossiers dans le mauvais ordre, faire une faute dans le nom d'un dossier ou laisser des documents collés ensemble sont toutes des façons de rendre l'information difficile à trouver. Les délais pour trouver les renseignements entraînent la perte de temps de travail, l'insatisfaction des clients ou la prise de décisions mal informées. Tous ces éléments peuvent entraîner des pertes financières pour l'employeur.

RAPPEL :

Documentation + Uniformité + Rigueur = Gestion des documents

Si l'on suit les règles de classement établies dans un bureau, n'importe quel employé pourra trouver les renseignements à l'avenir sans confusion.





Éléments de classement

Activité d'apprentissage 1

1. Quels sont les trois éléments d'un bon système de classement?

2. D'après toi, quel élément est le plus important et pourquoi?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 2 : Classement

- Sources : - « Le classement alphabétique », *Le français au bureau*, 5^e édition de Noëlle Guilloton et Hélène Cajolet-Laganière, collection « Guides de l'Office de la langue française », Québec, Les Publications du Québec, 2000, p. 272-274.
- Cours *Gestion de l'information* conçu par Ginette Curotte et Denise Tremblay pour la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD) en novembre 2007, <http://edusofad.com/www/servicesweb2/sites/gestion-information/php/index.php>.

Il existe différentes façons de déterminer l'ordre à suivre pour le classement et l'entreposage des renseignements. La méthode la plus courante est le système alphabétique. Un autre système de classement possible serait de mettre les documents par ordre chronologique, c'est-à-dire qu'on classerait les renseignements en suivant la date et l'heure au lieu de l'alphabet. D'autres systèmes, tels que le classement numérique (chiffre), géographique (lieu) et idéologique (sujet), reposent sur des bases alphabétiques.

Chaque entreprise peut avoir des procédures différentes pour classer les renseignements dans un système alphabétique. Ces procédures peuvent varier d'une entreprise à l'autre et même d'un service à l'autre. L'important, bien sûr, c'est de suivre les procédures adoptées par l'entreprise où tu travailles, à des fins d'uniformité. Cependant, certaines normes ont été établies ou recommandées par des organismes comme l'Office québécois de la langue française (OQLF) et la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD) pour guider le personnel de bureau dans l'adoption de règles de classement simples, rigoureuses et efficaces. Dans cette unité, nous repasserons quelques-unes de ces règles proposées par l'OQLF et la SOFAD.

Vocabulaire de classement de base

Pour comprendre les règles de classement et être capable de les utiliser correctement en milieu de travail, il faut connaître certains termes de classement de base. Voici une liste de définitions utiles que tu pourras consulter au besoin.

Terme	Définition	Exemple
Accent	Signe qui sert à distinguer les voyelles pour éviter la confusion entre les homographes.	<ul style="list-style-type: none"> • e accent aigu (é) • e accent grave (è) • e accent circonflexe (ê) • e tréma (ë)
Acronyme	Abréviation d'un groupe de mots constituée de la première lettre de chacun de ces mots, et qui se prononce comme un seul mot. Voir aussi Sigle.	<ul style="list-style-type: none"> • Cégep (Collège d'enseignement général et professionnel) • SAQ (Société des alcools du Québec)
Casse	Aspect d'une lettre (majuscule ou minuscule).	<ul style="list-style-type: none"> • majuscule • minuscule

Terme	Définition	Exemple
Générique	Mot indiquant le genre d'entreprise au début d'une raison sociale. Voir aussi Raison sociale.	<ul style="list-style-type: none"> • Garage André Latreille • Pharmacie Alain Tessier
Homographes	Mots qui s'écrivent de la même façon.	<ul style="list-style-type: none"> • son (bruit) • son (céréale) • son (masculin de sa)
Indexage	Opération consistant à déterminer dans quel ordre et quel format écrire le nom d'un dossier à classer.	<ul style="list-style-type: none"> • Faut-il classer le dossier par prénom ou nom de famille? • Inclut-on le « Le » au début du nom de l'entreprise pour classer le dossier à la lettre L? • Doit-on tenir compte de la ponctuation pour classer le dossier?
Ligature	Lettres soudées.	<ul style="list-style-type: none"> • æ • œ
Particule	Préposition qui précède un nom de famille et fait habituellement partie de la même unité de classement.	<ul style="list-style-type: none"> • De • La • Mc • O' • Saint, St • Van
Priorité de l'absence	Principe de classement qui dit que rien vient avant quelque chose, que ce soit une lettre, un prénom, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Chantal vient avant Chantale. • Le dossier Fafard vient avant le dossier Diane Fafard.
Raison sociale	Nom d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Bell Canada • Salon Multi Coupe, enr.
Renvoi	Indication dirigeant l'utilisateur à un autre dossier contenant des renseignements complémentaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Voir Isabelle, Pierre
Sigle	Abréviation constituée par les initiales de plusieurs mots et qui se prononce lettre par lettre. Voir aussi Acronyme.	<ul style="list-style-type: none"> • LLEO (Literacy Link Eastern Ontario)
Titre de civilité	Titre qui indique la profession d'une personne se démarquant dans la société.	<ul style="list-style-type: none"> • Monsieur • Madame • Docteur • Honorable • Maître
Unité de classement	Partie d'un nom de personne ou d'entreprise servant à déterminer l'ordre de classement.	

Tu trouveras d'autres termes utiles au classement à l'adresse suivante :

<http://edusofad.com/www/servicesweb2/sites/gestion-information/php/vocabulaire.php>.

Classement alphabétique

Le classement alphabétique consiste à comparer les lettres de deux mots pour déterminer lequel vient en premier en suivant l'ordre des 26 lettres de l'alphabet. Par exemple, les noms André, Jacob et Tanya sont en ordre alphabétique parce que A vient avant J et J vient avant T. Si deux mots commencent par la même lettre, on regarde alors la deuxième (p. ex., Valérie vient avant Victor), et ainsi de suite.



Accents et ligatures

En français, le classement alphabétique est un peu plus compliqué à cause des accents (é, è, ê, ë, etc.). La règle générale à suivre est de classer les mots sans tenir compte des accents. Si on tombe sur des homographes (deux mots pareils), on peut regarder s'ils contiennent des accents pour les distinguer. L'ordre à suivre pour les accents est aigu (é), grave (è), circonflexe (ê) et tréma (ë). Ce qui est particulier, c'est qu'on fait la distinction des accents en commençant par la fin du mot! Par exemple, cote vient avant côte (parce que le *o* sans accent vient avant l'accent circonflexe), et côte vient avant coté (parce que c'est la dernière différence qui l'emporte : le *e* final vient avant le *é* final). En théorie, il sera assez rare que tu aies à faire des distinctions aussi complexes entre des noms de personnes et d'entreprises.

Pour ce qui est des ligatures ou lettres soudées (p. ex., æ dans curriculum vitæ, œ dans cœur, etc.), on les classe comme si les lettres étaient séparées (p. ex., ae, oe, etc.).

Casse

La « casse » d'une lettre est son aspect majuscule ou minuscule. Dans le classement alphabétique, après avoir tenu compte de l'ordre des lettres, puis des accents, on tient compte de la casse, mais, encore une fois, uniquement dans le cas d'homographes. Dans ce cas, les minuscules ont priorité sur les majuscules. Alors, si deux mots sont identiques, l'un avec des majuscules et l'autre en minuscules, c'est celui qui est en minuscule qui vient en premier. Par exemple, Mclean viendrait avant McLean.

Méthodes de classement alphabétique

Il existe deux principales méthodes de classement alphabétique : le classement continu ou **absolu**, et le classement discontinu ou **logique**.

Classement absolu

Le classement **absolu** est utilisé dans les dictionnaires et se fait lettre par lettre sans tenir compte des espaces, des traits d'union, de la ponctuation, des accents, de la casse, etc. Cette méthode est très simple et prévisible, mais ne convient pas vraiment au classement de dossiers de personnes ou d'entreprises. En effet, elle risque de séparer des séries d'éléments qui devraient se trouver ensemble. Par exemple, tous les dossiers des personnes ayant le même nom de famille devraient être regroupés. Voici un exemple où il serait illogique de séparer les Clark et les Clarke pour les seules raisons que l'espace, les accents et la ponctuation ne comptent pas et que L vient avant M.

- Clark, Arianne
- Clarke, Louis
- Clark, Émile
- Clarke, Roger
- Clark, Marie

Classement logique

Le classement **logique** convient mieux au classement des dossiers. En effet, c'est un classement où l'on divise d'abord le nom du dossier en unités (habituellement des mots, des initiales ou des chiffres), puis où l'on classe chaque unité par ordre alphabétique. On commence par regarder la première unité de deux dossiers. Si elles sont identiques, on regarde la deuxième et ainsi de suite. Si nous reprenons notre exemple précédent en suivant cette méthode, nous obtiendrions ceci :

- Clark,| Arianne
- Clark,| Émile
- Clark,| Marie
- Clarke,| Louis
- Clarke,| Roger

Tous les Clark sont ensemble parce qu'on classe d'abord la première unité avant de passer à la deuxième. C'est beaucoup mieux, n'est-ce pas? On utilisera donc la méthode de classement logique pour classer les dossiers dans le reste du module.

Unité de classement

Comme on l'a mentionné plus tôt, dans la méthode de classement alphabétique logique, on sépare d'abord les noms de dossiers en unités de classement. Une unité de classement peut être un chiffre, une lettre, un mot ou une combinaison de tout ça. Lorsque le nom d'une personne ou d'une entreprise contient deux mots (importants), on dit habituellement qu'il a deux unités. On verra en détail plus tard comment indexer les noms de dossiers (les diviser en unités et mettre ces unités en ordre). En attendant, voici quelques exemples où l'on a divisé des noms en unités à l'aide de lignes rouges et fournit des explications entre parenthèses.

NOM	EXPLICATION
Jacques Villeneuve	Le prénom et le nom de famille sont deux unités.
Pierre K. Péladeau	L'initiale est considérée comme une unité distincte.
Marianne Saint-André	Les mots reliés par un trait d'union forment une seule unité.
La Vie en Rose	L'article (le, la, etc.) forme une seule unité avec le mot qui le suit. Même chose pour la préposition (de, en, d', etc.)
Resto Chez Raymonde	« Chez » est une unité distincte.
Studio 47	Le chiffre est une unité.

Priorité de l'absence

Un principe important à retenir dans la méthode de classement alphabétique logique est la **priorité de l'absence**, c'est-à-dire que rien (le blanc ou l'espace) vient avant quelque chose (la lettre ou le mot). Voici quelques exemples de ce que ça implique :

- Blanchet vient avant Blanchette.
- J. Samson vient avant Julie Samson.
- Le dossier *Fafard* vient avant le dossier *Diane Fafard* parce que le premier dossier n'a pas d'unité de prénom.

RAPPEL :

- Pour classer des dossiers, divise leur nom en unités, puis compare leurs unités, une à une.
- Selon le principe de la priorité de l'absence, rien vient avant quelque chose.
- Les accents se classent dans l'ordre suivant : aucun, aigu, grave, circonflexe, tréma. On distingue à partir de la fin.
- Les minuscules viennent avant les majuscules.





Vocabulaire de classement

Activité d'apprentissage 2

1. Que signifie l'acronyme OQLF?

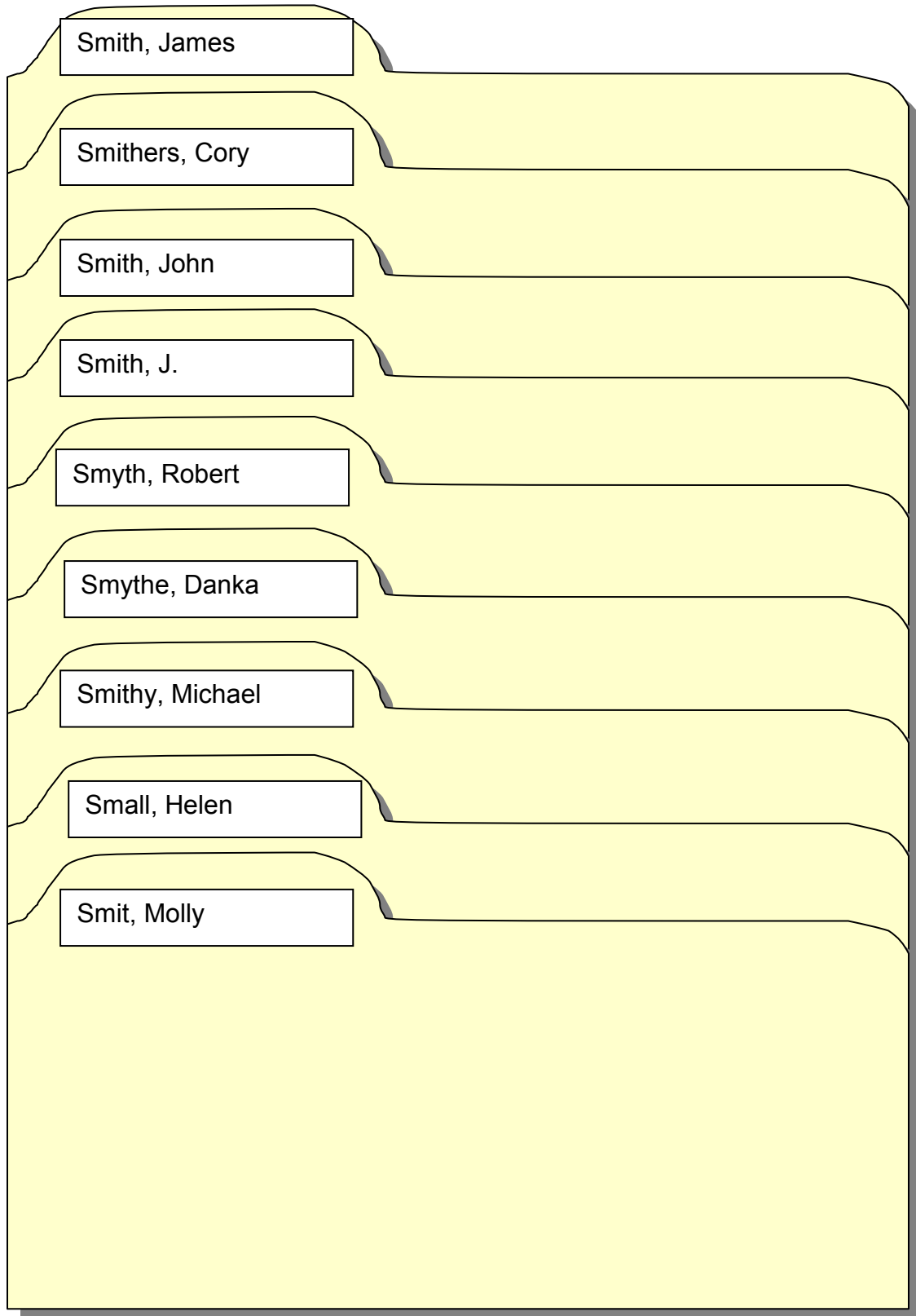
2. Divise les segments suivants en unités en traçant une ligne rouge entre les unités.
 - 1) Jean A. Samson
 - 2) Pièces d'auto Pagé
 - 3) Journal Sorel-Tracy
 - 4) Boutique Mode 101
 - 5) Fournitures de bureau Denis
 - 6) Katie Sirois
3. Classe les dossiers à la page suivante par ordre alphabétique en écrivant sur chaque dossier un chiffre indiquant sa position.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Classement des noms de personnes

Règle générale

Lors de l'indexage des noms de personne, on place les unités dans un certain ordre. La première unité devrait être le nom de famille de la personne suivi d'une virgule. La deuxième unité est le prénom ou l'initiale de la personne. Enfin, on utilise le deuxième prénom de la personne ou son initiale comme troisième unité. N'oublie pas le principe de la *priorité de l'absence* : lorsque l'une des unités n'est qu'une initiale, elle vient avant un mot qui commence par cette même lettre. On ne tient pas compte de la ponctuation comme les points ou les apostrophes.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
T. Arsenault	Arsenault,	T.	
Terrence Arsenault	Arsenault,	Terrence	
Raymond Jeanson	Jeanson,	Raymond	
Richard Jeanson	Jeanson,	Richard	
Alfred Simard	Simard,	Alfred	
Alfred B. Simard	Simard,	Alfred	B.
Anne Veilleux	Veilleux,	Anne	
Anne Marie Veilleux	Veilleux,	Anne	Marie

Particules

Certains noms de famille commencent par une particule, par exemple **Mac**Donald et **De**Souza. Peu importe s'il y a une apostrophe, une espace ou un trait d'union dans ces noms à particule, on considère qu'ils forment une seule unité. On ne tient pas compte de la ponctuation lors du classement. Par exemple, *Daoust* et *D'Aoust* sont considérés comme identiques et c'est le prénom qui déterminera l'ordre. Voici quelques particules couramment utilisées : *d' D' de, De, Del, De la, Di, Du, El, Fits, La, Le, M, Mac, Mc, O', Saint, St, Van, Van de, Van der* et *Von*.

Les préfixes *Saint, Sainte, St* et *Ste* ont un traitement particulier. On les classe tous à « Saint ». Par exemple, les noms *Sainte-Marie* et *Ste-Marie* sont considérés comme identiques; c'est le prénom qui départagera l'ordre. De plus, *Saint-Germain* vient avant *Sainte-Thérèse*, car on ne fait pas la distinction entre *Saint* et *Sainte*.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Oliva Daoust	Daoust,	Oliva	
Pauline D'Aoust	D'Aoust,	Pauline	
Jean de La Fontaine	De La Fontaine,	Jean	
Joannie A. MacDonald	MacDonald,	Joannie	A.
Terrence C. M ^c Donald	M ^c Donald,	Terrence	C.
Robert St-Jean	St-Jean,	Robert	
Christiane Saint-Laurent	Saint-Laurent,	Christiane	

Traits d'union

Dans les noms et prénoms composés, on considère que les mots reliés par un trait d'union forment une seule unité. Un prénom comme *Marie-Anne* est considéré comme une seule unité et on ne tient pas compte du trait d'union lorsqu'on le classe par ordre alphabétique. Par contre, *Marie Anne* sans trait d'union est considéré comme deux unités distinctes.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Véronique Arnaud-Savoie	Arnaud-Savoie,	Véronique	
Tina DuBois-Richard	DuBois-Richard,	Tina	
Ginny Sami Lee	Lee,	Ginny	Sami
Amy Sami-Lee	Sami-Lee,	Amy	
Anne-Marie S. Savoie	Savoie,	Anne-Marie	S.

Initiales et surnoms

Lorsqu'une personne utilise son ou ses initiales comme nom, on les indexe comme des unités distinctes, à moins bien sûr qu'elles soient reliées par un trait d'union. Par exemple, le nom J.K. Rowling serait classé en utilisant **Rowling** comme première unité, **J.** comme deuxième unité et **K.** comme troisième unité. Parfois, les gens abrègent leur prénom ou utilisent des surnoms. Par exemple, François devient Frank et Jonathan devient Jo. Les abréviations et les surnoms sont indexés tels qu'ils sont écrits.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
A.J. Arsenault	Arsenault,	A.	J.
Lee Bazinet	Bazinet,	Lee	
Lou Charron	Charron,	Lou	
Frank Daviau	Daviau,	Frank	
J.-F. St-Jean	St-Jean,	J.-F.	
P.Y. Vallières	Vallières,	P.	Y.

Titres de civilité

On emploie souvent des titres de civilité avec les noms de personnes. Il peut s'agir de *Mademoiselle*, *Monsieur* ou *Madame*. D'autres titres pourraient être *Docteur*, *Maître*, *Honorable*, *Professeur*, etc. D'autres titres encore sont des suffixes qu'on trouve après le nom, comme II, III, père et fils, ainsi que des titres professionnels tels que *c.a.*, *M.D.*, *Ph. D.*, etc. Lors de l'indexage, le titre (suffixe ou non) s'ajoute à la dernière unité de classement du prénom et se place entre parenthèses. Par exemple, *Lemieux, Robert (Docteur)* ou *Sirois, Thérèse (c.a.)*. On inclut parfois les titres de civilité Madame ou Monsieur pour indiquer le sexe de la personne dans le cas de prénoms mixtes, étrangers ou qui portent à confusion.

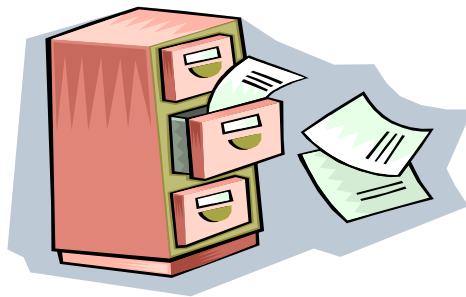
Lorsque le nom est incomplet, par exemple *Docteur Ballard* ou *Frère Tuck*, le titre forme une unité de classement distincte et le nom est indexé dans l'ordre où il est écrit, sans virgule.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Sandra Bertrand, c.a.	Bertrand,	Sandra (c.a.)	
Frère Tuck	Frère	Tuck	
Madame Marie-Alfred Jetté	Jetté,	Marie-Alfred (Madame)	
Jean Landriault, fils	Landriault,	Jean (fils)	
Princesse Diana	Princesse	Diana	
Sœur Marie Saulnier	Saulnier,	Marie (Sœur)	
Honorable Paul K. Tessier	Tessier,	Paul	K. (Honorable)
Maître Julien Vadeboncœur	Vadeboncœur,	Julien (Maître)	
Docteur Claude Walters	Walters,	Claude (Docteur)	

Noms étrangers

Lorsqu'on tombe sur des noms étrangers, il est parfois difficile de déterminer quel est le prénom et quel est le nom de famille. La règle à suivre, dans ce cas, est d'inscrire les noms dans l'ordre où on nous les a présentés. Le titre de civilité, s'il est fourni, peut aider à déterminer le sexe de la personne. Il peut être nécessaire de faire un renvoi (voir la section Renvois) pour s'assurer de pouvoir retrouver le dossier si l'on cherche les unités dans un autre ordre.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Monsieur Miroslav Belov	Belov,	Miroslav (Monsieur)	
Monsieur Kyung Lee	Lee,	Kyung (Monsieur)	
Madame Mihaela Mihai	Mihai,	Mihaela (Madame)	
Madame Dah Yoon Min	Min,	Dah	Yoon (Madame)





Classement des noms de personnes

Activité d'apprentissage 3

1. Lorsqu'on classe des noms de personnes, quel mot forme la première unité de classement?

2. Pour approfondir tes connaissances du classement des noms de personnes, fais le tutoriel à l'adresse suivante : http://edusofad.com/www/servicesweb2/sites/gestion-information/php/ginfc4t3_01.php. Le tutoriel contient 29 pages, y compris les exercices. Pour passer à la page suivante du tutoriel, clique sur la flèche en haut à droite. Pour écouter les consignes, clique sur le haut-parleur en haut à gauche. Si tu as besoin d'aide, demande à ton formateur ou ta formatrice.
3. Dans les exemples suivants, encercle la particule.
 - a) McPherson
 - b) St-Jacques
 - c) Van Kleiff
 - d) de la Roche
4. En suivant les règles énoncées précédemment, divise les noms suivants en unités de classement.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Oscar de la Renta			
J. van Tol			
Diane Andrew-Allen			
Sœur Thérèse Jacques			
Jean-Marie Briand			
Père Bernard			

S. J. Champagne-Jodoin			
Marie Anne Kirouac			
Richard Larin, fils			
Daniel Saint-Pierre			
Docteure Jeanne Thériault			

5. Numérote les noms suivants de 1 à 10 pour indiquer l'ordre de classement alphabétique approprié. (Si tu as accès à des dossiers à ton centre d'apprentissage, tu peux écrire les noms ci-dessous sur des étiquettes, les mettre sur les dossiers, puis classer les dossiers dans le bon ordre.)

R. T. Samson

Capitaine R. T. Samson

Robert T. Samson

Docteur Robert Samson

Robert T. Samson, père

Robert T. Samson, fils

Robert Samson

Robert T. Samson, CMA

Docteur Samson

Révérénd R. T. Samson

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Classement des raisons sociales

La raison sociale est le nom sous lequel une entreprise exerce ses activités. Il en existe deux grands types : les raisons sociales avec nom de personne et les désignations fantaisistes, qui ne permettent pas de reconnaître le genre d'entreprise.

Raisons sociales avec nom de personne

Les raisons sociales avec nom de personne comprennent habituellement un générique, qui indique le genre d'entreprise, suivi du nom de personne. Pour classer ces noms, on les divise d'abord en unités. La première unité est le générique suivi d'une virgule. Ensuite, on inscrit le nom de la personne en commençant par le nom de famille, puis le prénom. Par exemple, le dossier de l'entreprise Garage André Latreille se classerait sous Garage, Latreille André.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Agence de voyages Rozon	Agence	de voyages,	Rozon
R. Cadieux Construction	Construction,	Cadieux	R.
Pharmacie Jean Coutu	Pharmacie,	Coutu	Jean
Toilettage Christine	Toilettage,	Christine	

Désignations fantaisistes

Les désignations fantaisistes sont des noms d'entreprises qui ne permettent pas de reconnaître le genre de l'entreprise. En règle générale, on indexe simplement les mots dans leur ordre d'apparition.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Bureau en gros	Bureau	en gros	
Groupe Investors	Groupe	Investors	
Hebdo Rive Nord	Hebdo	Rive	Nord
Levaque Fourrures	Levaque	Fourrures	

Articles

Les articles sont de petits mots qui servent à en déterminer d'autres (p. ex., le, la, les, l', du, de la, d'). Il arrive qu'on en trouve au début ou à l'intérieur de certains noms d'entreprises. Par exemple, **La** Pharmacie Lemieux, **La** Fondation Rêves d'enfants. Il y a deux règles pour classer les noms d'entreprises contenant des articles :

- Lorsqu'un article détermine le générique au début d'une raison sociale avec nom de personne, on le reporte entre parenthèses à la fin de la dernière unité, un peu comme les titres de civilité dans les noms de personnes. Par exemple, Auberge, | Cadieux (**L'**).
- Dans les désignations fantaisistes (sans générique), l'article se lie au mot qui le suit pour former une unité de classement. Par exemple, **Les** deux | frères | inc.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2
La Bijouterie Mercier	Bijouterie,	Mercier (La)
Les Éditions Molière	Éditions	Molière (Les)
Le Monde du dollar	Le Monde	du dollar
Le pommier d'Argent	Le pommier	d'Argent
Les secrets de Pauline	Les secrets	de Pauline

Prépositions

Une préposition est un mot grammatical invariable qui introduit un complément (p. ex., à, chez, sur, etc.). Lorsqu'une dénomination fantaisiste commence par une préposition, cette préposition constitue la première unité de classement. Par exemple, **Chez** | la mère | Michel.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4
À la Claire Fontaine	À	la Claire	Fontaine	
Aux quatre épices	Aux	quatre	épices	
Chez Cora	Chez	Cora		
Chez la Mère Poule	Chez	la Mère	Poule	

Conjonctions

Une conjonction est un mot qui sert à joindre deux mots ou deux groupes de mots (p. ex., et, ou, &). Dans les raisons sociales, la conjonction n'est pas considérée comme une unité de classement. On la met donc entre parenthèses à la fin de l'unité qui la précède. Par exemple, Bertrand (**et**) Frère.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4
Arôme grillades et fruits de mer	Arôme	grillades (et)	fruits	de mer
Fondation Lucie et André Chagnon	Fondation,	Chagnon	Lucie (et)	André
Roberge & Fils	Roberge (&)	Fils		
Samson Bélair/Deloitte & Touche	Samson	Bélair	Deloitte (&)	Touche

Statut juridique

Dans les raisons sociales, on trouve souvent une particule à la fin indiquant le statut juridique de l'entreprise. Cette indication est parfois abrégée (p. ex., ltée pour limitée, enr. pour enregistrée, inc. pour incorporée). Qu'elle soit abrégée ou non, la particule constitue une unité de classement. Même si elle est abrégée, il faut la traiter comme si elle était écrite au long.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Astral Media inc.	Astral	Media	inc.
Biscuits Leclerc ltée	Biscuits	Leclerc	ltée
Ford du Canada Limitée	Ford	du Canada	Limitée
L'Ô-oie-sis enr.	L'Ô-oie-sis	enr.	
Placements Manuvie incorporée	Placements	Manuvie	incorporée

Chiffres

Il arrive que des raisons sociales contiennent des chiffres. Dans ce cas, on classe les chiffres comme s'ils étaient écrits en lettres. Par exemple, 4 jeudis (**Q**uatre jeudis) se classerait avant 3M (**T**rois M).

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4
5N Plus inc.	5	N	Plus	inc.
Le 9 ^e Bit inc.	Le 9 ^e	Bit	inc.	
Les 2 rives	Les 2	rives		
Les 3 petits cochons	Les 3	petits	cochons	
3M Canada	3	M	Canada	

Acronymes et sigles

Parfois, les raisons sociales contiennent des combinaisons de lettres formées des initiales de plusieurs mots (p. ex., Banque TD pour Banque Toronto-Dominion). Il y a deux façons d'indexer ces noms.

- Si la combinaison de lettres est un acronyme, c'est-à-dire qu'elle se prononce comme un mot, elle constitue une seule unité de classement. Par exemple, ATIO représente une seule unité de classement.
- Si la combinaison de lettres est un sigle, c'est-à-dire qu'elle ne se prononce pas en un mot et qu'on doit épeler les lettres une par une, elle représente autant d'unités qu'elle a de lettres. Par exemple, LLEO contient quatre unités de classement.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4
BCE	B	C	E	
CN	C	N		
Cégep Marie-Victorin	Cégep	Marie-Victorin		
HMV Canada	H	M	V	Canada
IKEA	IKEA			
UNICEF	UNICEF			

Noms étrangers

Lorsque le nom d'une entreprise est dans une langue étrangère, comme l'anglais, on doit respecter l'ordre dans lequel elle est écrite.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4
Barb's Boutique	Barb's	Boutique		
St. Peter Lawn Care	St. Peter	Lawn	Care	
Jerry-N-Box Catering	Jerry-N-Box	Catering		
Gary's 2-Way Taxi Co.	Gary's	2-Way	Taxi	Co.



Classement des raisons sociales

Activité d'apprentissage 4

- Approfondis tes connaissances du classement des raisons sociales et mets-les à l'épreuve en faisant le tutoriel à l'adresse suivante : http://edusofad.com/www/servicesweb2/sites/gestion-information/php/ginfc4t3_30.php. Le tutoriel contient 13 pages, y compris les exercices. Pour passer à la page suivante du tutoriel, clique sur la flèche en haut à droite. Pour écouter les consignes, clique sur le haut-parleur en haut à gauche. Si tu as besoin d'aide, demande à ton formateur ou ta formatrice.
- Décompose les raisons sociales suivantes en unités dans le tableau ci-dessous.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4	UNITÉ 5
Nettoyeur Michel Forget					
La pharmacie Jeanne Benoît					
Au Pot au feu					
Groupe TVA inc.					
Noël et associés enr.					
Les choix du mécano					
Chez Louis poulet et pizza					
ONU					
Les 3 mousquetaires					
Hôtel Saint-Malo					
Jimmy's Used Cars					

3. Numérote les raisons sociales suivantes de 1 à 9 pour indiquer l'ordre de classement alphabétique approprié. (Si tu as accès à des dossiers à ton centre d'apprentissage, tu peux les étiqueter, puis les classer dans le bon ordre.)

Joseph Leblanc Assurances

1001 nuits

1-2-3 Mon Cheval de bois

Assurances Leblanc inc.

Miller's Law Office

L'arceau d'or

Les Assurances Leblanc ltée

MRC Papineau

Univers du sport

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Classement géographique

Lorsque deux noms de personnes ou deux raisons sociales sont identiques, on les classe habituellement par ordre alphabétique de l'adresse. Il s'agit d'un classement descendant où l'on regarde d'abord le pays, la province, la ville, la rue, le point cardinal, puis le numéro de porte.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4	UNITÉ 5
Marcel Bolduc, 50, rue Laurier E., Ottawa	Bolduc,	Marcel,	Ottawa	rue Laurier E.	50
Marcel Bolduc, 331, rue Laurier E., Ottawa	Bolduc,	Marcel,	Ottawa	rue Laurier E.	331
Marcel Bolduc, 38, rue Laurier O., Ottawa	Bolduc,	Marcel,	Ottawa	rue Laurier O.	38
Marcel Bolduc, 37, rue Laurier, Sudbury	Bolduc,	Marcel,	Sudbury	rue Laurier	38

Classement informatique

Les règles de classement que nous avons présentées dans les pages qui précèdent sont des règles traditionnelles parfois subtiles qu'un ordinateur aurait bien du mal à reproduire pour le classement des fichiers. De nos jours, l'informatique a un impact de plus en plus grand sur la façon dont on classe les documents. Voici quelques exemples de règles qui seraient différentes si l'on demandait à un tableur, comme Excel par exemple, de faire le classement.

- L'ordinateur classe les noms de famille commençant par Saint, puis Sainte et, beaucoup plus loin, ceux qui commencent par St, puis Ste. Il ne les classe pas tous à Saint.
- L'ordinateur classe les chiffres avant les lettres (0-9 avant a-z). Il ne se demande pas comment s'écrirait le chiffre en lettres.
- L'ordinateur classe les noms mot par mot car l'espace est considérée comme un caractère qui vient après les chiffres, mais avant les lettres. Il ne suivrait pas les règles qui recommandent de grouper l'article parfois avec le mot suivant, parfois avec la dernière unité, entre parenthèses.

Différent n'est pas nécessairement mauvais. La méthode de l'ordinateur est souvent plus simple et beaucoup plus prévisible. Les tableaux qui suivent présentent chacun deux listes. La première est classée selon les règles présentées dans cette unité, tandis que la seconde est triée par la fonction de tri (*Sort*) de Word.

Règles de classement de noms de personnes	Tri informatique
Beaulieu, Marc-André, 25, rue Hébert	Beaulieu, Marc-André (fils), 25, rue Hébert
Beaulieu, Marc-André (fils), 25, rue Hébert	Beaulieu, Marc-André, 25, rue Hébert
Beaulieu, Marcel (Monsieur), 526, rue Chantal	Beaulieu, Marcel (Monsieur), 43, rue Hébert
Beaulieu, Marcel (Monsieur), 43, rue Hébert	Beaulieu, Marcel (Monsieur), 526, rue Chantal
Beaulieu, Marcelle (Madame), 43, rue Hébert	Beaulieu, Marcelle (Madame), 43, rue Hébert
St-Jean, Marie-Pierre, 34, rue Hébert	Saint-Jean, Marie-Pierre, 45, rue Hébert
Saint-Jean, Marie-Pierre, 45, rue Hébert	St-Jean, Marie-Pierre, 34, rue Hébert

Règles de classement de raisons sociales	Tri informatique
A & A Rénovation inc.	10 canards enr.
Au chaudron d'argent inc.	2M Québec
2M Québec	3 fois 4 enr.
10 canards enr.	A & A Rénovation inc.
La cabosse d'or	Au chaudron d'argent inc.
La cinquième roue enr.	L'ange gardien
L'ange gardien	La cabosse d'or
MPV 2 inc.	La cinquième roue enr.
Milano's Pizza	Milano's Pizza
Pub Les Assiettes vides enr.	MPV 2 inc.
Pub Les 19 trous	Pub Les 19 trous
3 fois 4 enr.	Pub Les Assiettes vides enr.

Renvois

Tu trouveras la plupart des documents d'une personne ou d'une entreprise classés sous un seul nom de dossier (que ce soit le sujet, le nom ou un numéro d'identification). Cependant, il arrive que plus d'un nom de dossier s'applique au document. Dans ces cas, un système de renvois peut se révéler utile pour aider le personnel à trouver les renseignements rapidement. Un dossier de renvoi porterait simplement l'autre nom possible, suivi d'une mention *Voir et le nom du dossier* où trouver les renseignements.

Renvoi : Indication ou mention dans un système de classement, un livre, un index, etc., qui dirige l'utilisateur vers l'endroit où trouver les renseignements ou des renseignements complémentaires.

Les renvois sont particulièrement utiles dans les situations suivantes pour éviter toute confusion quant à l'endroit où devrait se trouver un dossier.

- Noms passe-partout – Parfois, il n'est pas clair quel nom est le nom de famille et lequel est le prénom de la personne. Prenons par exemple les noms Bernard et Jacques. Ils pourraient tous deux être des prénoms ou des noms de famille. Alors, est-ce que c'est monsieur Bernard Jacques ou Jacques Bernard?
- Noms étrangers – Dans certaines cultures, le nom d'une personne est l'inverse de ce que nous faisons dans le monde occidental. En Chine, par exemple, il est correct de mettre le nom de famille de la personne en premier et le prénom en dernier.
- Trait d'union – Les noms contenant des traits d'union portent souvent à confusion. Le dossier d'Anne Bertrand-Roy devrait être classé à Bertrand-Roy, Anne. Cependant, il devrait y avoir un renvoi sous Roy, Anne Bertrand.
- Autres noms – Certaines personnes utilisent plus d'un nom, tel qu'un nom d'artiste. Cette réalité est particulièrement fréquente chez les acteurs et les écrivains. Dans ce cas, on utilise le mot « alias ». Par exemple, Béatrice Martin alias Cœur de pirate. Les entreprises aussi utilisent parfois un autre nom que leur raison sociale. Dans ce cas, on utilise l'abréviation s/n pour « faisant affaire sous le nom de ». Par exemple, tu pourrais créer un dossier de renvoi pour *Banque de Nouvelle-Écosse* qui indique *Voir Scotiabank*.

- Noms composés de cabinets – Les noms composés sont particulièrement populaires dans les cabinets d’avocats et les cabinets comptables. Dans ce cas, il peut être utile de créer un dossier de renvoi commençant par chacun des noms des partenaires ou associés. Ainsi, le cabinet *Nelson, Hurley & Adams* aurait des dossiers de renvoi à *Hurley, Adams & Nelson* et à *Adams, Nelson & Hurley*.
- Sigles et acronymes – Les sigles et acronymes aussi peuvent porter à confusion lorsque les gens cherchent des renseignements. Par exemple, ce cours a été conçu par LLEO, qui signifie Literacy Link Eastern Ontario. Donc, si le dossier principal se trouve sous *LLEO*, il devrait y avoir un dossier de renvoi sous *Literacy Link Eastern Ontario* qui dit *Voir LLEO*.





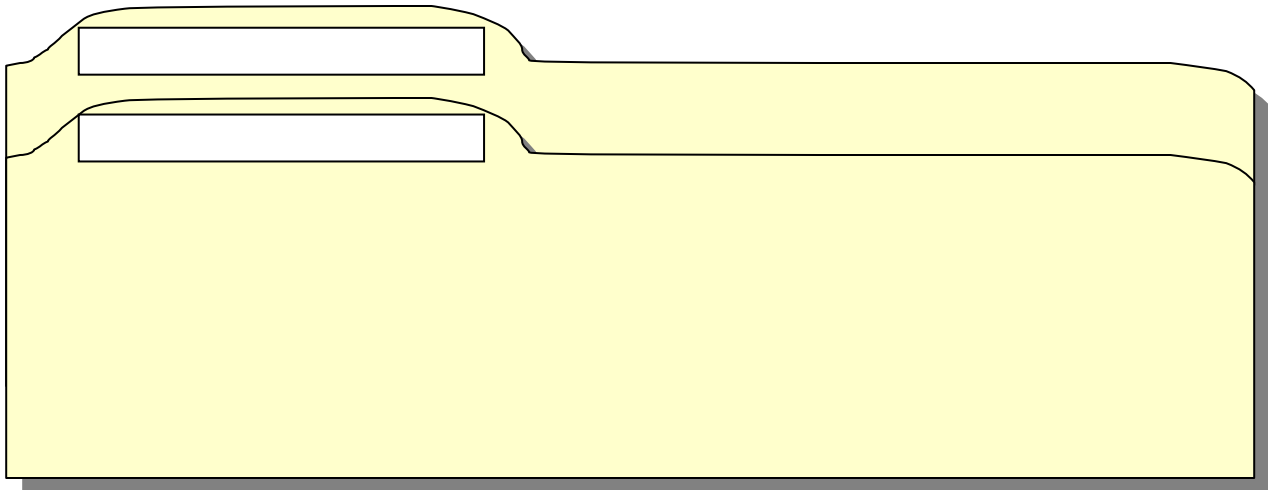
Renvois

Activité d'apprentissage 5

1. À quoi servent les dossiers de renvoi?

2. Donne six exemples où un renvoi pourrait être utile pour éviter toute confusion quant à l'emplacement du dossier.

3. Comment étiquetterais-tu le dossier principal et le dossier de renvoi pour Laurence Coutu-Meilleur? Remplis les étiquettes sur les dossiers ci-dessous.



Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Aide-mémoire des règles de classement		
Noms de personnes		
Ordre	1. Nom de famille 2. Prénom 3. Deuxième prénom ou initiale	
Initiales	Sont des unités distinctes. <i>Ex. : Rowling, J. K.</i>	
Trait d'union	Les mots reliés par un trait d'union forment une seule unité. Même chose pour les raisons sociales. <i>Ex. : Léger, Marie-Ange</i>	
Particules <i>Ex. : Du, Mac, Van</i>	Font partie du nom de famille. <i>Ex. : Du Bois, Roger</i> Saint, Sainte, St et Ste sont tous classés à « Saint ».	
Titres de civilité <i>Ex. : M., Dr</i>	Vont entre parenthèses à la fin de la dernière unité ou au début si le nom est incomplet <i>Ex. : Laviolette, Claude (Monsieur)</i> <i>mais Frère Tuck</i>	
Raisons sociales (noms d'entreprises)		
	Avec nom de personne	Désignation fantaisiste
Ordre	1. Générique 2. Nom de famille 3. Prénom	<ul style="list-style-type: none"> On suit l'ordre d'apparition des mots.
Articles <i>Ex. : un, la, les, l', du</i>	Entre parenthèses à la fin de la dernière unité. <i>Ex. : Pharmacie, Girard Rémi (La)</i>	Groupés avec le mot qui les suit. <i>Ex. : Le petit poucet</i>
Prépositions <i>Ex. : à, chez</i>	s.o.	Au début, forme la première unité. <i>Ex. : Aux Petits Oiseaux</i>
Conjonctions <i>Ex. : et, ou, &</i>	Vont entre parenthèses à la fin de l'unité de classement précédente. <i>Ex. : Roberge (&) Fils inc.</i>	
Statut juridique <i>Ex. : inc. ltée</i>	Forme la dernière unité. Est traité comme s'il était écrit au long, même s'il est abrégé. <i>Ex. : Électron libre inc.</i>	
Chiffres	Se classent par ordre alphabétique comme s'ils étaient écrits en lettres. <i>Ex. : 3M Canada se classe sous « Trois M Canada »</i>	
Acronymes <i>Ex. : cégep</i>	Les sigles qui se disent comme un mot constituent une seule unité. <i>Ex. : Cégep Montmorency</i>	
Sigles <i>Ex. : PLQ</i>	Les suites d'initiales qu'on prononce lettre par lettre constituent autant d'unités qu'il y a de lettres. <i>Ex. : P L Q</i>	
Noms étrangers <i>Ex. : Tip Top Taylors</i>	Se classent tels qu'ils sont écrits. <i>Ex. : Tip Top Taylors</i>	
Classement géographique	Lorsque deux noms de personnes ou d'entreprises sont identiques, on les classe par adresse : pays, province, ville, rue, point cardinal, numéro de porte.	
Renvois <i>Ex. : Kim, Lee Voir Lee, Kim</i>	<ul style="list-style-type: none"> Noms passe-partout Noms étrangers Noms de famille avec trait d'union 	<ul style="list-style-type: none"> Autres noms (alias, s/n) Noms composés de cabinets Sigles et acronymes

Unité 3 : Saisie de données



Comme on l'a mentionné plus tôt, les entreprises doivent traiter et suivre une quantité toujours croissante de renseignements. Les commis à la saisie de données et d'autres employés de bureau doivent s'assurer de gérer, de stocker et de récupérer les données avec habileté et efficacité. Ils sont chargés de tout saisir à l'ordinateur, des documents sensibles de l'entreprise aux renseignements essentiels des clients en passant par les

renseignements comptables importants.

Il est possible de saisir des données par des moyens autres que le clavier, tels que les numériseurs ou la transmission électronique de fichiers et de documents. Cependant, remplir des formulaires à l'écran en utilisant un clavier ou un pavé numérique est de loin la méthode de saisie la plus répandue. C'est pourquoi les personnes qui font la saisie de données sont souvent appelées « clavistes ».

Données : Représentation réinterprétable d'une information (chiffres, texte, images et sons) sous une forme conventionnelle convenant au stockage et au traitement informatique.

Les commis à la saisie de données entrent des listes d'articles, des numéros de code, des renseignements financiers ou d'autres données à l'ordinateur. Des exemples de sources de données sont les renseignements personnels des clients, les dossiers médicaux, les renseignements sur les produits et les listes de membres. Les données peuvent se présenter sous forme de mots, par exemple, des noms. Il peut s'agir de dates, telles que les dates de naissance ou de commande. Il peut s'agir de numéros, comme des numéros de téléphone, de facture ou de pièce. Enfin, il peut s'agir d'une combinaison de toutes ces choses.

Les compétences essentielles importantes pour la saisie de données sont la planification et l'organisation de son travail (la gestion du temps, le respect des échéances et la capacité de faire plusieurs tâches à la fois), l'utilisation de documents et d'excellentes compétences de lecture pour la révision des données. Les compétences nécessaires en informatique comprennent d'excellentes compétences de frappe et la connaissance des logiciels d'entreprise.



Rudiments des bases de données

Habituellement, le terme « base de données » renvoie aux données stockées dans un logiciel ou une application à l'ordinateur, qui permet de les stocker, de les gérer et de les récupérer rapidement. Des exemples de bases de données imprimées sont des annuaires téléphoniques, des carnets d'adresses personnels, des index de bibliothèque ou des boîtes à recettes.

Une **base de données** est un ensemble structuré d'éléments d'information, où les données sont organisées et stockées de façon à en faciliter l'accès et l'exploitation.

La plupart des bases de données stockent les données dans un ou plusieurs tableaux ou **tables**. Rappelle-toi que les tableaux sont agencés sous forme de colonnes et de lignes. Chaque **colonne** contient un seul type de données, comme le nom de famille ou le code postal. Une colonne de données est appelée un **champ**. Chaque **ligne** ou rangée contient pour chaque champ un élément d'information se rapportant à une seule personne ou un seul article. Chaque ligne de données est appelée un **enregistrement**.

En nous reportant aux exemples de bases de données imprimées qui figurent dans le premier paragraphe, voyons quels champs et enregistrements elles contiendraient si nous les présentions sous forme de tableau :

- Dans un annuaire téléphonique, chaque personne ou entreprise est un enregistrement. Les noms, les adresses et les numéros de téléphone constituent les champs. Tous les enregistrements ont les mêmes champs, mais il n'y a pas de nombre fixe d'enregistrements.
- Dans un carnet d'adresses personnel, chacun de nos contacts personnels représente un enregistrement distinct. Nous pourrions avoir des champs pour le prénom, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et peut-être l'adresse électronique, la date d'anniversaire, etc.
- Dans l'index d'une bibliothèque, chaque livre serait un enregistrement. Des exemples de champs seraient le titre, l'auteur, l'éditeur, la date de parution, la date d'enregistrement du droit d'auteur, l'édition, l'ISBN, le sujet, etc.
- Dans une boîte à recettes, chaque recette serait un enregistrement. Les champs pourraient inclure les ingrédients, le mode de préparation, le nombre de portions, l'information alimentaire, etc.

Au moment de la création d'une base de données, on définit ses champs. Le nombre et le nom des champs ne changent pas. Cependant, on peut ajouter autant d'enregistrements qu'on veut en remplissant ou non chacun des champs.



Rudiments des bases de données

Activité d'apprentissage 6

À la page suivante, tu trouveras un exemple de base de données de livres pour un centre d'apprentissage. Consulte-le pour répondre aux questions suivantes.

1. Quels sont les noms des quatre champs qui paraissent à l'écran?

2. Chaque ligne contient tous les renseignements pour quoi?

3. Dans quel ordre les enregistrements sont-ils triés dans cet exemple?

4. Le code MA signifie « maths ». Combien y a-t-il de livres de maths?

5. Le code REF signifie « référence ». Surligne les ouvrages de référence.

6. Quel livre est le dernier entré?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Exemple d'une table de base de données partielle

Colonnes de champs

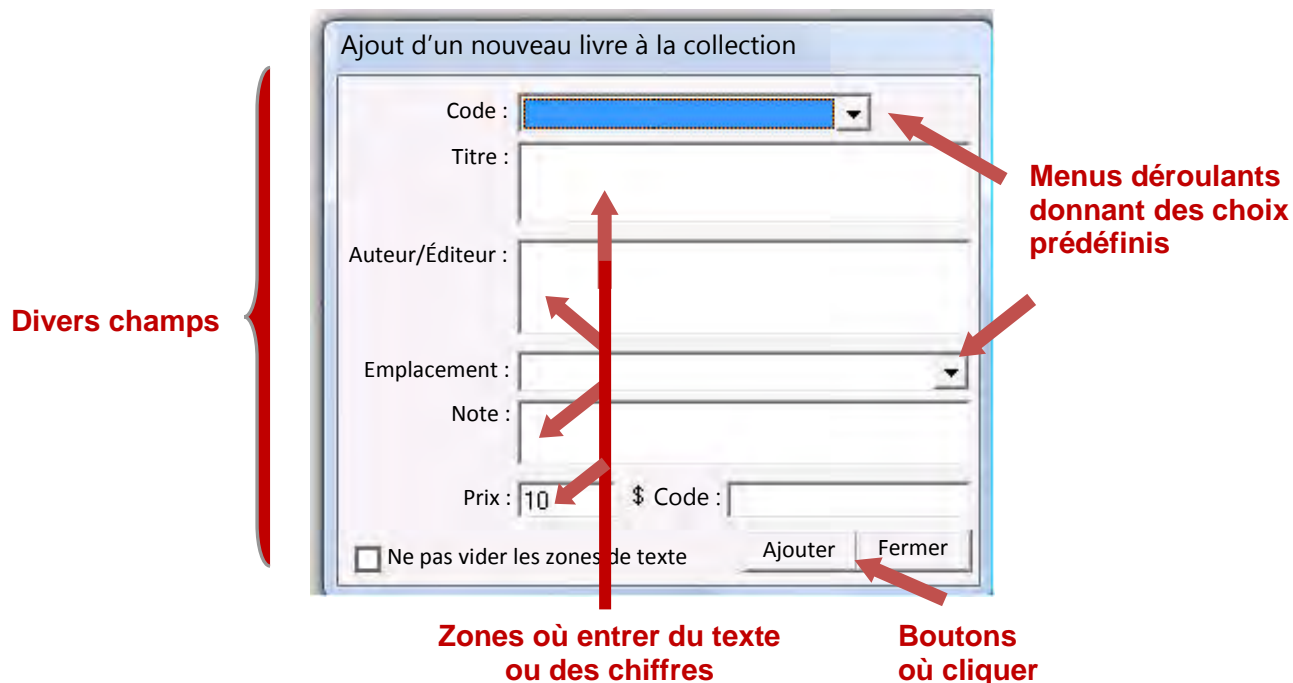


Code	Titre	Auteur/Éditeur	Date d'entr
MA-022	Accounting 1	Prentice Hall	04/05/2009
MA-027	Accounting 1- Student Workbook	G.E.. Syme & T.W. Ireland	14/09/2007
MA-002	Accounting for Canadian Colleges	Ted Palmer, Vic D'Amico	21/07/2002
MA-116	Accounting I - Third Edition	G.E Syme	30/07/2007
CO-026	Adobe PageMaker 6.0 for Windows 95	CCI Learning Solutions Inc.	15/01/2003
LA-082	Adult Language Arts	Pat Hatt	22/08/2002
TU-009	Adult Literacy Educator skills List	DLC	05/12/2007
REF-028	Advanced Learner's English Dictionary	Harper Collins Publisher	16/03/2010
LR-049	Advanced Reading Power	Beatrice S. Mikulecky/Linda Jeffries	16/03/2010
RF-003	After the Garden	Doris Jean Austin	21/07/2002
HE-039	Aids IRNormation Kit	Ditty	22/08/2002
RY-012	Alice's Adventures in Wonderland	Lewis Carrol	20/09/2004
RS-003	All About Animals	Unknown	21/07/2002
RS-032	All Purpose Writers	unknown	21/07/2002
RF-060	All signs point to murder	Kat Goldring	22/01/2003
LSP-005	All Spelled Out- B	Betsy Rubin	21/07/2002
LSP-006	All Spelled Out- C	Betsy Rubin	21/07/2002
RE-166	Along the Gold Rush trail	Gail Wilson Kenna	21/07/2002
AV-012	Alternate Route	National Film Board of Canada	14/11/2007
RS-094	Amazing Creatures	Tamim Ansary	02/03/2005

Lignes d'enregistrements

Saisie de données

Ce ne sont pas les employés de bureau qui conçoivent et configurent les bases de données, alors tu n'as pas besoin de savoir comment créer une base de données. Ton travail consistera à saisir des renseignements dans une base de données qui a été conçue pour les besoins de ton employeur. En général, on aura créé un formulaire ou une série de formulaires pour faciliter ta tâche. Par exemple, tu trouveras ci-dessous un formulaire de saisie permettant d'entrer un nouveau livre dans la base de données de livres affichée à la page précédente.



Appuie sur la touche Tabulation (Tab) de ton clavier pour passer d'un champ à l'autre.

Appuie sur la touche Entrée (Enter) de ton clavier pour créer un nouvel enregistrement.



Peu importe la façon dont tu entres les données dans ta base de données, que ce soit directement dans la table ou au moyen d'un formulaire de saisie, la raison d'être de la base de données demeure la même : digérer toutes les données afin d'aider les gens à en faire des renseignements utilisables.

Par exemple, imagine que tu as une base de données de clients. Tu y entrerais le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de chaque client. Tu pourrais aussi y entrer le nom d'une personne-ressource, le vendeur qui s'occupe du compte, le contenu et la date de leurs commandes, les factures payées ou en souffrance, etc.

Il est important de pouvoir extraire de la base de données les renseignements que tu veux quand tu en as besoin. Peux-tu imprimer une liste de clients de l'Ontario? Peux-tu trouver qui doit de l'argent ou lequel de tes employés est le meilleur vendeur? Voilà ce qui compte.

Encore une fois, ce ne sera pas ton travail de produire les rapports, mais, si tu n'entres pas les données correctement, les rapports contiendront des renseignements faux et d'aucune valeur. Ça pourrait même coûter cher aux individus ou aux entreprises.

Exemple de fenêtre de saisie de données

The screenshot shows a software window titled "Élizabeth Angrignon – Contact professionnel". The window has a menu bar with "Contact professionnel" and "Format du texte". Below the menu bar is a toolbar with various icons for actions like "Enregistrer et Nouveau", "Envoyer", "Supprimer", "Afficher", "Appel", "Page Web", "Nouvel élément d'historique", "Carte", "Personnaliser", "Lien automatique vers la messagerie électronique", "Carte de visite", "Image", "Classer", "Assurer un suivi", "Carnet d'adresses", and "Vérifier les noms".

The main content area is divided into several sections:

- Contact professionnel:**
 - Nom complet...: Élizabeth Angrignon
 - Entreprise: Entreprise H
 - Fonction: Représentante des achats
 - Classer sous: Angrignon, Élizabeth
 - Nom de l'entreprise ou du compte lié:
 - Compte...: Entreprise H
 - Numéros de téléphone:
 - Bureau...: 123-555-0100
 - Domicile...:
 - Télécopie (bureau)...: 123-555-0101
 - Téléphone mobile...:
 - Adresses:
 - Bureau...: 123, 8^e Rue, Portland (Ontario), K0K 0K0
 - Adresse postale
 - Informations sur la source:
 - Source:
 - Initié par...:
 - Centres d'intérêt:
- Internet:**
 - Adresse de messagerie: e.angrignon@EntrepriseH.ca
 - Afficher comme:
 - Adresse de la page Web:
 - Adresse de messagerie instantanée:
- Carte de visite:**
 - Preview of a business card for Elizabeth Angrignon, Représentante des achats, 123-555-0100 Bureau, 123, 8^e Rue, Portland (Ontario), K0K 0K0.
- Classification:**
 - Marquer comme: Prospect
 - Statut: Actif
 - Affecté à:
 - Évaluation du contact:
 - Statut de paiement:



Saisie de données

Activité d'apprentissage 7

1. Sur les deux pages suivantes, tu trouveras des formulaires de saisie de données vides. Remplis-les pour les clients suivants.
 - a. Lorraine Hébert, commis aux achats, Locations Canada inc.
135, rue Jones, Toronto (Ontario) M5N 1B2 Tél. 416-555-1212
Télé. 416-555-1213 Courriel lheber@LocationsCanada.ca
 - b. Maurice Bouchard, commis, Fabrique Meilleures portes
2246, rue Meilleure, Kingston (Ontario) K6U 5R7
Tél. 613-555-2420, Téléc. 613-555-6789
 - c. France Blanchette, directrice, Résidence Rosemont
23, prom. Pleasantview, Winnipeg (Manitoba) X2X 1X9
Tél. 204-555-3645, Cell. 204-555-1645, Téléc. 204-555-3655
 - d. Dong Yoon Han, propriétaire, Café Papotage
236, rue Principale, Moncton (Nouveau-Brunswick) A1A 2A3
Tél. 506-555-2267, Téléc. 506-555-2270
Courriel papotage@bestconnect.cdn
2. Ajoute quatre nouveaux contacts à la liste de contacts de ton compte courriel. (Ouvre ton application de courriel. Sélectionne Contacts, puis clique sur Nouveau ou Nouveau contact.) Entre autant de détails que possible. Les renseignements de tes contacts seront enregistrés dans une base de données jusqu'à ce que tu en aies besoin.
3. Demande à ton formateur ou ta formatrice si tu peux télécharger un logiciel d'enseignement de la saisie de données à l'adresse suivante www.toocharger.com en cherchant « frappe clavier » afin d'évaluer tes compétences de saisie de données. Il existe aussi des tests alphanumériques gratuits en ligne que tu peux essayer, tels que www.dactylocours.com, où tu trouveras des leçons et des tests de vitesse. Tu peux aussi faire ta propre recherche sur le Web pour trouver d'autres moyens d'améliorer ou d'évaluer des compétences de frappe alphanumérique.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Contact professionnel Format du texte

Enregistrer et Nouveau Afficher Appeler Page Web Personnaliser Lien automatique vers la Carte Image Carnet d'adresses
 Enregistrer & Fermer Envoyer > Nouvel élément d'historique > Carte un formulaire messagerie électronique de visite Classer > Vérifier les noms
 > Supprimer Afficher Communiquer Options

Contact professionnel

* **Nom complet...**

Entreprise:

Fonction:

Classer sous:

Nom de l'entreprise ou du compte lié

Compte...

Numéros de téléphone

Bureau...

Domicile...

Télécopie (bureau)...

Téléphone mobile...

Adresses

Bureau...

Adresse postale

Informations sur la source

Source:

Initié par...

Centres d'intérêt:

Internet


Adresse de messagerie

Afficher comme:

Adresse de la page Web:

Adresse de messagerie instantanée:

Carte de visite



Classification

Marquer comme: Prospect

Statut: Actif

Affecté à:

Évaluation du contact:

Statut de paiement:

Contact professionnel Format du texte

Enregistrer et Nouveau Afficher Appeler Page Web Personnaliser Lien automatique vers la Carte Image Carnet d'adresses
 Enregistrer & Fermer Envoyer > Nouvel élément d'historique > Carte un formulaire messagerie électronique de visite Classer > Vérifier les noms
 > Supprimer Afficher Communiquer Options

Contact professionnel

* **Nom complet...**

Entreprise:

Fonction:

Classer sous:

Nom de l'entreprise ou du compte lié

Compte...

Numéros de téléphone

Bureau...

Domicile...

Télécopie (bureau)...

Téléphone mobile...

Adresses

Bureau...

Adresse postale

Informations sur la source

Source:

Initié par...

Centres d'intérêt:

Internet


Adresse de messagerie

Afficher comme:

Adresse de la page Web:

Adresse de messagerie instantanée:

Carte de visite



Classification

Marquer comme: Prospect

Statut: Actif

Affecté à:

Évaluation du contact:

Statut de paiement:

Contact professionnel Format du texte

Enregistrer et Nouveau Enregistrer & Fermer Envoyer Supprimer Afficher Communiquer Appel Page Web Personnaliser Lien automatique vers la messagerie électronique Carte de visite Assurer un suivi Image Classer Vérifier les noms Carnet d'adresses

Contact professionnel

Nom complet... Entreprise: Fonction: Classer sous:

Nom de l'entreprise ou du compte lié

Compte... Numéros de téléphone

Bureau... Domicile... Télécopie (bureau)... Téléphone mobile...

Adresses

Bureau... Adresse postale

Informations sur la source

Source: Initié par... Centres d'intérêt:

Internet

Adresse de messagerie Afficher comme: Adresse de la page Web: Adresse de messagerie instantanée:

Carte de visite

Classification

Marquer comme: Prospect Statut: Actif Affecté à: Évaluation du contact: Statut de paiement:

Contact professionnel Format du texte

Enregistrer et Nouveau Enregistrer & Fermer Envoyer Supprimer Afficher Communiquer Appel Page Web Personnaliser Lien automatique vers la messagerie électronique Carte de visite Assurer un suivi Image Classer Vérifier les noms Carnet d'adresses

Contact professionnel

Nom complet... Entreprise: Fonction: Classer sous:

Nom de l'entreprise ou du compte lié

Compte... Numéros de téléphone

Bureau... Domicile... Télécopie (bureau)... Téléphone mobile...

Adresses

Bureau... Adresse postale

Informations sur la source

Source: Initié par... Centres d'intérêt:

Internet

Adresse de messagerie Afficher comme: Adresse de la page Web: Adresse de messagerie instantanée:

Carte de visite

Classification

Marquer comme: Prospect Statut: Actif Affecté à: Évaluation du contact: Statut de paiement:

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 5 – Gestion des documents*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
 Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Travail de bureau : Module 5 – Gestion des documents

Unité 1 – Introduction

Je connais les trois éléments clés de la gestion des documents.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
---	------------------------------	--	------------------------------

Unité 2 – Classement

Je sais ce que signifie OQLF.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je comprends le vocabulaire de base du classement.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris les règles de classement proposées par l'OQLF et la SOFAD et je sais les mettre en pratique.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 3 – Saisie de données

J'ai appris que les bases de données sont habituellement agencées sous forme de tables et je comprends les termes de bases des champs et des enregistrements.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je me suis exercé à entrer des données dans des formulaires de saisie.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)

Travail de bureau

Module 6 : Communication

- Unité 1 : Introduction
- Unité 2 : Communication non verbale
- Unité 3 : Communication verbale
- Unité 4 : Communication écrite
- Unité 5 : Communication par courriel
- Unité 6 : Communication téléphonique
- Unité 7 : Écoute active

Unité 1 : Introduction

Les compétences en communication sont nécessaires dans tous les aspects de notre vie quotidienne. Dans ce module, nous parlerons de la façon de communiquer avec les autres, surtout les personnes avec qui tu travailles. Tu approfondiras tes compétences et en apprendras de nouvelles.

Il est important d'avoir de bonnes compétences en communication interpersonnelle pour réussir dans n'importe quel emploi. Le bon fonctionnement d'un bureau dépend de l'efficacité des compétences en communication de ses employés. Évidemment, les employeurs recherchent les personnes qui savent remplir les fonctions du poste, mais ils recherchent aussi des employés qui savent bien communiquer.

Les compétences en communication interpersonnelle sont les outils que nous utilisons pour faire comprendre aux autres nos pensées, nos sentiments, nos besoins et nos désirs. Ces outils nous aident aussi à faire comprendre aux autres que nous comprenons *leurs* pensées, *leurs* sentiments, *leurs* besoins et *leurs* désirs. Une communication efficace, c'est transmettre ton message aux autres clairement. C'est aussi recevoir clairement l'information que les autres t'envoient.

La communication ne réussit que lorsque les deux personnes comprennent le même message à la suite de la communication.



Malgré l'importance de plus en plus grande qu'on accorde aux compétences en communication au travail de nos jours, de nombreuses personnes ont encore du mal à communiquer leurs pensées et leurs idées. La plupart d'entre nous ont déjà adopté des habitudes de communication, qu'elles soient bonnes ou mauvaises. Malheureusement, elles nuisent souvent davantage à notre communication avec les autres que nous l'aimerions. Améliorer tes compétences en communication t'aidera à être plus efficace dans ton emploi de bureau et à l'avenir.



Test de communication

Activité d'apprentissage 1

Communique-tu déjà efficacement? Fais le test qui suit pour le savoir. Pour chaque affirmation, coche la colonne qui te décrit le mieux selon toi. Lorsque tu auras fini, fais le total de tes points et trouves ton résultat à l'aide du tableau à la page suivante. (Ce test est basé sur celui du site Mind Tools à l'adresse suivante : http://www.mindtools.com/pages/article/newCS_99.htm.)

Affirmation	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
1. Lorsque j'écris un message ou une note, je donne tous les renseignements et les détails possibles pour que mon message soit bien compris.					
2. Quand je ne comprends pas quelque chose, je ne le dis habituellement à personne et j'essaie de le comprendre plus tard.					
3. Je suis parfois surpris d'apprendre que des personnes n'ont pas compris ce que j'ai dit.					
4. J'ai tendance à dire ce que je pense sans me soucier de savoir si l'autre personne comprend. Je suppose qu'on peut régler la situation plus tard.					
5. Lorsque les gens me parlent, j'essaie de comprendre leur point de vue.					
6. Après avoir écrit un courriel, je le regarde rapidement pour voir s'il y a des fautes de frappe et je l'envoie tout de suite.					
7. Quand je parle à d'autres personnes, je suis attentif à leur langage corporel.					
8. Avant de parler ou d'écrire, je réfléchis à ce que je veux que la personne sache, et au meilleur moyen de transmettre mon message.					
9. Pendant que quelqu'un me parle, je réfléchis à ce que je vais dire ensuite pour bien transmettre mon message.					
10. Avant de communiquer, je réfléchis au meilleur moyen de le faire (en personne, par téléphone, par courriel, etc.).					

[Traduction libre] Utilisé avec l'autorisation de © Mind Tools Ltd, 1995-2010.

Encerle le chiffre de la colonne qui correspond à ta réponse pour chaque question du test que tu viens de faire. Additionne les chiffres encerclés et inscris ton total dans l'espace sous le tableau. Discute de tes réponses avec ton formateur ou ta formatrice.

Affirmation	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
1.	5	4	3	2	1
2.	5	4	3	2	1
3.	5	4	3	2	1
4.	5	4	3	2	1
5.	1	2	3	4	5
6.	5	4	3	2	1
7.	1	2	3	4	5
8.	1	2	3	4	5
9.	5	4	3	2	1
10.	1	2	3	4	5

Mon résultat : _____

Résultat	Commentaire
39-50	Excellent! Tu comprends ton rôle dans la communication, à la fois quand tu envoies des messages et quand tu en reçois. Tu anticipes les problèmes et tu choisis les bons moyens de communiquer. Les gens apprécient ta communication claire et ton écoute.
25-38	Tu communique assez bien, mais, parfois, tu te heurtes à des problèmes. Réfléchis à ta méthode de communication et efforce-toi de recevoir et d'envoyer les messages efficacement. Cela devrait t'aider à t'améliorer.
10-24	Tu dois continuer à améliorer tes compétences en communication. Tu ne t'exprimes pas assez clairement, et il se peut que tu ne reçoives pas les messages correctement non plus. La bonne nouvelle, c'est qu'en faisant attention à la communication, tu peux améliorer ton efficacité au travail ainsi que tes relations de travail!

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Unité 2 : Communication non verbale

Langage du corps



On peut diviser la communication en deux grands groupes : la communication verbale et la communication non verbale. La communication verbale, c'est la communication qui se rapporte aux mots ou qui en contient.

La communication non verbale, elle, c'est la communication qui ne repose pas sur des *mots*. C'est l'échange de messages *sans mot*. Ces messages sont transmis par des gestes, le toucher, la posture, l'apparence personnelle (style vestimentaire ou coiffure), la qualité de la voix, l'émotion et la façon de s'exprimer. La communication non verbale est souvent appelée « langage du corps » ou « langage

corporel ». Quand nous parlons (ou écoutons), nous faisons attention aux mots, mais notre cerveau traite aussi les messages qu'il reçoit par le langage corporel. Nous traitons la communication verbale et la communication non verbale en même temps, même sans en être conscients.

Dans une conversation, on communique par des mots, par la façon dont on dit les mots et par le langage corporel. Une étude récente indique que 55 % de la communication vient du langage corporel, 38 % vient de la façon dont on dit les mots (le ton de la voix) et seulement 7 % vient des mots qu'on utilise. Il est donc logique de faire attention à ce que ton langage corporel révèle aux autres et d'apprendre à déchiffrer les indices non verbaux que les autres te donnent.

Ton corps envoie des signaux ou des messages aux autres sans que tu aies besoin de dire quoi que ce soit. Par exemple, tu pourras dire avec ta bouche quelque chose que ton corps contredira complètement. Regarder les autres s'exprimer est un bon moyen d'en apprendre plus sur le langage corporel.

Si tu connais les signaux de base du langage corporel, ça t'aidera à faire bonne impression pendant les entrevues d'emploi. Il sera aussi plus facile d'apprendre tes tâches et de t'installer dans ta routine professionnelle après ton embauche.

Il y a de nombreux types de communication non verbale. Les signaux et indices non verbaux suivants t'aideront à communiquer avec les autres.

Expressions du visage

Les expressions du visage sont un moyen facile de communiquer tes émotions et, contrairement à d'autres formes de communication non verbale, elles sont universelles. Les expressions du visage qui représentent la joie, la tristesse, la colère, la surprise et la peur sont les mêmes dans toutes les cultures. As-tu déjà entendu l'expression « ça se lit sur son visage »? S'il fronce les sourcils, est-ce que ça veut dire qu'il réfléchit ou qu'il n'est pas d'accord avec ce que tu dis? Regarde-toi dans



un miroir pour voir à quoi ton visage ressemble lorsque tu essaies de communiquer les émotions de la joie, de la surprise, de la peur ou de la colère. Le rire et les sourires sont presque magiques. Un sourire, par exemple, peut envoyer un message positif de chaleur, d'accueil, de confiance et de relaxation.



Mouvements du corps et posture

Les mouvements du corps et la posture jouent un grand rôle dans la transmission d'un message non verbal. L'opinion que tu te fais des autres est influencée par la façon dont ils s'assoient, marchent, se tiennent debout ou même par la façon dont ils tiennent leur tête. Si tu penches légèrement la tête sur le côté, cela indique aux autres que tu écoutes. Une bonne posture donne une impression de confiance et améliore ton apparence personnelle, autant qu'une bonne présentation. Essaie de détendre tes épaules si tu ne veux pas avoir l'air préoccupé ou stressé. Quand tu parles à quelqu'un, tourne ton corps vers lui pour lui montrer que ça t'intéresse et que tu es attentif à ce qu'il dit. Hoche la tête de temps à autre pour montrer que tu comprends ce qu'il dit et que ça t'intéresse.



Gestes

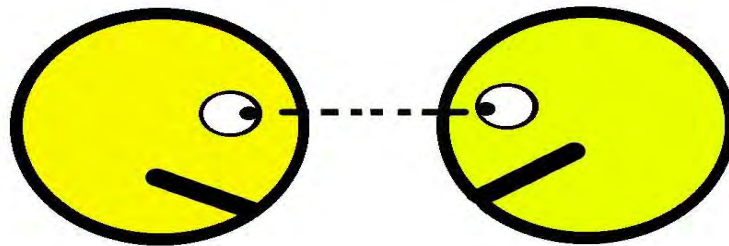


Les gestes sont ancrés dans notre vie de tous les jours. Les mains jouent un rôle de premier plan dans le langage corporel. Contrairement aux expressions du visage, la signification des gestes peut être très différente d'une culture ou d'une région à l'autre. Tu dois faire attention pour éviter les malentendus. Quand on discute, on fait des signes, on pointe et on utilise les mains, souvent sans s'en rendre compte. Si tes mains sont actives et si tu fais des gestes pendant une conversation, cela montre que tu t'impliques et que tu as de l'énergie. Lorsque la paume de tes mains fait face au ciel, cela indique que tu es ouvert, amical et chaleureux. Fait intéressant : une étude récente conclut que parler avec ses mains ou faire des gestes peut faciliter la réflexion. L'étude a révélé que les personnes qui ont fait des gestes pendant leurs explications se souvenaient de plus de choses que les personnes qui n'avaient pas utilisé leurs mains.

Contact visuel

Le contact visuel est très important, puisque la vue est le sens dominant de la majorité des gens. La façon dont tu regardes une personne peut communiquer beaucoup de choses, par exemple, de l'intérêt, de l'affection, de l'hostilité ou de l'attirance. Lorsque tu regardes une personne et que tu gardes un contact visuel avec elle, tu montres un intérêt envers elle et ce qu'elle dit. Si tu passes ton regard sur tout ce qu'il y a dans la pièce pendant une conversation, cela donne l'impression que tu n'es pas à l'aise et que tu ne t'intéresses pas à ce qu'on te dit. Le contact visuel est important pour maintenir la conversation et savoir ce que l'autre personne pense de ce que tu dis.

Contact visuel



Toucher

Le toucher est un excellent moyen de communication non verbale. Réfléchis au message que tu envoies par les gestes suivants :

- une tape timide sur l'épaule;
- une accolade chaleureuse;
- une tape rassurante dans le dos;
- une tape condescendante sur la tête;
- une prise contrôlante sur le bras;
- une poignée de main ferme et confiante.



Espace

T'es-tu déjà senti mal à l'aise pendant une conversation parce que l'autre personne se tenait trop près de toi ou « entrait dans ta bulle »? Nous avons tous besoin d'un certain espace physique, mais tout le monde n'a pas besoin du même, selon la culture ou la situation. Il faut faire attention à ne pas entrer dans la bulle des autres en nous tenant ou en nous assoyant trop près d'eux. Tu peux utiliser l'espace personnel pour communiquer plusieurs messages non verbaux, y compris l'intimité, l'agressivité, la dominance ou l'affection.



Voici quelques conseils pour envoyer certains messages avec la communication non verbale.

Conseils sur le langage corporel à utiliser pour donner les impressions suivantes :

Gentillesse

- Sourire
- Hocher la tête
- Serrer la main
- Maintenir le contact visuel
- Adoucir l'expression du regard
- Faire face à l'autre personne

Confiance

- Maintenir le contact visuel
- Se tenir bien droit
- Faire des gestes ouverts
- Détendre l'expression de son visage
- Sourire franchement



Calme

- Respirer lentement
- Rester tranquille (ne pas avoir la bougeotte)
- Faire des mouvements lents et coordonnés
- S'asseoir au fond de sa chaise
- Détendre les épaules, sans les voûter ni les crispes

Communication non verbale au téléphone

Tu seras peut-être étonné d'entendre que le langage corporel a aussi une influence sur nos conversations téléphoniques. Mais si nous ne pouvons pas voir le corps de la personne, comment peut-il nous transmettre un message?

La voix sert à communiquer, même si on n'emploie pas de mots. On utilise le ton, le timbre et le volume pour modifier le son de sa voix. Quand tu parles à quelqu'un, cette personne peut « lire » ta voix tout en écoutant tes mots. Ces sons non verbaux donnent des indices concernant ce que nous pensons vraiment et ce que nous voulons vraiment dire. Par exemple, le ton de ta voix peut être un signe de sarcasme, de colère, d'affection ou de confiance.

Le corps a une grande influence sur notre respiration, qui a à son tour un effet sur la façon dont nous prononçons les mots. La respiration joue un grand rôle sur *la façon* dont on émet les sons. Lorsque l'air sort de nos poumons, il passe par les cordes vocales, qui vibrent pour faire un son. Ce son joue sur la façon dont nous disons les mots. On peut donc dire que le fait de respirer rapidement ou lentement, ou de ne pas prendre une grande inspiration a un effet majeur sur cette vibration.

Essaie cet exercice facile :

1. Tiens-toi droit de façon à ouvrir tes voies respiratoires et dis « bonjour ».



2. Assois-toi bien confortablement sur ta chaise de façon à ce que tes épaules et ton menton soient détendus. Dis « bonjour » encore une fois. Est-ce que tu entends la différence?

3. Maintenant, reste assis, mais assois-toi droit sur ta chaise. Regarde en face de toi, le menton levé, et répète « bonjour ». Est-ce que tu entends la différence cette fois-ci?



4. Demande à quelqu'un de se placer à un endroit d'où il peut t'entendre sans te voir, ou de mettre un bandeau sur ses yeux. Répète les étapes précédentes. L'autre personne entend-elle la différence?

« Un sourire sur
ton visage...



... c'est un sourire
dans ta voix! »

On a tous déjà entendu cette expression. Et c'est vrai qu'on peut entendre quelqu'un sourire. Quand nous sourions, notre voix est plus claire et plus aiguë. À l'inverse, s'il y a de la colère sur notre visage, notre voix sera plus grave et accentuée.

Les expressions du visage et les gestes ont un effet sur notre voix. La voix transmet ensuite le message à notre interlocuteur (la personne à qui l'on parle) de façon à ce qu'il comprenne ce que nous communiquons. Que la conversation ait lieu au téléphone ou en personne, les expressions du visage et les gestes, qui font partie du langage corporel, jouent un grand rôle dans le processus de communication.



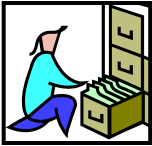
Rappel :

Les gestes – entraînent une expression du visage. Les expressions du visage ont des répercussions sur la voix et sur la façon dont la voix émet les mots.

La respiration – a des répercussions sur la façon dont les mots sont prononcés.



Le langage corporel peut presque toujours être interprété de plusieurs façons. On ne peut donc pas tirer de conclusions à partir d'un seul élément du langage corporel. Une personne qui évite le contact visuel peut être gênée ou en train de mentir, ou tout simplement timide. Ne suppose pas le pire sur un simple indice. Tiens compte de tous les indices non verbaux qu'on te donne. N'oublie pas de faire attention à ton langage corporel et veille à ce que tes messages verbaux et non verbaux concordent.



L'entrevue d'emploi

Activité d'apprentissage 2

1. La communication non verbale est importante lors d'une entrevue d'emploi. Tu verras plus bas une liste d'affirmations sur des indices corporels. Encerle « Vrai » ou « Faux » pour chacun d'entre elles. Est-ce que tu peux remplir le blanc de la dernière affirmation?
2. Si c'est possible, essaie ces indices corporels avec une autre personne. Chacun votre tour, soyez l'émetteur ou le récepteur du message non verbal.

a) Une poignée de main ferme donne une bonne première impression.	Vrai	Faux
b) Une respiration lente et constante montre que tu es calme, détendu et prêt pour l'entrevue.	Vrai	Faux
c) Si tu fais face à la personne qui te parle, tu donneras l'impression d'être agressif ou de t'imposer.	Vrai	Faux
d) Si tu ne te tiens pas tranquille (si tu gigotes sur ta chaise ou si tu bouges constamment tes mains et tes jambes), cela indique que tu es nerveux.	Vrai	Faux
e) Garder un contact visuel constant met les autres mal à l'aise parce qu'ils sentent que tu envahis leur espace personnel.	Vrai	Faux
f) Les gestes de la main où tes paumes font face au ciel sont signe d'ouverture et de gentillesse.	Vrai	Faux
g) Si tu détends tes épaules, cela indique que tu es déprimé.	Vrai	Faux
h) Un sourire est signe de _____.	Vrai	Faux

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



Communication par le langage corporel Activité d'apprentissage 3

Pour les questions qui suivent, encercle la lettre (a, b ou c) correspondant au meilleur moyen de communiquer de façon non verbale selon toi pour chaque situation. Dans l'espace suivant chaque question, explique brièvement ton choix. (Nous avons fait la question 1 pour te donner un exemple.)

1.
 - a) Quand je rencontre quelqu'un pour la première fois, j'attends que l'autre personne se présente d'abord.
 - b) Quand je rencontre quelqu'un pour la première fois, je me présente en souriant et je tends la main à l'autre personne ou je lui fais un signe de la tête.
 - c) Quand je rencontre quelqu'un pour la première fois, je lui donne une accolade.

La meilleure réponse est b. C'est bien de se présenter en premier et de le faire en souriant et en serrant la main de l'autre (ou en faisant un signe de la tête s'il est difficile de tendre la main). C'est un signe de confiance et ça aide à établir un lien avec l'autre personne.

2.
 - a) J'ai tendance à être sérieux et à ne pas sourire souvent quand je parle.
 - b) Je souris tout le temps pendant mes conversations.
 - c) Je souris aux moments appropriés pendant mes conversations.

3.
 - a) J'établis un contact visuel avec la personne à qui je parle.
 - b) Parfois, j'ai du mal à établir un contact visuel avec la personne à qui je parle.
 - c) Je n'établis jamais de contact visuel avec la personne à qui je parle.

4. a) Pendant une conversation, ma tête est toujours parfaitement immobile.
b) Quand je parle à quelqu'un, je hoche la tête à des moments appropriés pendant la conversation.
c) Quand je parle à quelqu'un, je hoche la tête constamment.
-
-
-

5. a) Je me tiens à moins de 50 cm de la personne à qui je parle, ou le plus près possible d'elle.
b) Quand je parle à quelqu'un, j'essaie de me tenir à 1,5 m ou 2 m de lui.
c) J'aime me tenir à au moins 4 m de la personne à qui je parle pour lui donner tout l'espace dont elle a besoin.
-
-
-

6. a) Quand une personne me parle, je croise les bras et la fixe.
b) Pendant une conversation, je me penche souvent vers l'arrière et tourne mon corps de façon à ne pas faire face à la personne qui me parle.
c) Quand j'écoute quelqu'un, je lui fais toujours face et je me penche légèrement vers l'avant pour lui montrer que ce qu'il me dit m'intéresse.
-
-
-

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 3 : Communication verbale

Maintenant que nous avons parlé de la façon de communiquer non verbalement avec des outils comme les sons, le ton de voix et les gestes, il est temps de réfléchir à la façon d'améliorer nos compétences de communication verbale.

RAPPEL : Il y a communication verbale lorsque deux personnes ou plus communiquent à l'aide de « mots », indépendamment de la forme (communication orale, écrite ou en langue des signes).



Communication orale



Pour la majorité des gens, parler, c'est facile. Communiquer (transmettre son message de façon à qu'il soit compris), c'est une autre paire de manches. Une bonne communication, c'est écouter et parler (ou converser) habilement, et non parler sans réfléchir.

Les compétences de communication orale (la capacité de bien parler) sont importantes au travail puisqu'il s'agit du moyen de base de t'exprimer à tes collègues, à ton superviseur et à d'autres personnes. De nombreux travailleurs compétents ratent des occasions de promotion parce qu'ils n'ont pas les compétences de communication orale nécessaires.

Tout le monde parle tous les jours, mais ce n'est pas tout le monde qui le fait bien. Certaines personnes sont difficiles à suivre, d'autres expliquent leurs pensées de façon compliquée, et d'autres encore sont tout simplement ennuyantes.

Imagine que ta lettre de présentation et ton CV ont fait bonne impression et que l'employeur t'a appelé pour passer une entrevue. C'est le moment de t'assurer d'avoir les bons outils de communication orale pour faire bonne impression pendant l'entrevue. De bonnes compétences de conversation à elles seules ne te donneront pas l'emploi que tu demandes, mais elles peuvent te donner un gros avantage pendant l'entrevue.

Quand tu parles, ton message est-il cohérent et organisé, ou flou et désorganisé? Sais-tu quand parler, quand écouter et quand poser des questions? Chaque fois que tu parles à quelqu'un, tu as l'occasion de faire bonne impression. Améliore tes compétences pour saisir cette occasion.

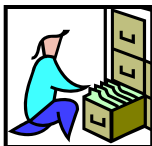
Conseils pour acquérir de bonnes compétences de communication orale :

- Articule. Parle clairement et utilise des mots simples et faciles à comprendre.
- Parle assez fort pour être entendu, mais ne crie pas.
- Ne parle pas trop vite. Parle à une vitesse confortable de façon à ne pas manger tes mots et à bien les articuler.
- Utilise des phrases simples et complètes pour que le message soit plus facile à comprendre.
- Marque une pause entre tes phrases et tes idées pour donner le temps à ton interlocuteur de réfléchir et de comprendre ce que tu dis.
- Fais des liens entre tes idées ou arguments et présente-les de façon logique. Ainsi, ton interlocuteur pourra suivre ce que tu dis plus facilement.
- Ne mâche pas de gomme et ne mange pas quand tu parles.

Dans les conversations ou les discussions que tu as au travail, tu ne peux pas toujours être aussi détendu que lorsque tu parles à tes amis. Tu dois faire attention aux mots et aux expressions que tu utilises. Marque des pauses et réfléchis avant de parler pour ne pas te répéter ou devoir t'expliquer en disant, « ce que je veux dire, c'est... ». Quand tu parles correctement, les autres peuvent comprendre ce que tu dis du premier coup.

Habitudes à éviter :

- Sacrer.
- Faire des fautes de grammaire.
- Parler en utilisant du langage familier.
- Ajouter des mots inutiles, par exemple : tu sais, comme, genre, euh...



Communication verbale et non verbale

Activité d'apprentissage 4

Tu verras ci-dessous dix « communications » différentes. Lis-les et coche la case appropriée à côté de chacune pour indiquer si tu penses qu'il s'agit de communication verbale ou de communication non verbale. Discute de tes choix et des raisons de tes choix avec un pair ou avec ton formateur ou ta formatrice.

Élément	Verbale	Non verbale
Un panneau « Ne pas déranger »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une accolade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une note de son patron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un échange en langue des signes avec un ami sourd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de siffler ou de fredonner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une carte de fête	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de chanter une chanson	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un clin d'œil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un message sur un répondeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une poignée de main	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Unité 4 : Communication écrite

Dans le monde d'aujourd'hui, où l'on croule sous une avalanche d'information, tes communications écrites doivent être claires, directes et efficaces. Au travail, on pourrait te demander, par exemple, de prendre en note des messages téléphoniques, de rédiger des courriels, ou d'écrire des notes de service, des lettres administratives ou encore des rapports.



Aucun propriétaire d'entreprise ne peut ignorer l'importance des compétences de rédaction chez ses employés. Serais-tu surpris d'apprendre qu'un sondage réalisé auprès de 120 sociétés a conclu que les compétences en communication écrite d'un tiers des employés ne satisfaisaient pas aux attentes de leur employeur? La moitié des entreprises tiennent compte des compétences de rédaction au moment d'embaucher un nouvel employé. L'évaluation des compétences de rédaction des candidats forme une grande partie du processus de recrutement.

Pourquoi la rédaction est-elle si importante au travail?

Lorsque les messages sont mal écrits, le lecteur perd un temps précieux à essayer de le comprendre. Les fautes d'orthographe, les phrases incomplètes et les paragraphes longs et déroutants peuvent compliquer la recherche des renseignements dont on a besoin.

Fais en sorte que ce que tu *écris* soit *lu* dans le sens que tu lui donnes. Les mots sur une page n'ont généralement aucune émotion; ils ne « sourient » pas ni ne « froncent les sourcils » pendant qu'on les lit.

Tu n'as probablement pas besoin d'entendre te dire que les fautes d'orthographe, en plus de donner l'impression que tu n'es pas professionnel, rendent ton message plus difficile à comprendre. Meilleures sont tes compétences de rédaction, meilleure sera l'impression que tu donneras aux personnes autour de toi, y compris ton patron. On ne sait jamais où ces bonnes impressions peuvent nous mener!



Organisation

Pour écrire clairement, la première étape consiste à choisir le format approprié. Dois-tu envoyer une note ou un courriel informel, écrire un rapport détaillé ou rédiger une lettre officielle? Que tu écrives une note à l'un de tes collègues ou un rapport pour ton patron, tu dois d'abord décider de l'information que tu veux transmettre et de la façon de l'organiser. Voici quatre étapes qui t'aideront à le faire.

1. Dresse la liste des points à communiquer.
2. Classe ces points par ordre d'importance, du plus important au moins important.
3. Écris un *court* résumé de ce que tu veux dire; ce sera ton premier paragraphe.
4. Développe chaque point que tu auras mentionné à l'étape 1.

Écriture

Grâce à la technologie, avoir une belle écriture n'est plus aussi important que ce l'était il y a quelques années. De nos jours, dans beaucoup d'écoles, les professeurs demandent aux étudiants de rédiger leurs devoirs à l'ordinateur. En revanche, dans un bureau, une écriture lisible reste un atout. Le message téléphonique le plus complet et précis est inutile si l'information qu'il contient est illisible parce que la personne qui l'a pris en note écrit mal.

Grammaire et orthographe

Il est essentiel d'apprendre la grammaire et l'orthographe. Cela t'aidera à éviter les erreurs courantes que ton correcteur grammatical et orthographique ne détectera pas. Certaines des personnes qui liront tes notes de service et tes courriels ne seront pas des as de l'orthographe ou de la grammaire, mais ce n'est pas une raison. Il y aura *toujours* quelqu'un qui s'en rendra compte. (Avec ta chance, ce sera ton superviseur!) C'est pourquoi tout ce que tu écris doit être d'une qualité que tous les lecteurs trouveront acceptable.

Les notes de service sont des documents souvent utilisés au travail. On les utilise pour mettre quelqu'un au courant de l'évolution d'une situation ou pour parler d'affaires internes du bureau. Les notes ont un format de base que tu dois suivre. Dans un module précédent, nous avons expliqué comment rédiger une bonne note. Est-ce que tu te souviens comment faire? Consulte le Module 4 : Documents et formulaires pour trouver la note de service sur « Comment rédiger une note efficace ».

Note de service

DESTINATAIRE : *Tout le personnel*
 EXPÉDITRICE : *Jeanne Tremblay*
 PRIORITÉ : *Important*
 DATE : *Le 12 octobre 2010*
 OBJET : *Bonne prise de message*

Dernièrement, nous avons eu des problèmes en raison de messages téléphoniques incomplets ou incorrects. J'aimerais rappeler à tous les employés d'utiliser le formulaire approprié (ci-joint) et de veiller à le remplir correctement et complètement. J'ajoute le conseil suivant :

Lorsque vous notez un message téléphonique, répétez le nom, le numéro de téléphone et le message à la personne pour confirmer vos notes avant de raccrocher.

**Formulaire approprié
de message téléphonique**
(Pièce jointe de la note de service)

MESSAGE			
TO/À			
M			
M			
OF/DE			
Phone No./ Téléphone			
Phoned A Telephone	Returned your call A rapelle	Phoned A Telephone	Returned your call A rapelle
Called to see you Est venu vous voir	Phoned off Rapeller S.V.P.	Phoned A Telephone	Returned your call A rapelle
Would like to see you Desire vous rencontrer	Will call again Rapellera	Phoned A Telephone	Returned your call A rapelle
URGENT			
MESSAGE:			
DATE		Time Heure	
SIGNATURE			
Selectan TELEPHONE Téléphone			
10-10-10 Bull			

Lorsque tu écris, prends le temps de faire ce qui suit :

- ✓ Évite les longueurs. Fais des phrases courtes et directes.
- ✓ Utilise un vocabulaire simple – tu ne veux pas que ton lecteur ait besoin d'un dictionnaire pour comprendre ce que tu dis.
- ✓ Évite le jargon et le langage familier. Les propriétaires d'entreprise se plaignent souvent de l'invasion du langage familier, du langage de textos et des abréviations au travail. De nombreux employés semblent ne pas savoir que des expressions comme LOL ne sont pas appropriées au travail.
- ✓ Fais attention à la grammaire, à la ponctuation et à l'orthographe. Aie toujours un bon dictionnaire à portée de la main et utilise le correcteur orthographique et grammatical de ton logiciel de traitement de texte.
- ✓ Relis ce que tu as écrit avant d'envoyer le message. Vérifie le ton du message et l'attitude. Si tu penses que le message peut être compris de travers, il le sera probablement. Prends le temps de le rendre plus clair.

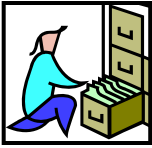


Rappel : Si tu utilises un logiciel de traitement de texte, active ton correcteur d'orthographe et de grammaire.



Rappel : Garde un dictionnaire ou un dictionnaire analogique à portée de la main quand tu écris.





Compétences en communication

Activité d'apprentissage 5

Tu peux répondre aux questions ci-dessous dans les espaces fournis à cet effet ou écrire tes réponses à l'ordinateur dans un logiciel de traitement de texte.

1. Pourquoi la rédaction est-elle si importante au travail? Selon toi, comment les compétences en rédaction peuvent-elles t'aider à poser ta candidature à un emploi?

2. Nomme quatre habitudes de communication orale **à éviter**.

3. Dans ce module, on a présenté sept conseils pour acquérir de bonnes compétences en communication orale. Peux-tu en nommer quatre?

4. Donne des exemples de rédaction qu'on pourrait attendre de toi dans un bureau.

5. Quelles compétences en communication (verbale et non verbale) mentionnées dans ce module te seraient utiles pendant une entrevue d'emploi?

6. Pourquoi est-il important d'avoir une belle écriture dans un bureau?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 5 : Communication par courriel

Les courriels sont une partie importante de la communication au travail. Pour de nombreux bureaux, c'est devenu le moyen le plus courant de communiquer à l'interne et avec les clients.

Les courriels ont largement remplacé les notes de service dans les bureaux modernes.

Tous les courriels, qu'il s'agisse de nouvelles pour ta famille, d'une lettre de demande d'emploi ou d'une demande de renseignements concernant les frais d'expédition pour un achat sur eBay, ont les mêmes parties de base :



- l'adresse courriel du destinataire (la personne à qui le courriel est envoyé);
- la date d'envoi du message;
- la ligne d'objet;
- l'adresse courriel de retour ou de l'expéditeur (la personne qui envoie le courriel);
- le corps du courriel (le contenu ou la partie principale) qui comprend :
 - l'appel (un mot ou une formule de salutation qu'on utilise pour commencer une lettre ou un message),
 - le nom de l'expéditeur, qui sert de signature, et ses coordonnées;

Il existe divers logiciels de courriel que tu peux utiliser pour envoyer et recevoir des courriels. Les logiciels présenteront peut-être les parties ci-dessus dans un ordre différent, et l'ordre peut varier si c'est un courriel entrant (que tu reçois) ou sortant (que tu envoies), mais les parties de base seront là.

Les exemples de la page suivante sont tirés de Hotmail, un service de courriel Web. Les autres logiciels de courriel peuvent avoir une apparence légèrement différente.

Courriel entrant

Clique ici pour répondre (points to the 'Répondre' button)

Nom et adresse courriel de l'expéditeur (points to 'Simon McDuff (simon.mcduff@tradooit.com)')

Nom et adresse courriel du destinataire (points to 'À janie_bertrand@hotmail.com')

Corps (points to the email body)

Appel (points to 'Bonjour Janie,')

Message (points to 'Je dois aller à Montréal demain (jeudi). Je sais que tu dois y aller aussi. Veux-tu covoiturer avec moi? Départ à 10 h, retour à 17 h.')

Signature (points to 'Simon')

Courriel de réponse ou courriel sortant

Clique ici pour l'envoyer (points to the 'Envoyer' button)

Adresse courriel de l'expéditeur (points to 'janie_bertrand@hotmail.com')

Adresse courriel du destinataire (points to 'À: simon.mcduff@tradooit.com')

Même objet que le courriel entrant, mais précédé de RE: (points to 'Objet: RE: Covoiturage jeudi')

Corps (points to the email body)

Appel (points to 'Bonjour Simon,')

Message (points to 'Merci beaucoup de me le proposer. Je serai prête à partir à 10 h demain matin.')

Signature (points to 'Janie')

Détails du message auquel tu réponds (points to the 'Date: Mercredi, 22 fév. 2012 09:44:15 -0500' section)

Destinataires

L'adresse courriel de la personne ou des personnes principales à qui tu envoies ton courriel va dans le champ « À » en haut du courriel. Si tu veux que d'autres personnes reçoivent une copie du courriel, entre leur adresse courriel dans les champs « Cc » ou « Cci ». Cc veut dire copie conforme, et Cci veut dire copie conforme invisible. (Quand tu envoies une copie en Cci, les autres destinataires ne le voient pas.)



Les adresses courriel sont des renseignements personnels. Si tu envoies ton courriel à de nombreuses personnes qui ne se connaissent pas toujours, utilise l'option Cci. Seules les adresses des champs « À » et « Cc » sont visibles pour tous les destinataires. De cette façon, les renseignements personnels de tout le monde sont protégés.

Ligne d'objet

La ligne d'objet, c'est comme le titre d'une histoire : elle doit donner une bonne idée du contenu du courriel. Il vaut mieux que la ligne d'objet soit courte et simple, tout en étant claire et informative, par exemple, « Commande n° 2348X – Livraison retardée ».

Ne laisse pas cette ligne en blanc et n'utilise pas non plus des titres comme « Bonne nouvelle », « Bonjour », « Salut », ou encore « Message de Marie ». Ces lignes d'objet sont souvent utilisées dans les messages qui contiennent des virus et la plupart des filtres de courriel enverront automatiquement ces messages dans le dossier des pourriels (courrier indésirable).



Appel

Il est bon de commencer le corps de ton courriel par une formule d'appel. Lorsque tu rencontres quelqu'un dans la rue, tu lui dis « Bonjour »; tu fais de même quand tu réponds au téléphone. Eh bien, la même courtoisie s'applique au courriel. L'appel à utiliser dépend de la personne à qui tu envoies le courriel et de si tu la connais bien. Par exemple, si tu envoies un courriel à ta mère, tu pourras utiliser quelque chose comme « Salut maman! ». Cependant, si tu envoies un courriel à un futur employeur, tu ne veux pas être aussi intime. « Monsieur » ou « Madame », ou encore « Monsieur, Madame » seraient plus appropriés. Pour les courriels d'affaires informels, un simple « Bonjour » suivi du prénom de la personne suffit en général. Si tu ne sais pas quel degré de formalité adopter pour envoyer un courriel à quelqu'un pour la première fois, il vaut mieux être un peu trop formel que pas assez. Si tu écris « Madame, » et qu'elle te répond « Bonjour Tim », utilise le même type d'appel pour les courriels suivants.

Corps du courriel

Libre à toi de décider ce que tu écris dans ton courriel, mais, comme dans toute correspondance d'affaires, il doit avoir un but et ne pas être une juxtaposition d'idées sans queue ni tête.

Un courriel bien structuré et bien pensé est toujours la meilleure solution. Évite d'écrire tout ton texte EN MAJUSCULES. C'est plus difficile à lire et, en langage informatique, ça veut dire que tu es en colère ou que tu cries.



- Le début – Commence par dire clairement ce sur quoi porte le message (la raison pour laquelle tu envoies le courriel) dans le premier paragraphe.
- Le milieu – C'est le corps de ton courriel. Il peut être court ou faire plusieurs paragraphes de long. Cependant, les courriels doivent être aussi courts et directs que possible. Les listes à puces sont acceptables. Le style de rédaction du courriel doit être informel et facile à lire.
- La fin – Une fois que tu as fini la partie principale du courriel, tu dois le terminer par un appel à l'action. Pose-toi les questions suivantes :
 - ? Le courriel est-il purement informatif?
 - ? Veux-tu que le lecteur fasse quelque chose? Si oui, que veux-tu qu'il fasse au juste et avant quelle date?
 - ? Dois-tu dire au lecteur ce que tu feras ensuite? (« Je vous réécrirai demain. »)

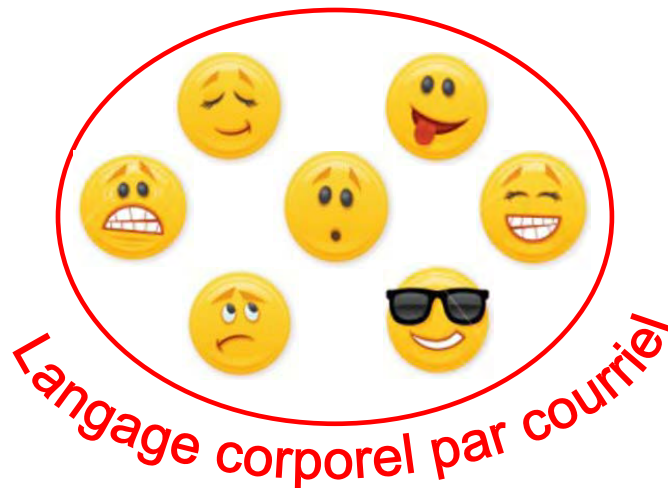


Coordonnées

Après ton nom à la fin du message, c'est une bonne idée d'ajouter des renseignements permettant au destinataire de communiquer avec toi. Par exemple, tu pourrais ajouter ton numéro de téléphone ou ton adresse postale. Tu peux mettre beaucoup ou peu de renseignements, à toi de décider. Il est toujours mieux de donner plusieurs options, mais, si tu es mal à l'aise de donner ton numéro de téléphone ou ton adresse, ne le fais pas.

À ne pas oublier

- Les courriels sont bien moins formels que les lettres écrites. Ils sont habituellement courts et directs.
- Si tu écris à une personne que tu connais bien, tu peux lui écrire comme si tu lui parlais.
- Il est inutile d'ajouter ton adresse courriel. Le destinataire peut tout simplement répondre à ton courriel.
- Si tu réponds à un courriel, enlève tous les renseignements inutiles. Laisse uniquement les parties qui concernent ta réponse. Cela fera gagner du temps à la personne qui lira ton courriel.
- Utilise des listes à puces ou des listes numérotées pour faire ressortir les points pour le lecteur. Pour être sûr que le lecteur voit ce que tu envoies dans des courriels en texte brut, insère des puces (à l'aide d'un astérisque ou d'un tiret) et des chiffres manuellement au lieu d'utiliser les options de mise en page de l'éditeur de courriel.
- À moins de bien connaître le destinataire, évite d'employer des abréviations de texto ou des émoticônes 🙄 dans un courriel d'affaires.
- Utilise un correcteur d'orthographe. Même si les gens ont tendance à pardonner plus facilement les erreurs dans les courriels que dans les autres formes de communication écrite, tu passeras pour un paresseux si tes courriels sont pleins de fautes de frappe ou d'orthographe.





Nétiquette

Activité d'apprentissage 6

La nétiquette (mot formé de *net* + *étiquette*) est l'ensemble des règles de bienséance qui régissent le comportement des personnes sur Internet, notamment dans les courriels. Par contre, les règles qui concernent la rédaction de courriels ne sont pas gravées dans le marbre. Les experts ne s'entendent toujours pas sur plusieurs points. Par exemple, si un expert insiste sur des formules d'appel courtoises et des salutations polies à la fin du courriel, d'autres disent que ce n'est pas important. Peter Post, expert, affirme que les émoticônes n'ont pas leur place dans les courriels d'affaires. Deux autres experts, Will Schwalbe et Mark Hurst, pensent que, puisque l'ironie et l'humour peuvent très bien ne pas être évidents dans les courriels, les émoticônes sont un moyen rapide et facile d'éclaircir la situation et doivent donc être autorisées.

Tu peux répondre aux questions suivantes dans l'espace fourni ci-dessous et à la page suivante, ou tu peux créer ton propre document à l'ordinateur dans logiciel de traitement de texte.

- 1) Fais une recherche en ligne avec les mots-clés « **nétiquette courriel** », et lis quelques sites parmi les résultats. Indique trois sites que tu auras trouvés intéressants et utiles. N'oublie pas d'utiliser tes compétences de pensée critique.
- 2) Écris tout ce que tu auras appris de nouveau ou d'intéressant lors de ta recherche. (Tu peux écrire ta réponse à cette question et à la question 3 dans l'espace ci-dessous et sur la page suivante ou dans un logiciel de traitement de texte à l'ordinateur.)
- 3) À part les règles mentionnées ci-dessus, as-tu trouvé d'autres règles de nétiquette sur lesquelles les experts ne s'entendent pas? Écris-les également ci-dessous.

Unité 6 : Communication téléphonique



Pour utiliser efficacement le téléphone comme outil de communication au travail, tu dois savoir gérer son utilisation. Nous avons déjà parlé de l'effet du langage corporel sur la communication téléphonique. Dans cette partie, nous discuterons de l'étiquette à suivre au téléphone et d'autres outils utiles. Ces conseils t'aideront à faire passer ton message et à faire bonne impression lorsque tu parleras au téléphone.

Respirer

Pour avoir une belle voix au téléphone, il faut beaucoup d'air ou de puissance. Avant de décrocher, inspire profondément. Nous sommes nombreux à avoir une « respiration superficielle ». Nous n'inspirons et n'expirons que peu d'air à la fois. Nous avons donc l'air fatigué quand nous répondons au téléphone. L'objectif est de donner l'impression que tu aimes ton travail et que tu es content que la personne appelle.

Pour que ta voix soit exceptionnelle tout au long de la conversation, fais souvent des pauses pour respirer. Une pause d'une ou deux secondes à la fin d'une idée ou d'un raisonnement suffit amplement. Il y a d'autres avantages à tirer de ces pauses : elles éliminent les mots inutiles comme « ah » ou « euh » qui donnent l'impression que tu n'es pas sûr de toi; elles te donnent également le temps de rassembler tes idées pour mieux les expliquer du premier coup.

Autre conseil : ralentis quand tu parles au téléphone ou quand tu laisses un message sur un répondeur. Combien de fois as-tu dû rejouer un message sur ton répondeur ou demander à quelqu'un de se répéter afin de comprendre ce qu'il disait ou de noter le numéro de téléphone qu'il a débité à toute allure?

Se présenter

Commencer par une bonne salutation quand on répond au téléphone aide à établir une bonne relation et à éviter de créer des malentendus et de perdre du temps. C'est aussi une façon d'être poli. Si tu rencontrais ton interlocuteur en personne, tu lui serrerais la main et le saluerais.

Voici les trois éléments d'une salutation appropriée lorsqu'on répond au téléphone :

- Nommer l'entreprise ou le lieu de travail.
- Se nommer et indiquer son titre ou son service.
- Demander à la personne qui appelle en quoi on peut lui être utile.



Recueillir les renseignements

Un appel téléphonique a toujours un but. La personne t'appelle ou tu l'appelles pour une raison. C'est à toi de donner ou de trouver cette raison aussi vite et clairement que possible. Ce pourrait être aussi simple que de prendre un message, où tout ce que tu as à faire est de demander le nom et le numéro de téléphone de la personne. Dans les situations plus complexes, tu devras utiliser des techniques d'interrogation pour obtenir tes réponses. La première chose à faire est donc de trouver la nature de l'appel ou du problème.

Terminer l'appel

Il est important de terminer tes conversations téléphoniques poliment et efficacement. Quand tu termines une conversation, tu dois faire ceci :

- t'assurer que la personne n'a plus de questions;
- remercier la personne;
- laisser la personne raccrocher d'abord pour qu'elle n'ait pas l'impression que tu lui as raccroché au nez.

Étiquette à suivre au téléphone

Le fait de ne pas voir la personne qui t'appelle ne veut pas dire que les règles normales de politesse ne s'appliquent pas.

- Demande toujours le nom de la personne qui appelle et utilise-le souvent pendant la conversation.
- N'interromps pas la personne pendant qu'elle explique la raison de son appel.
- Écoute bien la personne et aide-la, même si la raison de son appel ne relève pas de ta responsabilité. Ça veut dire que tu dois essayer de trouver une personne qui peut l'aider maintenant ou qui peut la rappeler plus tard.

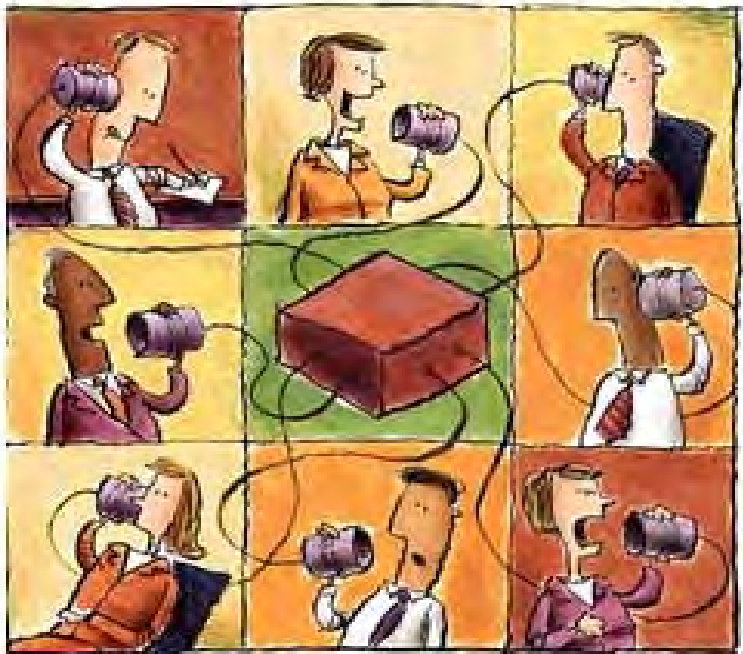
- Essaie d'éviter de mettre les personnes en attente, mais, si c'est nécessaire, demande-leur l'autorisation d'abord et dis-leur combien de temps elles seront en attente. Par exemple, « Madame Bélanger, puis-je vous mettre en attente pendant une ou deux minutes le temps de vérifier ces renseignements pour vous? Merci. »
- Il est facile de tomber dans le piège de penser que, puisque la personne ne peut pas te voir, elle ne sera pas affectée par ce que tu fais et ce qui se passe autour de toi. Tu dois toujours donner toute ton attention à ton appel. Des malentendus et des erreurs risquent de survenir si tu fais autre chose en même temps.

À éviter

- Laisser le téléphone sonner plus de quatre fois avant de répondre.
- Manger et boire pendant ta conversation téléphonique.
- Être trop familier.
- Parler à quelqu'un d'autre dans le bureau pendant ta conversation téléphonique.
- Avoir trop de bruit de fond.
- Parler trop bas, trop fort ou trop vite.



Quand tu parles, tu donnes des signaux par le ton et le timbre de ta voix, la clarté avec laquelle tu parles et la vitesse à laquelle tu parles. Pour parler au téléphone et bien communiquer, il faut une combinaison de compétences. De plus, les « **Conseils pour acquérir de bonnes compétences de communication orale** » et les « **Habitudes à éviter** », dont nous avons parlé dans des unités précédentes, sont importants et il ne faut pas les oublier quand on parle au téléphone. En combinant ces conseils avec les idées que nous venons de mentionner et de bonnes compétences en communication non verbale, tu seras sur la voie du succès en ce qui concerne la communication téléphonique.





Test de voix au téléphone

Activité d'apprentissage 7

Cette activité t'aidera à évaluer ta voix quand tu parles. Tu auras besoin d'un moyen de t'enregistrer. La plupart des ordinateurs ont un enregistreur de voix dans la section Accessoires, mais tu auras besoin d'un micro pour l'utiliser. Si tu n'en as pas, un magnétophone fera l'affaire. Si tu ne peux pas en obtenir, trouve-toi un partenaire et, à tour de rôle, évaluez la voix de l'autre.

1. Te souviens-tu des éléments d'une bonne salutation? Après avoir décidé de la façon dont tu enregistreras ou écouteras ta voix, pense à un scénario de salutation qui comprend ces éléments, et écris-le dans l'espace ci-dessous. (Tu peux utiliser ton nom ou en inventer un, ainsi qu'un nom d'entreprise.) Réfléchis à la façon dont tu voudrais qu'on te réponde.

2. Enregistre-toi en train de lire le scénario que tu as écrit à la question 1. Écoute ton enregistrement. Remplis l'évaluation du numéro 5 à la page suivante.
3. Enregistre-toi encore en apportant un des changements ci-dessous chaque fois. Remplis les autres évaluations (numéros 6 à 9) après avoir écouté chaque enregistrement.
 - a. Fais en sorte que ta voix donne l'impression que tu es occupé et qu'on te dérange.
 - b. Fais en sorte que ta voix donne l'impression que tu t'ennuies.
 - c. Parle très vite et mange tes mots.
 - d. Mâche quelque chose en parlant. (Fais attention de ne pas te mordre la langue!)

4. Enregistre-toi une fois de plus en te rappelant que les personnes qui appellent ton entreprise voudront entendre une voix chaleureuse et professionnelle. Remplis la dernière évaluation (numéro 10).
5. Écoute ton premier enregistrement et sois très attentif à l'impression que tu donnes. Dans la liste ci-dessous, coche (☑) les éléments qui s'appliquent à cet enregistrement selon toi.

- Je prononce les mots clairement et correctement.
- J'articule et je sépare les mots au lieu de les manger.
- Je parle à une vitesse normale, ni trop rapide ni trop lente.
- Je parle assez fort pour être entendu, mais je ne crie pas.
- J'évite de manger des bonbons ou de mâcher de la gomme.
- Je prends un ton chaleureux et accueillant qui donne l'impression que je suis heureux que la personne appelle.

Si j'étais la personne à l'autre bout du fil, je rappellerais volontiers parce que j'ai eu l'impression que _____

6. Écoute ton deuxième enregistrement et sois très attentif à l'impression que tu donnes. Dans la liste ci-dessous, coche (☑) les éléments qui s'appliquent à cet enregistrement selon toi.

- Je prononce les mots clairement et correctement.
- J'articule et je sépare les mots au lieu de les manger.
- Je parle à une vitesse normale, ni trop rapide ni trop lente.
- Je parle assez fort pour être entendu, mais je ne crie pas.
- J'évite de manger des bonbons ou de mâcher de la gomme.
- Je prends un ton chaleureux et accueillant qui donne l'impression que je suis heureux que la personne appelle.

Si j'étais la personne à l'autre bout du fil, je rappellerais volontiers parce que j'ai eu l'impression que _____

7. Écoute ton troisième enregistrement et sois très attentif à l'impression que tu donnes. Dans la liste ci-dessous, coche (☑) les éléments qui s'appliquent à cet enregistrement selon toi.

- Je prononce les mots clairement et correctement.
- J'articule et je sépare les mots au lieu de les manger.
- Je parle à une vitesse normale, ni trop rapide ni trop lente.
- Je parle assez fort pour être entendu, mais je ne crie pas.
- J'évite de manger des bonbons ou de mâcher de la gomme.
- Je prends un ton chaleureux et accueillant qui donne l'impression que je suis heureux que la personne appelle.

Si j'étais la personne à l'autre bout du fil, je rappellerais volontiers parce que j'ai eu l'impression que _____

8. Écoute ton quatrième enregistrement et sois très attentif à l'impression que tu donnes. Dans la liste ci-dessous, coche (☑) les éléments qui s'appliquent à cet enregistrement selon toi.

- Je prononce les mots clairement et correctement.
- J'articule et je sépare les mots au lieu de les manger.
- Je parle à une vitesse normale, ni trop rapide ni trop lente.
- Je parle assez fort pour être entendu, mais je ne crie pas.
- J'évite de manger des bonbons ou de mâcher de la gomme.
- Je prends un ton chaleureux et accueillant qui donne l'impression que je suis heureux que la personne appelle.

Si j'étais la personne à l'autre bout du fil, je rappellerais volontiers parce que j'ai eu l'impression que _____

9. Écoute ton cinquième enregistrement et sois très attentif à l'impression que tu donnes. Dans la liste ci-dessous, coche (☑) les éléments qui s'appliquent à cet enregistrement selon toi.

- Je prononce les mots clairement et correctement.
- J'articule et je sépare les mots au lieu de les manger.
- Je parle à une vitesse normale, ni trop rapide ni trop lente.
- Je parle assez fort pour être entendu, mais je ne crie pas.
- J'évite de manger des bonbons ou de mâcher de la gomme.
- Je prends un ton chaleureux et accueillant qui donne l'impression que je suis heureux que la personne appelle.

Si j'étais la personne à l'autre bout du fil, je rappellerais volontiers parce que j'ai eu l'impression que _____

10. Écoute ton dernier enregistrement et sois très attentif à l'impression que tu donnes. Dans la liste ci-dessous, coche (☑) les éléments qui s'appliquent à cet enregistrement selon toi.

- Je prononce les mots clairement et correctement.
- J'articule et je sépare les mots au lieu de les manger.
- Je parle à une vitesse normale, ni trop rapide ni trop lente.
- Je parle assez fort pour être entendu, mais je ne crie pas.
- J'évite de manger des bonbons ou de mâcher de la gomme.
- Je prends un ton chaleureux et accueillant qui donne l'impression que je suis heureux que la personne appelle.

Si j'étais la personne à l'autre bout du fil, je rappellerais volontiers parce que j'ai eu l'impression que _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Le dire ou ne pas le dire

Activité d'apprentissage 8

Voici des exemples de langage familier à éviter et des suggestions pour le remplacer.

Ne dis pas	Dis plutôt
<i>Ouais</i>	<i>Oui</i>
<i>Hein?</i>	<i>Pardon, je n'ai pas bien entendu ce que vous venez de dire.</i>
<i>Nan, y'a aucune chance que ça arrive</i>	<i>Je suis désolé, mais nous ne sommes pas en mesure de le faire.</i>

1. Réécris les énoncés suivants comme tu penses qu'il faudrait les formuler dans une conversation téléphonique au travail.
 - a. Une seconde, j'va checker ça pour toi.

 - b. R'dis-moi ça un peu, chéri.

 - c. J'm'y mets tout de suite. Tu devrais le r'cevoir dans, genre, deux jours.

 - d. Ouais, ouais, j'ai compris. Chu pas sourde, t'sais.

 - e. Mmm, ouais, j'pense qu'on peut l'faire, mais ça va t'coûter cher.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Jeu de rôles

Activité d'apprentissage 9

Le **jeu de rôles** est une forme de jeu d'acteur où les gens interprètent des « rôles » pour mettre en scène une situation imaginaire ou hypothétique. Ce qui est amusant, c'est que tu peux te « transformer » en n'importe qui pendant un court moment. Il est possible de recréer des situations de la vraie vie pour pratiquer ou visualiser différentes actions. Tu peux ainsi faire des erreurs sans grande conséquence. Il est possible d'enrichir le jeu de rôles en ajoutant des accessoires et des décors comme des téléphones ou des meubles.

Fais les activités de jeu de rôles suivantes avec un partenaire. Ton partenaire peut être un pair, ton formateur ou ta formatrice, ou encore ton tuteur ou ta tutrice. Si possible, fais ces activités en groupe, où tu feras partie tantôt des acteurs, tantôt du public.

Prends le temps de discuter des résultats après chaque jeu de rôles.

- Qu'est-ce que la personne jouant la réceptionniste a pensé du jeu de rôles?
 - Qu'est-ce que la personne jouant Christophe (le client) a pensé du jeu de rôles?
 - Qu'avez-vous appris?
 - Que pourriez-vous faire la prochaine fois?
 - Qu'est-ce que le reste du groupe (le public, s'il y en avait un) a pensé du jeu de rôles et qu'a-t-il appris?
 - Qu'est-ce que ton formateur ou ta formatrice en pense?
1. Fais les jeux de rôles suivants illustrant la mauvaise et la bonne manière de prendre un rendez-vous chez le coiffeur au téléphone.

a. Mauvaise manière :

Réceptionniste : Style Plus, que voulez-vous?

Christophe : Bonjour, j'aimerais prendre un rendez-vous.

Réceptionniste : Pour quand es-tu?

Christophe : Demain matin s'il vous plaît.

Réceptionniste : Laisse-moi checker ça. Ouais, y'a d'la place.

Christophe : Parfait. Je prends le rendez-vous.

Réceptionniste : C'est quoi ton petit nom?

Christophe : Christophe Nelson.

Réceptionniste : OK. Ciao.

b. Bonne manière :

Réceptionniste : Bonjour. Salon de coiffure Style Plus, comment puis-je vous aider?

Christophe : Bonjour, j'aimerais prendre un rendez-vous.

Réceptionniste : Certainement, quand aimeriez-vous l'avoir?

Christophe : Demain matin si possible.

Réceptionniste : Et qu'est-ce que vous aimeriez qu'on vous fasse?

Christophe : Juste une coupe s'il vous plaît.

Réceptionniste : Très bien. Nous avons de la place pour une coupe demain à 10 h 30.

Christophe : Parfait, je le prends.

Réceptionniste : Je mets le rendez-vous à quel nom?

Christophe : Christophe Nelson.

Réceptionniste : Merci. Nous vous verrons donc demain matin!

2. Fais les jeux de rôles suivants illustrant la mauvaise et la bonne manière d'annuler d'un rendez-vous au téléphone.

a. Mauvaise manière :

Réceptionniste : Allô.

Christophe : Bonjour, est-ce que j'appelle bien le cabinet du dentiste?

Réceptionniste : Ouais.

Christophe : Je m'appelle Christophe Nelson. J'appelle pour annuler mon rendez-vous de jeudi.

Réceptionniste : OK.

Christophe : Est-ce que je dois rappeler plus tard pour prendre un autre rendez-vous?

Réceptionniste : Ouais.

Christophe : Très bien, au revoir.

Réceptionniste : OK, ciao.

b. Bonne manière :

Maintenant, fais un jeu de rôles illustrant la bonne manière de traiter l'annulation de rendez-vous de Christophe à la clinique chiropratique. Si ça peut t'aider, tu peux d'abord écrire un scénario, mais tu peux aussi improviser.

3. Fais des jeux de rôles illustrant la bonne et la mauvaise manière de prendre une commande de pièces au téléphone.

a. Bonne manière :

Réceptionniste : Bonjour, comment puis-je vous être utile?

Christophe : Je voudrais commander une nouvelle roue pour ma tondeuse.

Réceptionniste : Oui, très bien. Connaissez-vous le numéro de pièce de la roue?

Christophe : Oui, c'est (*dis 327432156 très rapidement et pas très clairement*).

Réceptionniste : Je vous demande pardon, je n'ai pas bien entendu le numéro, pouvez-vous le répéter s'il vous plaît?

Christophe : Oui, c'est (*dis 327 432 156 très lentement et clairement*).

Réceptionniste : Merci, c'est donc le numéro de pièce 327 432 156?

Laissez-moi vérifier si nous l'avons en stock. (*Pause pour vérifier.*)

Oui, nous l'avons en stock. J'ai passé votre commande et vous pouvez la prendre au comptoir des pièces détachées quand vous voudrez.

Christophe : Merci.

Réceptionniste : Je vous en prie. Bonne journée!

b. Mauvaise manière :

C'est le moment de t'amuser et de créer ton propre scénario illustrant la mauvaise manière de prendre une commande de pièces. Donne du caractère au personnage de la réceptionniste et utilise beaucoup de langage familier!

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 7 : Écoute active



La communication orale efficace au travail, ce n'est pas juste transmettre un message clairement à d'autres personnes. C'est aussi recevoir et comprendre clairement l'information que les autres t'envoient. Pour ce faire, tu as besoin d'une compétence qu'on appelle écoute active.

Entendre est une capacité physique, écouter est une compétence. Les compétences d'écoute te permettent de comprendre ce qu'une autre personne dit. Tu passes probablement plus de temps à utiliser tes compétences d'écoute que toute autre compétence.

Mais, tout comme les autres compétences, il faut de la pratique pour s'améliorer.

De bonnes compétences d'écoute rendent les employés plus productifs. La capacité d'écouter attentivement te permettra de faire ceci :

- Mieux comprendre ce qu'on te demande de faire et ce qu'on attend de toi.
- Établir de bons rapports avec tes collègues, tes patrons et les clients.
- Mieux travailler en équipe.
- Résoudre des problèmes avec les clients, tes patrons et tes collègues.

Filtres de communication

Ce que les autres disent peut être très différent de ce que nous entendons. Nos filtres personnels, nos suppositions, nos jugements et nos croyances peuvent déformer ce que nous entendons. Toute communication implique deux personnes : l'émetteur qui parle ou écrit, et le récepteur qui écoute ou lit le message.



Il est important que l'émetteur et le récepteur jouent chacun leur rôle. Sinon, le récepteur ne comprendra pas le message que l'émetteur essaie de lui transmettre. As-tu déjà joué au jeu du téléphone quand tu étais enfant? Dans ce jeu, une personne chuchote un message à l'oreille de quelqu'un d'autre, et le message se transmet ainsi de personne en personne jusqu'au dernier joueur. La dernière personne a habituellement un message différent de celui du départ. C'est un bon exemple de ce qui peut arriver si la communication est « filtrée » par d'autres personnes ou d'autres choses.



Voici quelques filtres (barrières) qui nuisent à la communication :

- **Croyances et expériences** – Comme nous l’avons mentionné dans l’unité « Pensée critique » du module sur la capacité de raisonnement, nos croyances entraînent parfois des partis pris ou des préjugés qui peuvent déformer le message. Si tu as vécu beaucoup de mauvaises expériences, ça pourrait aussi fausser ton jugement sur les propos de quelqu’un.
- **Interprétation** – On nous dit souvent « Untel a dit que... ». C’est comme le jeu du téléphone. Ce que nous entendons, c’est l’interprétation de ce que la personne a dit, et non le message lui-même. Le message a été filtré par les intermédiaires. Lorsque tu reçois un message, essaie de le prendre directement à la source et, lorsque tu envoies un message, essaie de le communiquer directement à la personne concernée.
- **Distractions** – Quand quelqu’un te parle, lui donnes-tu toute ton attention? Es-tu distrait par des choses extérieures, comme un bruit de fond ou la vue par la fenêtre? Les choses internes, comme la fatigue ou les pensées des choses à faire ce jour-là, peuvent aussi te distraire. Éliminer ou réduire ces distractions t’aidera à te concentrer sur la conversation en cours.
- **Émotions** – L’humeur a une grande influence sur la communication. Quand quelque chose te tracasse, tu as tendance à avoir du mal à transmettre ton message aux autres ou à comprendre le message que tu es en train d’écouter. La colère, la rancune et la peur font partie de ces barrières ou filtres émotifs.
- **Stress** – L’une des plus grandes barrières à la communication auxquelles les employés de la plupart des bureaux font face est le stress. Quand une personne est stressée, elle aura peut-être du mal à comprendre le message, ce qui fera échouer la communication.
- **Partis pris** – Nous avons parlé des partis pris dans le module sur la capacité de raisonnement. Si ton opinion est déjà faite sur une personne ou un sujet, cela peut changer la façon dont tu reçois et interprètes un message.

Les trois étapes de base de l'écoute active

1. **Entendre.** La première étape de l'écoute est d'abord d'entendre ce que la personne dit. Par exemple, tu écoutes une personne faire un exposé sur les zèbres, et elle mentionne qu'il n'y en a pas deux pareils. Si tu peux répéter cette affirmation, tu as entendu ce qui a été dit et tu viens de franchir la première étape.
2. **Comprendre.** La deuxième étape de l'écoute se produit quand tu absorbes ce que tu viens d'entendre et l'interprète de façon à le comprendre et à en trouver la logique. Quand tu entends qu'il n'y a pas deux zèbres pareils, tu penses à ce que ça peut vouloir dire. Ça veut peut-être dire que les rayures sont différentes sur chaque zèbre.
3. **Conclure.** Lorsque tu es sûr de comprendre ce que la personne a dit, tu peux te demander si c'est vrai. Tu fais alors appel à tes compétences de pensée critique. Crois-tu ce que tu viens d'entendre? Comment les rayures pourraient-elles être différentes sur chaque zèbre? D'un autre côté, les empreintes digitales sont uniques à chaque personne. Tu pourras conclure que les propos de la personne sont crédibles et vrais.



**Nous écoutons!
Et toi, qu'en penses-tu?
Des rayures différentes?
Peux-tu trouver 5 différences?**

Obstacles à l'écoute active

Il y a des comportements qui poussent les gens à se fermer comme des huîtres ou à nous donner de mauvais renseignements. On les appelle parfois des obstacles. En voici quelques-uns :

- × Interrompre une personne au beau milieu d'une phrase.
- × Exprimer de l'indifférence ou de la supériorité.
- × Se disputer avec la personne ou lui faire la leçon.
- × Sermonner les gens ou leur dire quoi faire ou quoi dire.
- × Exprimer son désaccord avec ce que dit la personne, juger ou critiquer ce qu'elle dit.
- × Être d'accord, approuver ou complimenter de façon *exagérée*.

Conseils utiles pour une bonne écoute

Voici quelques conseils utiles à suivre quand tu écoutes ton formateur ou ta formatrice, ton patron, tes collègues ou tes clients.



✓ **Concentre-toi sur la personne.**

Concentre ton attention sur la personne que tu écoutes. Évite de regarder par la fenêtre ou d'observer d'autres activités dans la pièce. Si tu regardes ailleurs pour voir d'autres choses autour de toi ou écouter une conversation voisine, tu diminues tes chances de comprendre le message de la personne.

✓ **Sois « à l'écoute » pour comprendre.**

Assure-toi de te concentrer avec ton cerveau, pas juste tes oreilles. Il peut être facile de laisser ton esprit vagabonder, surtout si tu penses savoir ce que la personne va dire ensuite. Si tu sens que ton esprit vagabonde, essaie de changer de position et de te concentrer sur les mots que la personne prononce. Entends ce que la personne dit, mais aussi la façon dont elle le dit. Écoute avec tous tes sens et cherche les messages non verbaux.

✓ Écoute jusqu'au bout.

Attends d'avoir fini d'écouter *avant* de te mettre à parler. Tu n'écoutes pas bien si tu es occupé à penser à ce que tu vas dire quand ton tour viendra. Essaie de trouver l'idée principale que la personne tente de communiquer. Fais surtout attention aux phrases qui commencent par « Ce que je veux dire... » ou « Ce dont il faut se souvenir... ».

✓ Répète ou reformule à l'occasion.

Pour montrer que tu écoutes et être certain que tu as bien compris le message, de temps à autre, répète ce que la personne a dit. Ne fais pas le perroquet, reformule plutôt dans tes propres mots ce que tu as entendu. Par exemple, « Si je comprends bien... »

✓ Résume et pose des questions.

Réunis les éléments de la conversation pour vérifier que tu as compris. Par exemple, « Voyons si j'ai bien tout compris... » ou « Est-ce que j'ai bien compris? ». Encourage la personne à t'en dire plus en posant des questions. Demande-lui son opinion pour être sûr que tu comprends ce qu'elle t'a dit. Si tu ne comprends toujours pas, pose d'autres questions jusqu'à ce que le message soit clair.

Rappel : La communication ne réussit que lorsque les deux personnes comprennent le même message à la suite de la communication.





Ruptures de communication

Activité d'apprentissage 10

Dans les situations suivantes, réponds aux questions a), b) et c) sur les ruptures de communication.

1. Hier, quand tu as pris rendez-vous pour ton entrevue d'emploi au téléphone, tu écoutais la radio en même temps. Maintenant, tu ne te souviens plus de l'heure de l'entrevue.

a. Quel « filtre de communication » pourrait être à l'origine du problème?

b. Qu'est-ce qui pourrait arriver dans cette situation?

c. Qu'est-ce qui aurait pu éviter cette situation?

2. Tu commences un nouvel emploi aujourd'hui et tu décides de porter tes jeans préférés et un haut bleu. À ton arrivée au travail, tout le monde te regarde bizarrement. Quand tu te présentes à ta superviseure, elle est étonnée de te voir en jeans. Elle te demande : « Pourquoi ne portez-vous pas une tenue professionnelle qui respecte le code vestimentaire dont nous avons parlé pendant votre entrevue? »

a. Quel « filtre de communication » pourrait être à l'origine du problème?

b. Qu'est-ce qui pourrait arriver dans cette situation?

c. Qu'est-ce qui aurait pu éviter cette situation?

3. Tu travailles comme réceptionniste dans une clinique ouverte 24 h sur 24, avec ton amie Gina. Pendant que tu parles avec Gina au téléphone lors de ton jour de congé, elle te dit que ton horaire a changé et que tu ne travailles plus mardi. Mardi matin, ton gestionnaire t'appelle pour te demander pourquoi tu n'es pas au travail comme prévu.

a. Quel « filtre de communication » pourrait être à l'origine du problème?

b. Qu'est-ce qui pourrait arriver dans cette situation?

c. Qu'est-ce qui aurait pu éviter cette situation?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 6 – Communication*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Le travail de bureau : Module 6 – Communication

Unité 1 – Introduction

J'ai fait le test de communication et j'ai découvert que je communique bien.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	--	------------------------------

Unité 2 – Communication non verbale

Je connais la différence entre la communication verbale et la communication non verbale.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	---	------------------------------

Je comprends qu'il y a plusieurs types de communication non verbale et qu'ils peuvent avoir des conséquences sur les messages que j'envoie ou que je reçois.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	---	------------------------------

J'ai appris que la communication non verbale peut avoir des conséquences même sur mes conversations téléphoniques.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	---	------------------------------

Unité 3 – Communication verbale

J'ai appris de bonnes habitudes de communication orale et les mauvaises habitudes à éviter.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---	------------------------------	---	------------------------------

Unité 4 – Communication écrite

Je sais qu'il est important de m'organiser, d'écrire lisiblement et d'éviter les fautes de grammaire et d'orthographe quand j'écris.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--	------------------------------	---	------------------------------

Ma rédaction sera meilleure si j'évite les longueurs, si je n'emploie pas de langage familier, si j'utilise des mots simples, si je me sers d'un dictionnaire et si je relis mon travail.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---	------------------------------	---	------------------------------

Unité 5 – Communication par courriel

Je comprends les différentes parties d'un courriel.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris les sept points importants à ne pas oublier lorsque j'utilise le courriel au travail.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 6 – Communication téléphonique

Je comprends l'étiquette à suivre au téléphone en milieu de travail.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je me suis pratiqué à avoir une « belle » voix au téléphone.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 7 – Écoute active

Je comprends l'importance de l'écoute active et les étapes pour y parvenir.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris les obstacles à l'écoute active et les conseils utiles pour une bonne écoute.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)

Travail de bureau

Module 7 : Au bureau

- Unité 1 : Travail d'équipe
- Unité 2 : Service à la clientèle
- Unité 3 : Sécurité au bureau

Unité 1 : Travail d'équipe

Le *travail d'équipe* est l'une des compétences essentielles. Dans cette unité, nous te montrerons des façons de l'utiliser en combinaison avec d'autres compétences essentielles.

Liens avec les autres compétences essentielles

Pour bien travailler en équipe, plusieurs autres compétences essentielles sont importantes :

Une bonne capacité de raisonnement – La résolution de problèmes, la prise de décisions, la pensée critique, la planification et l'organisation de son travail, l'utilisation particulière de la mémoire et la recherche de renseignements sont toutes « essentielles » pour bien s'entendre avec les gens et pour travailler en équipe.



De bonnes compétences en communication – Sans de bonnes compétences en communication, tu ne pourras pas te faire comprendre. Tu ne comprendras pas les autres et tu feras des erreurs.

Compétences en formation continue – Une personne qui est toujours prête à apprendre et à changer selon les circonstances est un employé apprécié. Ça ne dérange personne si l'on fait des erreurs de temps en temps, mais ça ennueie tout le monde que l'on n'apprenne pas de ses erreurs.



Le travail d'équipe peut se décomposer en quatre catégories :

- **Travail en solitaire** – Même les employés qui travaillent seuls doivent suivre des directives et rendre des comptes à un superviseur ou à un patron.
- **Travail indépendant** – Ces employés ne sont pas physiquement seuls. Ils travaillent côte à côte avec les autres. Chaque personne a ses propres tâches, mais coordonne ses tâches avec les autres.
- **Travail avec un partenaire ou un aide** – Lorsque deux personnes travaillent ensemble, elles peuvent s'entraider pour effectuer leurs tâches.
- **Travail en tant que membre d'une équipe** – Une équipe est un groupe d'employés qui font leur travail en combinant leurs efforts et en coopérant.



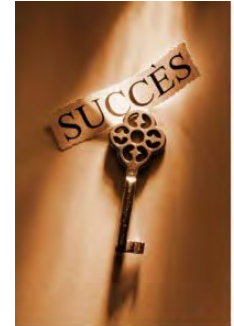
Travail d'équipe

Pour commencer

Que tu commences une formation ou un nouvel emploi, tu veux partir du bon pied. Tu voudras impressionner ton formateur ou ta formatrice, ton patron et toutes les personnes avec qui tu travailleras. Les conseils suivants pourront t'aider.

Attitude

Ton attitude est la clé du succès. Les bons employés ont une bonne attitude. Un employé qui n'a pas une bonne attitude ne fait pas d'effort pour s'entendre avec les autres. Il n'est pas prêt à faire sa part du travail.



Organisation

Essaie d'en savoir le plus possible sur ton nouvel emploi, ses produits et ses services avant de commencer. Essaie de te rappeler ce dont vous avez parlé pendant ton entrevue. Souviens-toi des personnes que tu rencontres, y compris leur nom et leur titre. Fais le trajet que tu suivras pour aller au travail. Pense à ce que tu pourrais manger pendant ta pause-repas.

Préparation

Prépare ce que tu porteras. Tes vêtements doivent être propres et ne pas être froissés. Tu dois avoir une bonne hygiène personnelle. Quand tu as une bonne présentation, tu es confiant et c'est très important dans un nouvel emploi.

Ponctualité

Respecte ton horaire de travail; il y a des gens qui comptent sur toi. Demande quand tu peux prendre tes pauses (repas et autres). Demande à quelle heure tu dois commencer et à quelle heure tu devrais partir.

Si tu ne peux
pas arriver
à l'heure...



... arrive
en avance!

Fiabilité

Si tu manques des journées pendant la formation, tu manques des renseignements importants dont tu auras besoin pour faire ton travail ou réussir le cours. Fais ce qu'on attend de toi. Travaille les heures que tu es censé travailler. Si tu dis que tu feras quelque chose, fais-le.

Sourire

Fais bonne impression dès le départ. Si tu souris, si tu parais enthousiaste et si tu as une personnalité chaleureuse, les autres auront hâte de travailler avec toi.



Gentillesse

Apprends à connaître les personnes du bureau, surtout celles avec qui tu travailleras souvent. Tu auras besoin de leur aide et de leur appui. Traite tout le monde avec respect.



Questions

Ce n'est pas grave de ne pas tout savoir, surtout si tu apprends un nouvel emploi. Pose des questions. Les gens seront généralement heureux de t'aider. Assure-toi de passer plus de temps à écouter qu'à parler. Tu gagneras du respect et assimileras plus de renseignements. Essaie de bien comprendre ce qu'on attend de toi et, dans le doute, pose des questions.

Prise de notes

Quand tu poses des questions, note les réponses. Ça t'évitera de poser la même question plusieurs fois. Il est bon aussi d'écrire les procédures à suivre, le nom des personnes clés et leurs coordonnées si tu en as besoin plus tard. Utilise certains des conseils de mémorisation proposés dans le module sur la capacité de raisonnement.



Commentaires

Il est important de demander des commentaires sur ce que tu fais, mais les gens sont souvent mal à l'aise de le faire. Cela montre que tu attaches de l'importance à ton travail. Garde une attitude positive. Accepte la critique et les suggestions pour améliorer ton travail.



Comment travailles-tu le mieux?

Activité d'apprentissage 1

1. À l'aide d'un ordinateur et d'un logiciel de traitement de texte, rédige un paragraphe sur chacune des quatre façons de travailler en équipe. Dans ta réponse, explique ce que tu trouverais le plus facile et le plus difficile pour chaque façon et explique pourquoi ce serait facile ou difficile pour toi.

Rappel : Souviens-toi des règles de bonne communication écrite que tu as apprises dans l'unité 4 du module 6. N'oublie pas de relire et d'autoévaluer ce que tu as écrit avant de le remettre à ton formateur ou ta formatrice. Dans tout emploi de bureau, on s'attend à ce que tu fasses de ton mieux et que tu vérifies ton travail avant de le donner à ton patron ou à un client.



- a. Travail en solitaire
Qu'est-ce que je trouverais le plus facile et pourquoi?
Qu'est-ce que je trouverais le plus difficile et pourquoi?
- b. Travail indépendant
Qu'est-ce que je trouverais le plus facile et pourquoi?
Qu'est-ce que je trouverais le plus difficile et pourquoi?
- c. Travail avec un partenaire ou un aide
Qu'est-ce que je trouverais le plus facile et pourquoi?
Qu'est-ce que je trouverais le plus difficile et pourquoi?
- d. Travail comme membre d'une équipe
Qu'est-ce que je trouverais le plus facile et pourquoi?
Qu'est-ce que je trouverais le plus difficile et pourquoi?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Pour commencer

Activité d'apprentissage 2

1. Choisis trois des conseils de la section « Pour commencer » qui précède. Explique de quelle façon tu penses que ces conseils peuvent t'aider et pourquoi ils sont importants. Tu peux écrire tes réponses ci-dessous ou à l'ordinateur. N'oublie pas d'utiliser ta capacité de raisonnement et de bonnes techniques de communication écrite!

a. Conseil _____

Comment peut-il m'aider? _____

Pourquoi est-il important? _____

b. Conseil _____

Comment peut-il m'aider? _____

Pourquoi est-il important? _____

c. Conseil _____

Comment peut-il m'aider? _____

Pourquoi est-il important? _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Esprit d'équipe

Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, les employeurs considèrent les équipes et le travail d'équipe comme la meilleure façon de travailler. Ils ne recherchent pas une « étoile filante » qui atteint le sommet en solo. Ils recherchent plutôt des personnes qui peuvent travailler ensemble.

Une équipe, ce n'est pas juste un groupe de personnes qui travaillent au même endroit. Dans une équipe, les membres ne pensent pas qu'à eux. Ils pensent à toute l'équipe et dépendent les uns des autres. Ils s'efforcent de faire ce que l'équipe doit faire. Dans une vraie équipe, tous les membres sont tout aussi responsables les uns que les autres du travail de l'équipe. Un lieu de travail où les employés s'entendent bien tout en faisant leur travail est une entreprise prospère.

« *Esprit d'équipe* »

Le fait de coopérer avec d'autres personnes et de mettre ses intérêts personnels de côté pour collaborer et parvenir à un objectif commun.

As-tu l'esprit d'équipe? Si tu t'intègres bien à ton équipe, tu auras plus de chances de **garder ton emploi et d'être heureux au travail!!!**



Étapes à suivre pour avoir l'esprit d'équipe

1. Sois fiable. Les gens doivent pouvoir compter sur toi pour faire ton travail. Il est important d'être digne de confiance.
2. Communique positivement. Pour bien travailler en équipe, tu dois pouvoir exprimer tes pensées et tes idées clairement, directement, honnêtement et avec respect pour les autres. Tu dois aussi savoir écouter.
3. Traite les autres avec respect. Si tu n'aimes pas quelqu'un, évite de le dire. Ne parle pas des autres dans leur dos. Si tu parles en mal des autres, tu fais mauvaise impression.
4. Participe activement. Fais preuve d'initiative et aide à faire bouger les choses en adoptant une attitude qui dise « Quelle contribution puis-je apporter pour que l'équipe atteigne ses objectifs? » Coopère avec les autres dans l'intérêt de l'équipe et de l'ensemble de l'entreprise.
5. Communique l'information. Sois prêt à communiquer l'information, les connaissances et l'expérience que tu as. Informe les membres de ton équipe (tes collègues et ton patron) tous les jours. Aide les nouveaux employés.
6. Sois flexible. Le changement est tout à fait normal quand tu travailles en équipe. Les personnes qui ont l'esprit d'équipe savent s'adapter. Elles ne se plaignent pas et ne sont pas stressées quand l'équipe essaie quelque chose de nouveau.
7. Essaie de résoudre les problèmes. Une personne qui a l'esprit d'équipe n'a pas peur de s'attaquer à toutes sortes de problèmes pour trouver des solutions. Au lieu de ressasser les problèmes, de les éviter ou de les mettre sur le dos des autres, les personnes qui ont l'esprit d'équipe décident de résoudre les problèmes.



Résolution de problèmes au travail

Il y a toujours plus d'une façon de gérer une situation. Tu fais des choix en fonction de tes connaissances et de ce que tu penses juste. Tu utilises tes compétences essentielles de pensée critique, de prise de décisions et de résolution de problèmes pour t'aider à décider quelle est la meilleure chose à faire.

Dois-je régler la situation moi-même ou demander de l'aide?



C'est souvent l'une des questions auxquelles il est le plus difficile de répondre, surtout pour les nouveaux employés. Pour les situations qui reviennent souvent, il y aura des directives à suivre qui t'indiqueront quelles décisions tu peux prendre toi-même, lesquelles l'équipe prendra et lesquelles ton superviseur prendra. Ne fais pas quelque chose sans permission pour devoir t'en mordre les doigts plus tard.

S'il survient une situation, un problème ou une préoccupation, signale-le dès que possible, même si tu l'as déjà réglé toi-même. Les autres membres de l'équipe ou ton patron et toi pourrez discuter de la façon dont tu as réglé le problème et de si c'est la meilleure façon de régler des situations semblables à l'avenir.

N'oublie pas, cependant, que tu n'es pas le seul employé, qu'il n'y a pas que toi dans l'équipe. Ne prends pas tout le temps de l'équipe ou d'un superviseur pour discuter des moindres problèmes et situations. Prends plutôt le temps d'expliquer la situation et ta solution. Utilise ta capacité de raisonnement pour déterminer si c'est une préoccupation pour l'entreprise.



Esprit d'équipe

Activité d'apprentissage 3

Tu verras ci-dessous des termes qui se rapportent aux gens qui travaillent bien en équipe et aux gens qui ne travaillent pas bien en équipe. Choisis les termes qui sont positifs pour l'esprit d'équipe, puis encercle-les dans la grille de mots cachés à la page suivante.

confiant	querelleur	gentil
autoritaire	agressif	plaignard
agréable	serviable	aimable
je-sais-tout	blessant	accommodant
collaborateur	généreux	boudeur
commère	égoïste	attentif

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Mots cachés

E N É A A M G A C R F C É T C E N
T B F U T E L O G L R B M L T T B
U G É E N A M I I R R M T E M U G
L L I T A I L M M U É T T M N L L
A A I N I T N T R E É A E A B A A
O L N N F I T N E T T A B N A O L
L A R B N D E R A A E L G L É L A
A E M T O A E G I R G R É E E A E
I I N A C C O M M O D A N T O I I
É E L S E R V I A B L E É E B É E
E G C X E E N I B A M T R N L E G
I É G T R A E F L L A A E A R I É
L A L V É U L B E L E X U D I L A
L E N N E L T L T O E C X X B L E
N A F X E B T T L C A M E T A N A



Promotion

Activité d'apprentissage 4

Alain travaille dans le bureau d'une grande entreprise de camionnage. Il fait bien son travail, est toujours à l'heure et est rarement malade. Pourtant, quand le commis principal a pris sa retraite, c'est Lise, et pas Alain, qui a eu la promotion. Alain a plus d'expérience et n'a pas compris pourquoi il n'a pas eu la promotion.

Même si Alain travaille bien, il ne s'entend pas bien avec les autres. Il n'essaie pas d'être gentil avec les gens et rit de ses collègues quand ils font des erreurs. Si quelqu'un a quelque chose à redire sur son travail ou le critique, Alain s'obstine avec lui. Alain se pense le meilleur à son travail et ne manque pas une occasion de le faire savoir.

1. Selon toi, quelles bonnes compétences professionnelles Alain a-t-il?

2. Selon toi, quelles mauvaises habitudes de travail a-t-il?

3. Donne deux conseils à Alain sur la façon d'améliorer ses relations avec les autres.

4. Avec un partenaire ou en groupe, discute des conséquences que le comportement et l'attitude d'Alain à l'égard des autres ont eues sur son travail selon toi.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



S'entendre avec les autres

Activité d'apprentissage 5

Dans chacune des situations suivantes, encercle la lettre qui correspond au meilleur choix pour s'entendre avec les autres dans un bureau. Si possible, discute de tes choix en groupe.

1. Tu partages une tâche avec une autre employée de bureau. Elle veut diviser le travail de façon à ce que vous fassiez chacun la moitié de la facturation. C'est plus difficile pour toi parce que tu viens d'arriver, donc tu penses que ce n'est pas juste.
 - a. Tu « te grouilles » et tu t'arranges pour faire ta part du travail.
 - b. Tu dis aux autres que tu veux en faire moins.
 - c. Tu te plains à ton patron.
2. Tu n'aimes pas l'un des employés avec qui tu dois travailler.
 - a. Tu es honnête et tu le dis.
 - b. Tu le gardes pour toi et tu essaies d'être gentil.
 - c. Tu dis à ton patron que tu ne veux pas travailler avec cette personne.
3. L'un des employés de ton bureau est handicapé.
 - a. Tu te moques de lui. Il doit avoir l'habitude.
 - b. Tu acceptes la personne et tu l'aides quand elle en a besoin.
 - c. Tu évites la personne.
4. Une employée plus âgée que toi te dit souvent comment faire ton travail. Tu préférerais le faire à ta façon.
 - a. Tu écoutes ses conseils. Elle pourrait savoir quelque chose que tu ne sais pas.
 - b. Tu lui dis d'arrêter de te déranger.
 - c. Tu l'ignores. Elle est probablement dépassée de toute façon.

5. Tu n'es pas d'accord avec la façon dont ta collègue veut que vous fassiez votre tâche.
- a. Tu le lui dis de façon calme en lui expliquant pourquoi.
 - b. Tu lui ris au nez.
 - c. Tu élèves la voix pour que tout le monde voie à quel point tu es intelligent.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



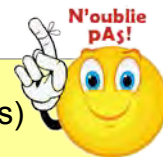
Travail d'équipe

Activité d'apprentissage 6

Tu travailles sur le même projet depuis plusieurs semaines. Le projet consiste à supprimer d'anciens dossiers, à réétiqueter des dossiers et à faire le ménage des classeurs en général. C'est un si gros travail, qu'une autre employée, Anna, a aussi été affectée à la tâche. Même si vous êtes censés partager le travail, Anna a peu à peu pris les choses en main et te dit quoi faire et quand le faire. Est-ce que tu te fais des idées ou il semble que les pauses-café et les pauses-repas d'Anna tombent toujours quand c'est à son tour d'aider? Tu as l'impression de faire plus que ta part du travail et, maintenant, le patron se demande pourquoi, avec deux employés, le projet n'est toujours pas terminé.

1. En utilisant les étapes de résolution de problèmes présentées dans le module sur la capacité de raisonnement et les quatre premières étapes du tableau à la page suivante, réponds aux questions suivantes.
 - a. Selon toi, quels sont les problèmes au bureau? (**S**oulève les problèmes.)
 - b. Quels sont les faits? (**O**rganise les faits.)
 - c. Trouve des solutions pour résoudre les problèmes. (**L**iste les solutions.)
 - d. Qu'est-ce qui pourrait produire des résultats positifs et quelles difficultés pourrait-il y avoir? (obstacles ou conséquences possibles)
 - e. Quelle est la meilleure solution et quelles étapes suivrais-tu pour la mettre en place. (**V**érifie ton choix.)
 - f. Qu'en pensent les membres de ton groupe et ton formateur ou ta formatrice? Discute de tes réponses avec eux. (**É**value ta solution.)

Rappel : Utilise l'acronyme **SOLVE** (« résoudre » en anglais) pour ne pas oublier les étapes de résolution de problèmes.



1. **Soulève** les problèmes :

2. **Organise** les faits

3. **Liste** les solutions

Solution possible 1

Obstacles/Conséquences

Solution possible 2

Obstacles/Conséquences

Solution possible 3

Obstacles/Conséquences

Quelle est la meilleure solution?

4. **Vérifie** ton choix : _____

Qu'en pensent les autres?

5. **Évalue** ta solution _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

S'entendre avec son patron

Lorsqu'on travaille en équipe, il faut aussi songer à s'entendre avec la personne pour qui on travaille – l'employeur, le superviseur, le patron ou le « chef d'équipe ».

Tu dois t'entendre avec la personne responsable, même si ce n'est pas toujours facile. Tu ne seras peut-être pas toujours d'accord avec elle ou tu n'aimeras peut-être pas tout d'elle, mais il y a des choses que tu peux faire pour bien t'entendre avec elle.

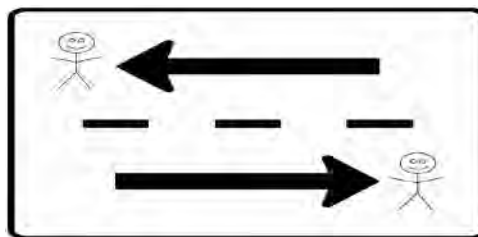
Être aimable. Cela ne signifie pas que vous deviez devenir les *meilleurs* amis du monde et faire des choses ensemble en dehors du travail. Il suffit d'un sourire, d'un contact visuel et d'un simple bonjour.

Écouter. Il est important d'écouter attentivement et de suivre les directives de son superviseur.

Être fiable. Arrive à l'heure, ou même un peu en avance au travail. Les retards et les absences fréquentes sont les deux principaux sujets de reproche des employeurs envers les employés.

Faire de son mieux, en tout temps! Ce n'est pas toujours amusant de travailler, mais faire du bon travail t'apportera sûrement une certaine satisfaction. Au contraire, ce n'est pas en essayant d'en faire le moins possible que toi ou ton patron vous sentirez mieux. Sois fier de ton travail.

Montrer du respect pour la personne responsable. Ne parle pas en mal d'elle dans son dos. Si tu dis du mal d'elle, ça pourrait venir à ses oreilles. Pour ce qui est du **respect de la part** de ton superviseur, tu devras le mériter. Travailler fort, faire de ton mieux et suivre ces conseils sont de bonnes façons de mériter le respect. Le respect va dans les deux sens. Si tu traites les autres avec respect, ils te respecteront en retour.



Le respect va dans les deux sens!

Enfin, accepte le fait que ton patron ou ton formateur est humain. Comme toi, il a ses bonnes et ses mauvaises journées et fait des erreurs. Le superviseur est important pour l'équipe de travail et pour toi.



Plaire au patron

Activité d'apprentissage 7

Encerle la meilleure façon de bien t'entendre avec ton patron dans chacune des situations suivantes. Si c'est possible, discute de ces réponses en groupe.

1. Ton patron tient à ce que les bureaux et les tables dans le bureau soient propres et en ordre à la fin de chaque quart. Tu devrais :
 - a. Passer quelques minutes de plus à nettoyer.
 - b. Essayer de le rendre moins exigeant.
 - c. Lui faire faire cette partie du travail lui-même.
2. Tu penses que ta patronne a oublié une commande importante. Tu devrais :
 - a. Ne rien dire. Ce n'est pas ton problème.
 - b. Le lui rappeler en privé.
 - c. Dire à tout le monde que tu t'en es souvenu, mais qu'elle a oublié. Elle sera impressionnée par ta mémoire.
3. Le patron te donne un nouveau travail à faire. Tu devrais :
 - a. Lui expliquer pourquoi tu n'as pas le temps de le faire.
 - b. Bougonner et te plaindre à qui veut l'entendre que ta charge de travail est trop lourde.
 - c. Accepter le travail de bon gré.
4. Ton patron te donne des directives pour accomplir une tâche. Tu as bien essayé de comprendre, mais tu n'y arrives vraiment pas. Tu devrais :
 - a. Demander des clarifications.
 - b. Prétendre que tu comprends pour ne pas avoir l'air stupide.
 - c. Continuer à faire de ton mieux pour tenter de comprendre par toi-même.

5. Ton patron te dit qu'il n'aime pas la façon dont tu as fait un travail. Il veut que tu le fasses autrement. Tu devrais :
 - a. Lui répondre aussitôt que ta façon est la meilleure.
 - b. Te fâcher. Lui faire savoir que tu as travaillé fort.
 - c. Rester calme. Si tu as une bonne raison, explique-lui pourquoi tu l'as fait ainsi. S'il n'est toujours pas d'accord, refais-le à sa manière.
6. Lors de ta première journée, ton patron te demande de faire un travail de tri et de classement simple et ennuyeux. Tu devrais :
 - a. Refuser de le faire. Tu vaud mieux que ça.
 - b. Faire de ton mieux pour exécuter chaque tâche qu'on te donne.
 - c. Essayer de t'en sortir en faisant le moins de travail possible.
7. Un ou deux autres employés arrivent souvent en retard au travail et semblent ne pas subir de conséquences. Tu devrais :
 - a. Quand même arriver à l'heure.
 - b. Arriver aussi tard qu'eux, mais pas plus.
 - c. Les dénoncer à ton patron.
8. Certaines règles de l'entreprise semblent trop sévères. Tu devrais :
 - a. Suivre les règles même si tu ne les aimes pas.
 - b. Suivre seulement les règles que tu approuves.
 - c. Te plaindre à tous tes collègues.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Qu'est-ce qui dépend de toi?

Activité d'apprentissage 8

Bien sûr, ton superviseur décide de beaucoup de choses dans ta vie professionnelle, mais certaines choses dépendent de toi aussi. Par exemple, ça ne tient qu'à toi de rendre ton travail plus agréable en adoptant une bonne attitude.

Tu trouveras ci-dessous une liste de choses qui font partie de la vie au travail. Coche la case qui indique selon toi dans quelle mesure ces choses dépendent de l'employé.

Explique ton choix. Il peut y avoir plus d'une bonne réponse.

1. Être content de son travail. beaucoup un peu pas du tout

2. S'entendre avec son patron. beaucoup un peu pas du tout

3. Être accepté au sein de l'équipe de travail. beaucoup un peu pas du tout

4. Obtenir une augmentation ou une promotion. beaucoup un peu pas du tout

5. Bien faire son travail. beaucoup un peu pas du tout

6. Recevoir plus de responsabilités. beaucoup un peu pas du tout

7. Être considéré comme une personne fiable. beaucoup un peu pas du tout

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Accepter la critique

Il peut être très difficile d'accepter la critique de qui que ce soit. Quand ton formateur ou ton superviseur te critique ou te corrige, tu peux te sentir vexé ou mal à l'aise. Pourtant, la critique constructive fait partie de tous les emplois.

Critique constructive : Conseils ou opinions qui sont soigneusement pesés et visent à favoriser l'amélioration, souvent en proposant des solutions possibles.

La critique constructive peut aider à faire de nous de meilleurs employés. Elle peut nous aider à réfléchir à la façon dont nous agissons et nous travaillons avec les autres. Nous devons écouter les suggestions. N'oublie pas qu'une attitude positive nous aidera à établir de bonnes relations avec les autres et à gagner leur confiance et leur respect.

Choses à faire et à ne pas faire quand on fait une erreur :

- Ne pas se plaindre.
- Ne pas trouver des excuses.
- Ne pas rejeter la faute sur quelqu'un d'autre.
- Apprendre de ses erreurs et faire mieux la prochaine fois.
- Demander de l'aide au besoin

Quand tu fais une erreur, acceptes-en la responsabilité. Prends d'abord le temps de t'excuser, puis établis un plan, seul ou avec l'aide de ton formateur ou de ton patron, pour éviter que ça se reproduise. N'oublie pas, on ne te demande pas d'être toujours parfait, mais on ne s'attend pas à ce que tu ne fasses que des erreurs non plus.

Rappel :

Apprends de tes erreurs! Ne les répète pas!





Critique constructive

Activité d'apprentissage 9

Imagine-toi dans chacune des situations suivantes. Ton patron te critique ou te corrige. Écris ce que tu considères comme une réponse appropriée. Si c'est possible, discute de tes réponses avec une autre personne ou en groupe. Tu peux aussi représenter la situation dans un jeu de rôle.

Situation 1

Patron : « Je ne suis pas satisfait des rapports que tu écris. »

Toi : _____

Situation 2

Patron : « Tu es arrivé en retard au travail deux fois cette semaine. »

Toi : _____

Situation 3

Patron : « Tu ne suis pas les règles de l'entreprise pour l'heure du dîner. Tu dois attendre qu'il n'y ait plus de patients dans la salle d'attente pour prendre ta pause dîner. »

Toi : _____

Situation 4

Patron : « Tu n’as pas débranché la photocopieuse pendant que tu en faisais l’entretien ce matin. Comme je te l’ai expliqué au début, tu dois suivre les règles de sécurité du bureau. »

Toi : _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l’activité d’apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d’équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 2 : Service à la clientèle



Le service à la clientèle est un sujet populaire dans le monde des affaires. Les sociétés comprennent à quel point le service à la clientèle est important et ont commencé à essayer de trouver des moyens d'améliorer et d'évaluer le service qu'elles offrent. Partout, il y a habituellement un choix de services et

d'entreprises, tu dois donc t'arranger pour que les clients choisissent le tien. C'est pour ça qu'un service de *qualité* est si important. Si tu es de mauvaise humeur ou impoli, tu donnes au client une mauvaise impression de toute l'entreprise. Si les personnes-ressources sont aimables dans l'entreprise, le client pourrait avoir envie de refaire affaire avec elle. Même si ton travail ne t'oblige pas à avoir des contacts directs avec les clients, le service à la clientèle est nécessaire dans tes interactions avec les autres services et employés de l'entreprise.

Il y a trois niveaux de service à la clientèle :

- Impolitesse
- Indifférence (pas intéressé)
- Service de qualité

Dans 68 % des cas, lorsqu'un client arrête de faire affaire avec une entreprise, c'est dû à de l'impolitesse ou de l'indifférence.

Service à la clientèle interne

Le service à la clientèle interne est le service que nous offrons à nos collègues. De nombreuses personnes ont affaire à des « clients » au sein de leur entreprise. Ces clients internes sont les personnes et employés qui travaillent dans la même entreprise (autres services de l'entreprise, fournisseurs et toute autre personne avec qui nous travaillons).

Le service à la clientèle interne est ce que nous offrons lorsqu'un collègue demande de l'information dont il a besoin pour faire sa principale tâche de la journée. C'est ce que nous disons quand quelqu'un du service de marketing demande les adresses de bonnes relations et c'est la façon dont nous disons bonjour à notre patron le matin quand il entre dans notre bureau en ayant l'air de dire « J'ai besoin d'un service ».

Il est important de ne pas oublier que la qualité du service à la clientèle que les collègues s'offrent entre eux transparaît auprès des clients externes. Malheureusement, tous les collègues ne se traitent pas avec le respect et la gentillesse qu'ils devraient montrer.

Collaborer
pour le
service à
la clientèle



Voici quelques conseils concernant le service à la clientèle interne pour créer un climat de partage et d'entraide :

Ton point de vue.

Considère tes collègues et les autres services comme des clients. Comprends qu'en aidant tes collègues à faire leur travail tu t'aides et tu aides l'entreprise... et ses clients aussi.

Les interruptions ne sont pas toujours mauvaises.

Si tu as tendance à voir *toutes* les interruptions comme une nuisance ou un obstacle sur la voie de la réussite, pense-y à deux fois. Si une personne t'interrompt pour faire du commérage, c'est un obstacle. Si elle t'interrompt pour te demander les chiffres dont elle a besoin pour analyser le rendement de l'équipe des ventes, c'est un changement de voie nécessaire et une occasion d'aider quelqu'un. Sois fier d'aider tes collègues et prends plaisir à communiquer de l'information et à offrir des services qui aident les autres à faire leur travail. Ta volonté d'aider les autres les incitera à t'aider quand tu en auras besoin.

Surpasse les attentes.

Quand une personne fait mieux que ce à quoi tu t'attendais, que ressens-tu? La plupart des gens se sentent optimistes et très positifs à l'égard de cette personne et de son organisme. Réfléchis à ce que tu peux accomplir au travail en surpassant les attentes des autres employés. Par exemple, si le service de la paie te demande tes fiches de temps d'ici 15 h, donne-les-leur à 13 h; de cette façon, le service peut se détendre, puisqu'il a les fiches de temps en main. Si les ressources humaines te demandent la liste des points importants à aborder pendant l'orientation des nouveaux employés, prends le temps d'y réfléchir et donne-leur une liste complète de ce que tu aimerais savoir si tu commençais un nouveau travail dans une nouvelle entreprise.

Remercie les gens.

Un simple « merci » sincère peut grandement contribuer à établir un climat de partage et d'entraide. Même si c'est le travail de la personne de te donner de l'information ou un produit, remercie-la de l'avoir fait. Ça lui montre que tu es content qu'elle te rende service.

Les 10 grands principes du service à la clientèle

1. Apparence – Les premières impressions durent longtemps.
2. Attitude – Aie une attitude positive.
3. Gentillesse – Sois généreux, souris sans hésiter.
4. Impression – Ce qui reste dans la pièce après ton départ.
5. Capacité de réponse – Fais-le, et fais-le au-delà des attentes.
6. Engagement – Ton dévouement à l'égard du service et du travail d'équipe.
7. Esprit d'équipe – Tes actes ont des conséquences sur toutes les personnes avec qui tu travailles.
8. Communication – Écoute active et réactions positives.
9. Service – Ta promesse personnelle de faire de ton mieux.
10. Excellence personnelle – Crois en toi, tu peux faire la différence.

De nombreuses études ont été réalisées sur la signification d'un bon service à la clientèle. L'une d'entre elles, le modèle SERVQUAL (l'abréviation de service de qualité), dresse la liste de ce que les gens recherchent dans cinq domaines du service à la clientèle.

Voici ces cinq domaines :

Fiabilité	Les gens peuvent compter sur toi. Tu es fiable.
Assurance	Les gens sentent qu'ils peuvent te faire confiance.
Tangibilité	Caractère de ce qu'on peut voir ou toucher.
Empathie	Capacité de comprendre, de ressentir la même chose que quelqu'un.
Réaction	La façon dont tu réagis à un événement ou une situation.

De quelle façon le client évaluerait-il ton service dans ces domaines?



Gestion des situations difficiles

Il n'y a pas deux personnes qui se ressemblent. Tout le monde n'est pas heureux et aimable. Tu trouveras toujours des personnes colériques ou méchantes. Qu'il s'agisse de clients ou de collègues, il n'est jamais facile de traiter avec ces personnes. En suivant quelques conseils simples, tu peux rendre la situation aussi positive que possible.

Prépare-toi. Il arrivera que tes clients et collègues sacrent, se moquent de toi, te menacent, te fassent peur ou te harcèlent. Malheureusement, certaines personnes pensent que c'est correct de traiter les autres comme ça.

Harcèler : Embêter de façon répétitive. Créer une situation désagréable pour une personne, surtout par un comportement physique ou verbal gratuit et gênant.

Les personnes impolies, difficiles ou grossières ont appris que lorsqu'elles tempêtent, elles obtiennent souvent ce qu'elles veulent. Ce comportement est une forme d'intimidation.

La plupart des gens ne réagissent pas de cette façon... mais les quelques personnes qui le font rendent la situation difficile pour tout le monde. Ce n'est pas une bonne idée de réagir au mauvais comportement d'une personne par un comportement semblable. Rendre coup pour coup ne fera qu'empirer la situation. Tu dois porter ton attention sur la *personne*, et non sur sa colère. Tu dois rester calme, agir de façon professionnelle et maîtriser la situation.

Rappel :
Suis la RÈGLE D'OR...
Traite les autres comme tu voudrais être traité.



En présence d'une personne en colère, il est utile de connaître les raisons possibles de son comportement.

Une personne en colère veut...

... être prise au sérieux

La personne en colère ne veut pas entendre de réponses comme « Vous plaisantez j'espère? », « Impossible » ou encore « Vous n'êtes pas sérieux! » Elle veut que tu sois professionnel et sûr de toi et que tu répondes sérieusement à ses inquiétudes.



... être traitée avec respect

La personne en colère ne veut pas que tu la prennes de haut ou que tu penses que tu es meilleur qu'elle. Elle veut que tu la traites avec respect. Il en va de même de ses inquiétudes. Elle veut que tu comprennes pourquoi elle est en colère. Ça peut être difficile si c'est *elle* qui est fautive et qu'elle essaie de rejeter la faute sur *toi*.

... une action immédiate

La personne en colère ne veut pas que tu t'occupes de son cas le mois prochain, la semaine prochaine ou même demain. Elle veut que tu t'en occupes tout de suite. En réagissant rapidement pour résoudre le problème, tu montres que tu te soucies de la situation.

... être dédommagée

La personne en colère veut que quelqu'un paye pour les dommages, et peut-être pour son temps, les inconvénients ou les soucis.

... rejeter la responsabilité sur quelqu'un

Veille à bien lui faire savoir que quelqu'un s'occupera du problème, même si tu n'es pas la personne responsable. Communique l'incident à ton superviseur pour qu'il puisse prendre des mesures et éviter les problèmes semblables à l'avenir.





Service à la clientèle

Activité d'apprentissage 10

Qu'est-ce que le service à la clientèle veut dire pour toi? C'est difficile de l'exprimer avec des mots, mais tu le reconnais quand tu le vois, et tes clients aussi. Encore mieux, tu as eu une formation en service à la clientèle : tu es toi-même un client. Ça veut dire que tu peux apprendre beaucoup simplement en réfléchissant à tes expériences, bonnes ou mauvaises.

1. En gardant les 10 grands principes du service à la clientèle en tête, réfléchis à une très mauvaise expérience que tu as vécue en tant que client. Qu'est-ce qui t'a mis en colère à propos du service? Raconte ton expérience à quelqu'un, écris-la ci-dessous ou écris-la à l'ordinateur.

2. Maintenant, pense à une expérience de service à la clientèle très positive que tu as vécue. Qu'est-ce qui l'a rendue si agréable? Écris ta réponse ci-dessous ou à l'ordinateur. Discutes-en avec un partenaire ou en groupe si possible.

3. Réfléchis à une situation récente où tu as reçu un excellent service à la clientèle. Réponds aux questions suivantes.
- a. Qu'est-ce que l'employé a dit ou fait pour que le service soit bon?

 - b. Comment l'employé t'a-t-il fait te sentir?

 - c. Comment as-tu réagi à l'employé et à la situation?

 - d. Es-tu retourné à cet endroit ou prévois-tu le faire? oui non
4. Parle de cette expérience positive de service à la clientèle avec ton formateur ou ta formatrice, un pair ou un petit groupe. Pratiquez vos compétences d'écoute et donnez-vous des commentaires, comme vous le feriez à un client. Ça peut prendre de la pratique.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Unité 3 : Sécurité au bureau

Nous savons qu'il y a du travail dangereux dans de nombreuses industries, mais peu de gens pensent aux risques que l'on court dans un bureau. En fait, une grande proportion d'accidents du travail ont lieu dans des bureaux. Le travail de bureau a besoin de mesures de prévention et de pratiques de travail sécuritaires pour garantir un milieu sain.

Voici des causes courantes d'accidents au bureau :

- les risques de glisser, de trébucher ou de tomber;
- les risques de brûlure, de coupure ou de pincement;
- les mauvaises techniques pour soulever ou manipuler les objets;
- le manque d'observation et d'attention de la part des employés;
- la mauvaise disposition du bureau;
- le câblage électrique dangereux;
- l'exposition à des substances toxiques;
- les jeux brutaux.



Bien que les bureaux ne soient pas considérés comme des milieux de travail à risques élevés, il est possible de se blesser si les risques ne sont pas contrôlés et si les personnes ne font pas attention. Tu devrais faire ce qui suit :

- Toujours adopter des habitudes de travail sécuritaires.
- Trouver les risques dans ton lieu de travail.
- Savoir où se trouve la trousse de premiers soins et qui a reçu de la formation de secourisme.
- Garder l'œil ouvert pour détecter les risques y remédier ou en parler à ton superviseur ou à un agent de santé et sécurité.
- S'assurer de connaître et de comprendre les procédures en cas de panne d'électricité, d'incendie ou de violence au travail.

Chutes

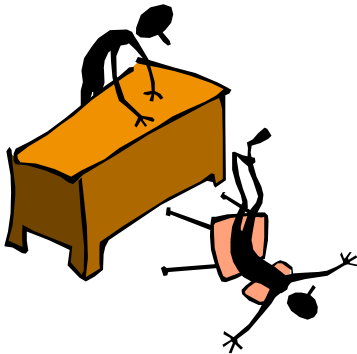
L'accident le plus courant dans un bureau est la chute. Les chutes entraînent aussi les blessures les plus invalidantes. En fait, les employés de bureau sont de 2 à 2,5 fois plus susceptibles de subir une blessure invalidante à la suite d'une chute que les autres travailleurs.

Voici les causes de chute les plus courantes dans un bureau :

- trébucher à cause d'un tiroir de bureau ou de classeur ouvert, à cause de fils électriques, de tapis mal placés ou d'objets dans les couloirs;
- se pencher ou s'étirer pour atteindre quelque chose en étant assis sur une chaise instable;
- utiliser une chaise au lieu d'un escabeau;
- glisser sur un sol mouillé;
- travailler avec un mauvais éclairage.



Solutions pour éviter ces risques courants :



- Regarde où tu mets les pieds.
- Si tu as terminé de prendre ou de mettre quelque chose dans un tiroir, ferme-le tout de suite.
- N'essaie pas d'atteindre quelque chose quand tu es assis.
- Signale les tapis ou les fils électriques mal placés à ton supérieur.
- Aide à éliminer les risques de chutes au bureau.
- Utilise un escabeau au lieu d'une chaise.

Rappel : Le bureau n'est pas un milieu de travail stérile; les risques courants d'accidents du travail peuvent être encore plus dangereux si tu les ignores.





Risques et mesures de prévention

Activité d'apprentissage 11

1. Imagine un environnement de bureau ou réfléchis aux espaces de travail de ton centre d'apprentissage. Maintenant, réfléchis aux accidents qui pourraient s'y produire. Dans tes propres mots, donne un exemple et une mesure de prévention pour chaque risque.

Mesure de prévention : Mesure prise à l'avance pour protéger d'un danger, d'une blessure ou d'une panne possible. Précaution ou protection.

- a. Risques de glisser, de trébucher ou de tomber :

- b. Risques de brûlure, de coupure ou de pincement :

- c. Mauvaises techniques pour soulever ou manipuler les objets :

- d. Manque d'observation et d'attention de la part des employés :

e. Mauvaise disposition du bureau :

f. Jeux brutaux :

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Oups, Aïe, Ah!

Activité d'apprentissage 12

1. Consultez l'image sur les risques au bureau à la page suivante pour remplir le tableau ci-dessous en y mettant les risques qui se trouvent dans l'image.

Risque	Type de risque	Recommandation pour remédier au risque



Du manuel Oops, Ouch, Aargh! <http://www.cnxnotts.co.uk/about/kangaroo/index.html> (en anglais seulement)
Utilisé avec la permission des développeurs de Indigo Multimedia Ltd. www.indigomultimedia.com



Travail de bureau

Guide du formateur

À l'intention des formateurs :

Introduction

Le profil d'emploi des employés de bureau, sur lequel le présent programme repose, couvre principalement les niveaux 1 et 2 des compétences essentielles, et les tâches les plus complexes tombent dans le niveau 3. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les profils des compétences essentielles à l'adresse suivante :

<http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml>.

Lorsque vous utiliserez ce programme et le présenterez à une personne apprenante ou à un groupe d'entre elles, il est important de comprendre et de souligner que son objectif principal est l'acquisition de compétences essentielles transférables.

Nous ne prétendons pas avoir écrit l'« outil suprême » pour enseigner aux personnes apprenantes à devenir employés de bureau. C'est un début. Nous souhaitons qu'après avoir parcouru ces pages de théorie, d'activités d'apprentissage et de démonstrations, les personnes apprenantes puissent entrer sur le marché du travail dans des postes au bas de l'échelle. Certaines personnes effectueront peut-être le programme uniquement par intérêt. D'autres se contenteront peut-être de faire certaines sections seulement.

Le présent programme ne constitue pas à lui-même la seule et unique méthode d'enseignement des compétences essentielles nécessaires à l'emploi. Les personnes apprenantes auront quand même besoin de votre intervention et, peut-être bien, d'autres ressources et activités pour appuyer ce matériel. Si vous trouvez que les personnes apprenantes ont de la difficulté à assimiler un concept ou une idée, interrompez le programme et proposez-leur des travaux supplémentaires jusqu'à ce qu'elles comprennent. Lorsqu'elles sont prêtes, reprenez le programme.

Le programme, les activités d'apprentissage et les démonstrations ont été écrits de façon à permettre tant le travail de groupe que le travail individuel. L'idéal, c'est de faire une combinaison des deux, où le travail en groupe favorise la discussion et le travail d'équipe.

La plupart des renseignements que vous devrez connaître pour enseigner ce programme se trouvent dans les modules écrits pour les personnes apprenantes. Le présent guide fournit des renseignements supplémentaires, ainsi que des directives pour l'évaluation des activités d'apprentissage.

Beaucoup des activités vous demandent à vous et à la personne apprenante de faire des recherches sur Internet et d'y télécharger des renseignements. Considérez Internet comme votre outil. Utilisez-le pour compléter le matériel fourni afin de créer le meilleur milieu d'apprentissage possible pour les personnes apprenantes.



Rappel : Les sites Web changent et parfois les liens ne fonctionnent plus

Ce programme contient des liens vers de nombreux sites Web qu'on te demande de visiter. N'oublie pas que les sites Web ne sont pas statiques. Ils changent tout le temps. Les adresses Web changent. Le contenu change.

Certains des liens fournis pourraient ne pas fonctionner. Tu devras peut-être faire une recherche pour trouver le site approprié. Utilise des mots-clés. Tu verras une boîte de rappel comme celle qui suit.



Recherche sur Internet par mot-clé :

Information sur le marché du travail du Canada

Trouve un site Web du gouvernement du Canada.

Source des renseignements

Rappel : Ce ne sont pas tous les renseignements sur Internet qui sont vrais, à jour ou pertinents pour toi. Regarde les dates sur les sites Web. Vérifie toujours quelle est la source lorsque tu cherches de l'information. Un site appelé « Le travail de bureau selon Monsieur Tout-le-Monde » n'est peut-être pas la meilleure des sources. Il est aussi possible que tu trouves de l'information d'une autre province ou de la France, où les règles et les politiques risquent d'être différentes.

Prends des notes et, au besoin, appelle une entreprise de ta région qui embauche des employés de bureau pour confirmer ce que tu as lu.

Favoris

Si tu travailles sur un ordinateur où tu peux créer des favoris, c'est une bonne idée de le faire. Il est possible que tu visites tellement de sites que tu en perdes le fil. Assure-toi de demander à ton formateur ou ta formatrice si c'est permis.

Apprenant

Le dossier « Apprenant » renferme la page titre du programme, la page de remerciements et les modules.

Les modules (ou chapitres) sont numérotés dans l'ordre, et chacun s'appuie sur la matière présentée dans les modules précédents. À l'intérieur de chaque module, il y a des unités (sections) qui portent sur un thème relatif au module. L'en-tête des pages de contenu indique le numéro et le titre du module (à gauche) et le numéro et le titre de l'unité (à droite). L'en-tête des activités d'apprentissage indique le numéro et le titre du module seulement.

Les unités peuvent aussi contenir des sous-unités (sous-sections). Ces dernières traitent d'autres détails relatifs à l'unité.

Les activités d'apprentissage sont des tâches que la personne apprenante doit accomplir. Elles se trouvent tout au long du module et portent sur la matière couverte dans l'unité ou la sous-unité qui la précède. Les activités d'apprentissage permettent à la personne apprenante de mettre en pratique les nouvelles compétences acquises et de déterminer les compétences essentielles nécessaires pour accomplir la tâche (voir la section « Encadrés des compétences essentielles » pour en savoir davantage). La personne apprenante devrait vous remettre les activités d'apprentissage terminées pour vous permettre de les évaluer à partir des réponses fournies.

Note : Certains organismes copient les activités d'apprentissage à l'avance et les distribuent aux personnes apprenantes pour garder l'original du programme vierge.

À la fin de la plupart des modules se trouve l'autoévaluation de l'apprenant. Cet outil permet à la personne apprenante de réfléchir au contenu du module et de déterminer si elle devrait passer plus de temps sur certaines unités. L'autoévaluation de l'apprenant n'est pas notée, mais elle peut servir d'outil de discussion avec la personne apprenante (p. ex., sur son progrès ou ce qu'elle a trouvé difficile).

Formateur

Le dossier « Formateur » contient le guide du formateur et les réponses (des activités d'apprentissage). Nous vous recommandons de lire le guide du formateur avant de présenter le programme à la personne apprenante.

Le fichier de réponses contient des suggestions de réponses pour toutes les activités d'apprentissage. On y trouve aussi les encadrés des compétences essentielles remplis pour les activités d'apprentissage des derniers modules.

Activités d'apprentissage

Le fichier de réponses contient les réponses de toutes les activités d'apprentissage. En plus des réponses précises, il indique les objectifs des activités (p. ex., la question vise à demander une opinion, quelle qu'elle soit).

Les concepteurs du programme se sont penchés sur la question de l'attribution de notes. Vous remarquerez qu'aucun barème de correction n'accompagne la formation. C'est à vous d'établir la valeur des questions. N'oubliez pas que les personnes apprenantes seront notées différemment en fonction de leur niveau de compétence actuel. C'est vous, le formateur ou la formatrice, qui connaissez les forces et les faiblesses des personnes apprenantes. Accordez-leur des notes en conséquence. Par exemple, si les personnes apprenantes doivent travailler leur orthographe, adaptez graduellement la façon dont vous traitez les fautes d'orthographe. Au début de la formation, contentez-vous de les souligner. À mesure que la personne apprenante progresse, exigez plus d'autocorrection de sa part. Nous recherchons surtout des réponses qui sont complètes et montrent que la personne apprenante a sérieusement réfléchi à la question.

C'est à vous de décider comment noter le travail des personnes apprenantes. En tant que rédacteurs, nous croyons que tout dépend de la personne apprenante. Certains formateurs choisiront d'utiliser une note en pourcentage pour chaque activité d'apprentissage.

D'autres trouveront qu'une mention *Excellent*, *Satisfaisant* ou *Incomplet* serait plus significative qu'une note numérique. D'autres encore sentiront qu'une discussion sur les erreurs et les points à améliorer suffit. Il importe de se rappeler que l'apprentissage est une progression et le but est que la personne apprenante ait acquis les compétences avant de recevoir son certificat. Par exemple, il est possible qu'une personne apprenante ne soit pas capable de lire et de répondre aux questions dans les premiers modules, mais qu'elle ait acquis suffisamment de compétences à la fin du cinquième ou sixième module pour réussir le programme.

Lorsqu'une activité d'apprentissage demande de donner une opinion, alors, si la personne apprenante en donne une, quelle qu'elle soit, la réponse est bonne. En la corrigeant, si vous croyez que les renseignements fournis dans l'opinion sont faux, n'enlevez pas de points, mais écrivez plutôt une remarque à la personne apprenante ou discutez avec elle de ce qui constituerait une réponse plus appropriée.

Chaque fois que c'est possible, on demande aux personnes apprenantes de répondre dans leurs propres mots. Si elles ne suivent pas cette directive, techniquement, la réponse est incorrecte. Suivre les directives écrites représente une grande partie de ce que les personnes apprenantes doivent apprendre.

N'hésitez pas à adapter ou à enlever certaines activités en fonction des besoins de vos personnes apprenantes. Toutefois, le certificat de reconnaissance ou de réussite remis à la fin devra signaler ces changements.

Autoévaluation de l'apprenant

À la fin de chaque module se trouve une autoévaluation de l'apprenant. Il s'agit d'un outil permettant aux personnes apprenantes d'évaluer leurs compétences et les tâches qu'on leur demande d'accomplir dans le programme. Il peut être utile de vous asseoir avec la personne apprenante pour repasser son autoévaluation afin de l'aider à apprendre à s'autoévaluer de façon honnête. L'autoévaluation peut aussi servir de base pour une sorte de test oral (p. ex., « Je sais qu'il y a neuf compétences essentielles et je peux en nommer au moins deux »).

Démonstrations

Les démonstrations sont de « grosses » tâches ou activités qui exigent un certain nombre de compétences essentielles. Elles portent sur les sujets abordés dans le programme. La personne apprenante peut faire une démonstration pour montrer sa capacité d'accomplir les tâches tout en utilisant les compétences essentielles requises. Les démonstrations peuvent fournir la preuve requise qu'une personne apprenante est prête à passer à la prochaine étape (p. ex., formation supplémentaire, emploi).

Les démonstrations constituent une certaine forme d'évaluation de transition. Elles comprennent des grilles d'évaluation pour le rendement de la personne apprenante.

Les démonstrations indiquent les compétences essentielles et les niveaux de complexité requis pour accomplir les tâches. La personne apprenante et son formateur ou sa formatrice peuvent discuter des démonstrations, des délais, etc. Les démonstrations contiennent aussi des renseignements à l'intention du formateur et de la personne apprenante.

Encadrés des compétences essentielles

À la fin de chaque activité d'apprentissage, il y a un encadré des compétences essentielles.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

Le but de ces encadrés est de faire réfléchir les personnes apprenantes aux compétences essentielles en les mettant dans un contexte qu'elles connaissent bien (comme une activité). On espère aussi que la personne apprenante saura déterminer les compétences essentielles utilisées pour accomplir des tâches et finira par comprendre que ces compétences sont transférables. De plus, les encadrés des compétences essentielles vous permettent, à la personne apprenante et à vous, de définir les compétences essentielles et l'usage qu'on en fait.

Dans les premiers modules, les compétences essentielles que la personne apprenante utilise pour faire les activités d'apprentissage sont cochées dans l'encadré.

Dans les modules plus avancés, c'est la personne apprenante qui doit indiquer quelles compétences essentielles elle a utilisées pour accomplir l'activité d'apprentissage en cochant la case à côté de chacune.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.			
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ :

Le contenu de la présente publication a été compilé à partir de sources considérées comme fiables et représentatives des opinions courantes sur le sujet au moment de la publication. Tout a été fait pour garantir la validité du contenu. Par conséquent, ni LLEO, ni aucune des sources citées ne peuvent être tenus responsables d'erreurs ou d'omissions. Ils ne sauraient être tenus responsables non plus d'une perte ou d'une revendication quelconque découlant de l'utilisation appropriée ou non de l'information ou de la confiance accordée à celle-ci. Le présent manuel vise à aider les intervenants à donner des directives de base en matière de pratiques sécuritaires dans un contexte d'alphabétisation. Ne présumez donc pas qu'il contient l'ensemble des mises en garde, des mesures de précaution et des normes juridiques nécessaires et qu'il n'y a aucune autre mesure à prendre.



Travail de bureau

Réponses

Module 1 – Compétences essentielles

Réponses

ACTIVITÉ 1

1. Dans cette question, la personne apprenante autoévalue les connaissances qu'elle devrait avoir en informatique avant de commencer ce programme. Vous pourriez devoir l'aider, puisque ce sera peut-être la première fois qu'elle s'autoévalue. La personne apprenante aura peut-être aussi de la difficulté à remplir des tableaux dans un document.
2. Il n'est pas nécessaire de répondre à cette question. Si la personne apprenante n'a pas les connaissances nécessaires en informatique pour suivre le programme, elle doit demander de l'aide à son formateur ou sa formatrice pour trouver de la formation de base en informatique. Si votre centre d'apprentissage n'en offre pas, le module propose des sites où trouver de la formation en ligne.

ACTIVITÉ 2

Les réponses varieront, étant donné que la question porte sur les connaissances préalables de la personne apprenante sur le travail de bureau. Cependant, la réponse devrait contenir quatre compétences générales qui seraient importantes pour quelqu'un qui travaille dans le domaine du travail de bureau. D'après la définition fournie dans le module, les « compétences générales » comprennent les compétences essentielles suivantes : la capacité de raisonnement (qui englobe la résolution de problèmes, la prise de décisions, la pensée critique, la planification et l'organisation de son travail, l'utilisation particulière de la mémoire et la recherche de renseignements), le travail d'équipe et la formation continue.

ACTIVITÉ 3

Sur la ligne qui précède chaque situation, la personne apprenante doit inscrire le code de la compétence générale que l'employé devrait améliorer. Voici une liste des compétences essentielles « générales » et des codes correspondants : *travail d'équipe (TE)*, *formation continue (FC)*, *résolution de problèmes (RP)*, *prise de décisions (PD)*, *pensée critique (PC)*, *planification et organisation de son travail (PO)*, *utilisation particulière de la mémoire (M)* et *recherche de renseignements (RR)*. **Étant donné qu'on ne fait que commencer à aborder les compétences essentielles, on ne s'attend pas à ce que les personnes apprenantes indiquent tous les choix possibles. Il peut être nécessaire d'en discuter pour**

veiller à ce que les personnes apprenantes comprennent les diverses compétences essentielles.

<u>PO</u>	L'employé arrive en retard au travail ou n'appelle pas lorsqu'il ne peut pas aller travailler.
PO, <u>peut-être PD</u>	L'employé prend des pauses et des pauses-repas trop longues.
<u>PO</u>	L'employé ne respecte pas l'horaire de travail.
<u>TE</u>	L'employé ne s'entend pas bien avec les autres travailleurs.
<u>TE</u>	L'employé réplique au patron.
<u>TE, PO, M</u>	L'employé ne suit pas les consignes.
<u>PD, PO</u>	L'employé parle avec des amis au lieu de travailler.
<u>PO, RR</u>	L'employé attend qu'on lui dise quoi faire au lieu de chercher des choses à faire.
<u>PD, PC, PO</u>	L'employé prend des raccourcis qui nuisent à la qualité de son travail.
<u>RP, PD, PO</u>	L'employé laisse ses problèmes personnels nuire à son rendement au travail.
<u>PD</u>	L'employé consomme de la drogue ou de l'alcool au travail.
<u>PD</u>	L'employé fait mauvais usage des biens de l'entreprise.
<u>TE, RP, PD, PC, PO</u>	L'employé cache du travail pour ne pas avoir à le faire.
<u>PO</u>	L'employé passe ou reçoit trop d'appels personnels.
<u>TE, RP, PD, PO</u>	L'employé prend trop de congés sans raison valable.
<u>TE, RP, PD, PC</u>	L'employé sacre et parle de façon vulgaire en présence de clients et d'autres travailleurs.

ACTIVITÉ 4

1. Dans cette activité, les personnes apprenantes devaient aller chercher sur Internet la définition de certains mots utilisés dans le programme. L'objectif de l'activité consiste à les aider à apprendre comment trouver le sens des mots qu'elles ne connaissent pas, peu importe où elles les rencontrent.
2. La communication verbale et la résolution de problèmes

3. Les réponses à cette question varieront, étant donné que la personne apprenante doit choisir deux exemples seulement pour chacune des neuf compétences essentielles du profil. Vous devriez imprimer le profil ou consulter la copie de la personne apprenante pour vous assurer qu'elle a bel et bien pris un exemple qui figurait dans le profil, sous la bonne compétence.

ACTIVITÉ 5

1. et 2. Les réponses à cette activité varieront, selon les forces que la personne apprenante croit avoir et les compétences qu'elle croit pouvoir apporter au travail. Il peut être bon pour les personnes apprenantes de discuter de leurs suggestions avec un pair ou en groupe, si c'est possible.

ACTIVITÉ 6

1. Voir le tableau suivant.

Code CNP et appellation	Exemples d'appellations d'emploi	Conditions d'accès à la profession
1411 Commis de bureau généraux/commis de bureau générales	<ul style="list-style-type: none"> • aide de bureau • commis de bureau • commis de bureau général/commis de bureau générale • dactylo • opérateur/opératrice de système de traitement de texte 	<ul style="list-style-type: none"> • Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé. • Une formation au niveau secondaire ou collégial en études commerciales est habituellement exigée.
1414 Réceptionnistes et standardistes	<ul style="list-style-type: none"> • commis à l'admission • commis à l'admission dans un hôpital • commis à la réception (sauf dans les hôtels) • commis-réceptionniste • réceptionniste • réceptionniste commercial/réceptionniste commerciale • réceptionniste de cabinet de dentiste • réceptionniste médical/réceptionniste médicale • réceptionniste-téléphoniste • standardiste • téléphoniste au service des abonnés absents 	<ul style="list-style-type: none"> • Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé. • Une formation en cours d'emploi peut être fournie.
1422 Commis à la saisie de données	<ul style="list-style-type: none"> • commis au contrôle des données • commis à l'entrée des paiements • commis à la saisie de données • opérateur/opératrice à la saisie des données • préposé/préposée au traitement des données 	<ul style="list-style-type: none"> • Un diplôme d'études secondaires peut être exigé. • Des cours de niveau collégial ou autres cours en saisie de données peuvent être exigés.

2. Les réponses à cette question varieront.
3. Les réponses à cette question varieront.

ACTIVITÉ 7

Les réponses à cette activité varieront, selon la profession qui intéresse les personnes apprenantes et les compétences qu'elles croient devoir apprendre ou améliorer. Il serait bon pour les personnes apprenantes de discuter de leurs idées avec un pair ou en groupe, si c'est possible.

Module 2 – Le domaine du travail de bureau

Réponses

ACTIVITÉ 1

1. Les réponses varieront selon les offres d'emploi choisies, mais devraient comprendre les compétences et les fonctions de ces emplois. L'objectif de l'activité est d'améliorer les compétences des personnes apprenantes en « recherche de renseignements » et en « utilisation de documents », tout en les familiarisant avec la recherche d'emploi et en approfondissant leur connaissance du domaine du travail de bureau.
2. Les réponses varieront, mais la personne apprenante devrait inscrire les ressemblances et les différences pour commencer à utiliser sa « pensée critique ».
3. La personne apprenante devrait imprimer les résultats des quiz auxquels elle a répondu pour pouvoir en discuter avec son groupe ou avec son formateur ou sa formatrice.

ACTIVITÉ 2

1. Dans cette activité, la personne apprenante autoévalue ses connaissances relatives aux logiciels couramment utilisés dans les bureaux. La personne apprenante peut devoir trouver la définition de termes informatiques qu'elle ne connaît pas. Nous avons suggéré d'utiliser Wikipédia comme source, mais vous connaîtrez peut-être d'autres sources qui sont plus appropriées pour vos personnes apprenantes.

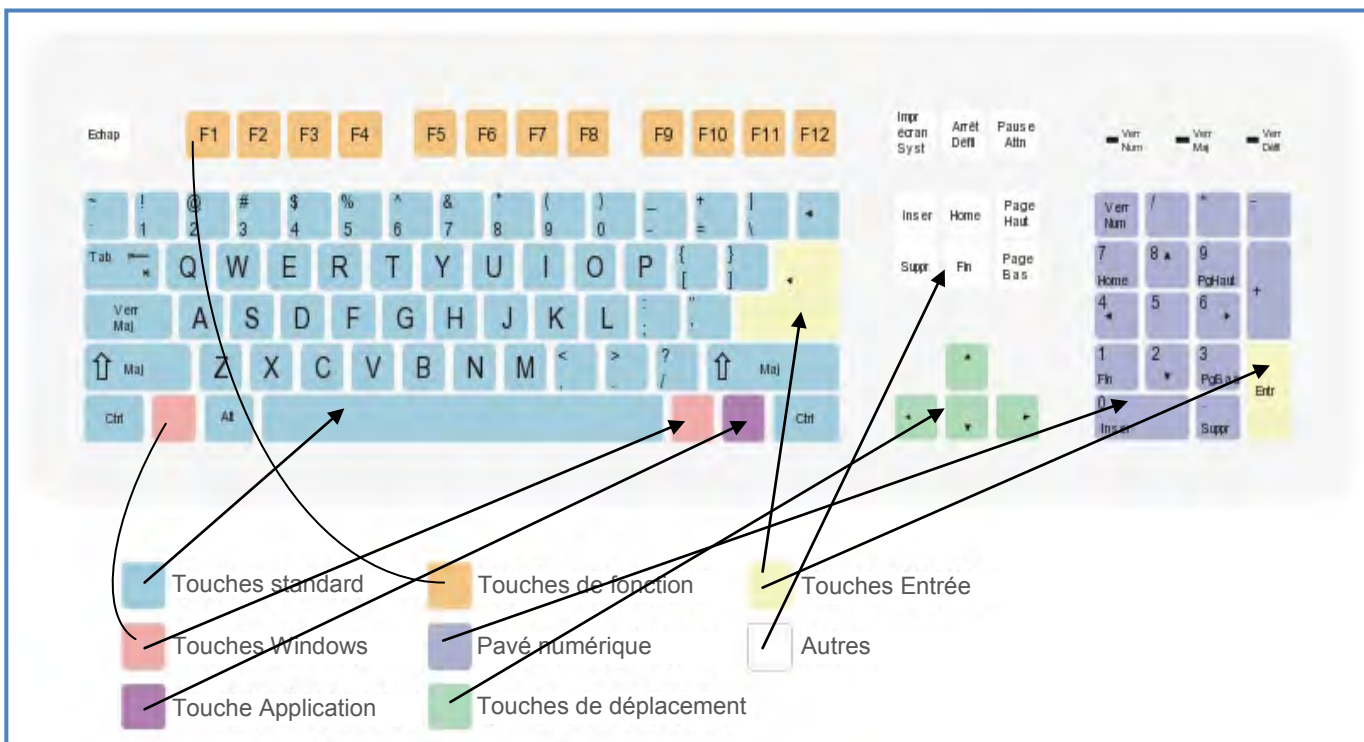
La personne apprenante devrait repasser l'autoévaluation avec son formateur ou sa formatrice. Les compétences de lecture, de recherche de renseignements et d'utilisation de documents sont tout aussi importantes que l'informatique dans cette activité. Les personnes apprenantes auront peut-être besoin d'aide pour la pensée critique et la prise de décisions.

2. Cette activité explore des sources de formation sur les logiciels. La personne apprenante devrait discuter de l'activité avec son formateur ou sa formatrice pour déterminer quelles options sont offertes dans son centre d'apprentissage, dans la collectivité et en ligne.

- La personne apprenante devrait discuter de cette activité avec son formateur ou sa formatrice après avoir fait des recherches sur les possibilités de formation. Elle peut avoir besoin d'aide pour évaluer les options et prendre des décisions. Il faudra apporter des modifications au plan de formation ou à l'emploi du temps de la personne apprenante pour lui permettre d'intégrer de la formation sur les compétences nécessaires en informatique pour le travail de bureau.

ACTIVITÉ 3

1.



- Les réponses aux questions 2 à 4 varieront en fonction de ce que la personne apprenante décide de faire. Encore une fois, il faudra peut-être apporter des modifications au plan de formation de la personne apprenante afin de lui permettre d'amener ses compétences de frappe au niveau requis pour exercer un emploi de bureau.

ACTIVITÉ 4

- Assois-toi au fond de ta chaise. Tiens-toi le plus droit possible (sans exagérer!).

2. Place tes mains de façon à ce que tes index, tes majeurs et tes annulaires soient sur les touches de la rangée centrale. Tes petits doigts doivent pouvoir atteindre les touches de majuscule (*Shift*) sans que tu déplaces tes poignets de côté.
3. Tes avant-bras doivent être à l'horizontale par rapport au clavier, ou légèrement inclinés, les mains un peu plus basses que les coudes (de cette façon, ton sang circule toujours jusqu'à tes mains!).
4. Tes poignets doivent être droits, de façon à ce que les tendons du canal carpien ne soient pas gênés.
5. La première ligne de texte de ton écran doit être au niveau de tes yeux.
6. Le dos de tes mains doit être parallèle au clavier. Tes doigts doivent être détendus et fléchis, comme si tu « grattais » le clavier.
7. Pose tes pieds bien à plat sur le sol.
8. Fais souvent des pauses! Lève-toi et marche un peu. Fais autre chose.

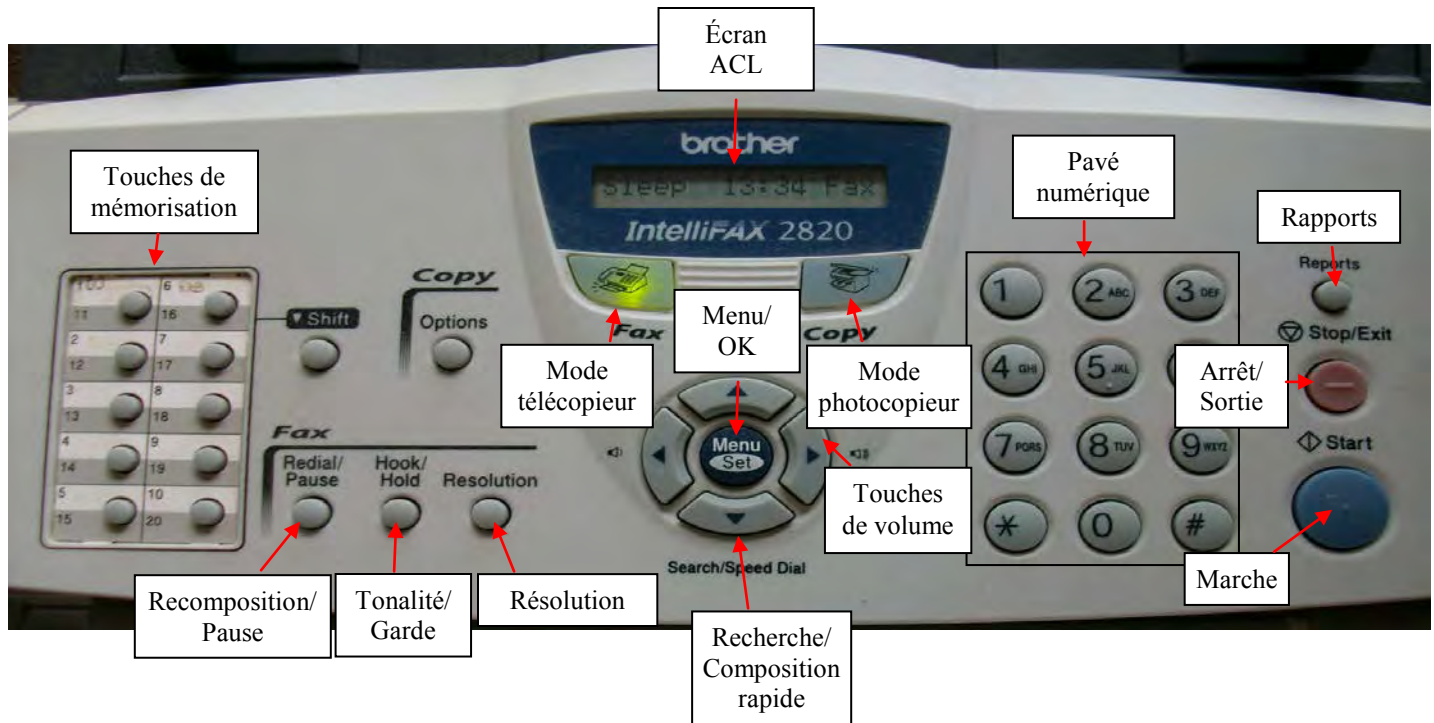
ACTIVITÉ 5

1.

Terme	Définition
panneau de commande	Série de voyants, d'écrans numériques et de touches servant à surveiller et à régler le fonctionnement d'une machine.
mode veille	Mode qui permet de réduire la consommation d'électricité.
glace d'exposition	Vitre où l'on pose le document à photocopier.
chargeur de documents	Plateau où l'on met les documents à photocopier.
papier format commercial	8 ½ x 11.
papier format ministre	8 ½ x 14.
photocopie recto verso	Photocopie des deux côtés d'une feuille.
copies assemblées	Les copies sont groupées par jeux et chaque jeu contient une copie de chaque page (1, 2 et 3).
copies en série	Les copies sont imprimées par groupes de pages identiques, p. ex., 111, 222, 333.

2. à 4. Les réponses aux questions 2 à 4 varieront selon les fonctions que possède le photocopieur du centre d'apprentissage.

ACTIVITÉ 6



ACTIVITÉ 7

1. On entend que les renseignements sont confidentiels. La personne apprenante ne doit pas lire l'information qu'elle n'a pas besoin de savoir et elle ne doit en discuter qu'avec les personnes qui sont autorisées à la voir.
2. Les entreprises utilisent des ententes de confidentialité et de non-divulgence pour veiller à ce que les renseignements que les employés connaissent sur l'entreprise et ses clients restent privés et confidentiels.
3. La personne apprenante doit avoir rempli l'entente de confidentialité à la page qui précède en y inscrivant son nom et la date et en la signant.
4.
 - a) L'entente est conclue entre la MRC Lajemmerais et la personne apprenante.
 - b) La personne apprenante peut répondre dans ses propres mots.
 - à garder secrète et à ne pas divulguer l'information confidentielle;

- à faire mon possible pour conserver le caractère secret de l'information confidentielle;
 - à ne pas divulguer, communiquer, transmettre, exploiter ou utiliser l'information confidentielle.
- c) Elle demeure en vigueur pendant toute la durée du contrat confié par la MRC, ainsi que pendant une durée illimitée suivant la fin du contrat (autrement dit, pour toujours).
- d) La personne apprenante pourrait perdre ses droits d'accès aux renseignements confidentiels, perdre son contrat, ne plus jamais travailler pour la MRC et payer une pénalité de 15 % du montant du contrat.
5. Les réponses peuvent varier. L'objectif de la question est de faire réfléchir la personne apprenante aux compétences essentielles qu'elle apprend et utilise.

Module 3 – Capacité de raisonnement

Réponses

ACTIVITÉ 1

1. Processus de recherche d'information.
2. Définir.
3. Les réponses peuvent varier. Par exemple, il y a le code de couleur, la position (juxtaposition [un à côté de l'autre] et chevauchement [un par-dessus l'autre]).
4. Les réponses varieront selon l'étape du processus que la personne apprenante choisit. Cependant, la personne apprenante devrait être capable de choisir une étape et de remplir les tirets Titre de l'étape, Question descriptive et Questions à se poser.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 2

1. Demande de renseignements, Lecture à la recherche de renseignements, Recherche.
2. Quelqu'un qui connaît la réponse, tel qu'un expert, un superviseur ou un formateur.
3. Lire en diagonale, parcourir un texte et utiliser les éléments de présentation, tels que la table des matières, l'index, les titres, etc.
4. Les réponses varieront, mais devraient porter sur la capacité de trouver les renseignements rapidement, sans lire **tout** le texte ni feuilleter **tout** le livre.
5. Formation gratuite sur Microsoft Word.

6. Les personnes apprenantes auront peut-être besoin d'aide pour enregistrer leur fichier dans un emplacement conforme aux procédures de votre programme (p. ex., dossier de l'apprenant, clé USB, etc.). La réponse devrait contenir les neuf conseils : *Différents outils, Esprit critique, Bookmark organisé, URL significative, Syntaxe de recherche, Questions préalables, Utilisation réfléchie, Évaluation et Règles à respecter.*

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 3

1. Les réponses peuvent varier, mais devraient indiquer qu'il s'agit d'une offre d'emploi pour un poste permanent, à temps partiel de secrétaire-réceptionniste dans un cabinet de médecin pour Medi-Share Inc.
2. CNP 1414. Le code devrait être encerclé dans l'offre d'emploi.
3. La personne apprenante devait encercler « Diplôme d'études secondaires, Études de niveau collégial ou de niveau cégep en cours ou non complétées/formation professionnelle en cours ou non complétée, Études de niveau collégial ou de niveau cégep complétées/formation professionnelle complétée ».
4. Études.
5. Oui.
6. 40.
7. Heures.
8. Le paragraphe des compétences essentielles devrait être encerclé dans l'offre d'emploi.
9. Résolution de problèmes, prise de décisions, pensée critique, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements.
10. Les titres, les sous-titres, les mots en gras et la couleur.

11. Les réponses peuvent varier dépendamment de si la personne apprenante pense que ce genre d'emploi lui convient ou non.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 4

- Il neige plus en Ontario qu'à l'Île-du-Prince-Édouard.
 Fait Opinion (*C'est une question piège, car c'est démontrable.*)
- C'est correct d'appeler ton employeur pour dire que tu es malade quand tu veux aller à un rendez-vous chez le médecin.
 Fait Opinion
- Tu as besoin d'un grade universitaire pour occuper un poste de travail général de bureau.
 Fait Opinion
- Une personne daltonienne ne ferait pas un bon peintre.
 Fait Opinion
- Andréa pense qu'on fait du plus beau ski en Colombie-Britannique.
 Fait Opinion
- Ottawa est la capitale du Canada.
 Fait Opinion
- Les garçons sont meilleurs au hockey que les filles.
 Fait Opinion

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 5

1, 2 et 4 sont des exemples de pensée critique.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 6

1. Tu finis en deuxième place. Logique – si tu dépasses la deuxième personne, tu prends sa place.
2. Tu ne peux pas dépasser la DERNIÈRE personne. Logique – il n'y a personne derrière la dernière personne.
3. La bonne réponse est 4100. Es-tu arrivé à 5000? Vérifie avec ta calculatrice. La séquence décimale embrouille notre esprit, qui saute toujours à la position la plus élevée (les centaines au lieu des dizaines).
4. Si les couvercles étaient carrés, on pourrait les tourner et les faire tomber dans le trou d'égout en diagonale. Au contraire, il est impossible de faire tomber un couvercle de trou d'homme rond dans l'égout.
5. Oui, il y a un 1^{er} juillet en France, mais les gens ne le fêtent pas.
6. Elles sont égales. Une tonne, c'est une tonne.
7. Tous les mois (12) ont au moins 28 jours, même si certains en ont plus.
8. Parce qu'il n'est pas mort. Il VIT au Canada.
9. La réponse est 70. Si on avait eu 30 divisé par 2, on aurait obtenu une réponse de 25, mais 30 divisé par $\frac{1}{2} = 60$, plus 10 = 70.
10. Non. Si sa femme est sa veuve, c'est qu'il est mort.
11. Tu as 2 bananes, parce que TU en as pris 2.
12. Jusqu'à la moitié ou jusqu'au milieu, parce qu'après il commence à ressortir du bois.
13. Il en reste 9, parce qu'on a dit qu'ils sont tous morts sauf neuf.

14. Il pèse de la viande.
15. Une douzaine de n'importe quoi en contient toujours 12.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction

Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique

Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail

Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 7

Les réponses varieront, cependant, le journal devrait être rempli et le formateur devrait s'assurer que les personnes apprenantes comprennent comment elles « emploient » leur temps. Il devrait y avoir une discussion sur les activités qui ne seraient pas de bonnes façons d'« employer » son temps au travail.

La personne apprenante devrait avoir assigné une durée « réaliste » à chaque tâche et avoir fait le total des durées en s'assurant de respecter la période de sept heures qu'elle devait couvrir. La personne apprenante a-t-elle prévu du temps pour dîner?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction

Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique

Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail

Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 8

1. Les réponses varieront mais devraient suivre le modèle de buts SMART.
2. Le tableau de visualisation devrait se rapporter au but que la personne apprenante a choisi. La personne apprenante devait trouver des renseignements sur les tableaux de visualisation à l'adresse <http://blogue.psychoweb.ca/?tag=bilan> ou faire une recherche sur Internet à ce sujet.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 9

1. Les réponses varieront, cependant le formateur, la formatrice ou le groupe devrait discuter avec la personne apprenante et s'assurer qu'elle comprend bien les cinq points suivants pour se fixer des buts quotidiens :
 - Décompose les grosses tâches en petites étapes plus faciles à gérer.
 - Établis la priorité de tes buts pour la journée et commence par les plus importants.
 - Suis le principe de ne pas remettre à plus tard ce que tu peux faire maintenant.
 - Cherche toujours la meilleure façon d'employer le temps présent.
 - Fais de ton mieux pour que chaque jour compte.
2. Les réponses peuvent varier. Il est important que les personnes apprenantes voient le lien entre les compétences essentielles utilisées à la maison, en milieu d'apprentissage et au travail, ainsi que leur transférabilité.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 10

1. Les réponses varieront. Voir l'exemple qui suit. Les personnes apprenantes devraient réfléchir soigneusement aux points pour et contre des deux choix de décision.

Problème : Changer d'emploi ou non			
Décision – Option 1 : <i>Changer d'emploi</i>		Décision – Option 2 : <i>Garder son ancien emploi</i>	
Points pour	Points contre	Points pour	Points contre
<ul style="list-style-type: none"> • Plus d'indépendance • Meilleure carrière • Augmentation de salaire • Plus longues heures, alors encore plus d'argent • Capable de mettre de l'argent de côté pour acheter une auto 	<ul style="list-style-type: none"> • N'aurai plus de moyen de me rendre au travail • Heures plus longues • Travail plus dur 	<ul style="list-style-type: none"> • Ai un moyen de me rendre au travail • N'ai pas à m'inquiéter des longues heures et du travail plus dur 	<ul style="list-style-type: none"> • Ennuï • Ne peux pas acheter d'auto • Pris dans le même emploi sans grandes possibilités de carrière

2. Les réponses varieront. Voir l'exemple qui suit. Les personnes apprenantes devraient réfléchir soigneusement aux points pour et contre des deux choix de décision.

Problème : Aller travailler pour remplacer un autre employé ou non			
Décision – Option 1 : <u>Dire non et ne pas aller travailler aujourd'hui</u>		Décision – Option 2 : <u>Dire oui et aller travailler aujourd'hui</u>	
Points pour	Points contre	Points pour	Points contre
<ul style="list-style-type: none"> • Je pourrais relaxer • Je pourrais faire un peu de ménage à la maison • Je pourrais sortir avec des amis 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestionnaire se rappellera que je n'ai pas aidé • Ça pourrait nuire à mes promotions ou augmentations 	<ul style="list-style-type: none"> • Je pourrais gagner une journée de plus de salaire • La gestionnaire l'apprécierait • Ça pourrait m'aider à obtenir une promotion ou une augmentation à l'avenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Je manquerais mon jour de congé • Je ne pourrais pas faire de ménage à la maison • Je ne pourrais pas sortir avec mes amis avant la fin de la journée de travail

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
| Capacité de raisonnement | | | |
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique | |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | | |

ACTIVITÉ 11

1. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter au problème. Par exemple, « casque endommagé ».
2. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter à l'établissement des faits, p. ex., j'ai tiré un peu trop sur le cordon du casque et j'ai arraché les fils.
3. Organiser et dresser une liste de solutions, p. ex., Ne pas le dire à son collègue, Mentir ou Remplacer l'appareil.
4. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter à évaluer la meilleure solution au problème.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 12

1. Les réponses peuvent varier étant donné que les personnes apprenantes peuvent écrire le passage important, la première phrase ou le paragraphe au complet. La meilleure réponse serait le passage important, mais les autres réponses ne sont pas mauvaises.
 - Répète-le.
 - Exerce-toi.
 - Écris les renseignements.
 - Visualise les renseignements.
 - Si tu ne comprends pas, pose des questions.
 - Crée un acronyme (un mot avec la première lettre de chaque élément dont tu veux te souvenir).
 - Invente une comptine.
 - Surligne les renseignements importants.

2. Crée un acronyme, par exemple, DRET.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

Module 4 – Documents et formulaires

Réponses

ACTIVITÉ 1

1. Oui, elle s'adresse à tout le personnel – B.
2. Comment rédiger une note efficace – A.
3. L'en-tête et le corps – B.
4. Troisième paragraphe – B.
5. Suivre les 4 règles – para 1 – idée principale, para 2 – exposer les détails, para 3 – poursuivre l'exposition des détails, para 4 – indiquer les mesures à prendre. – C.
6. Non, il était possible de lire en diagonale, de parcourir le texte et de lire certains passages pour trouver des détails.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 2

1. Réfléchis au motif de ta lecture, Survole ou parcours le texte, Visualise ce que tu lis pendant ta lecture, Vérifie ta compréhension, Ralentis et essaie de trouver des solutions, Mets en pratique ce que tu apprends, Consulte les représentations visuelles accompagnant les renseignements écrits
2. La personne apprenante devrait être en mesure de suivre les directives pour télécharger le guide à l'écran. Si le guide n'est plus en ligne, vous pouvez le remplacer par un autre guide et demander à la personne apprenante de répondre au reste des questions à partir du guide de rechange. Adaptez les réponses suivantes en conséquence.

3. La personne apprenante devait imprimer la table des matières qui se trouve à la page *xi*.
 - a. 1-7.
 - b. 2-5.
4. A-3.
5. Oui à toutes les questions.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue

Capacité de raisonnement

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		

ACTIVITÉ 3

1. Ci-dessous, tu trouveras un tableau. Consulte-le pour faire ce qui suit.
 - a. Encerle l'étiquette de la deuxième colonne (voir ci-dessous).
 - b. Surligne la ligne d'en-tête (voir ci-dessous).
 - c. Combien de listes y a-t-il dans le tableau? 4
 - d. Quelle est la liste principale? Numéro d'inventaire
 - e. Quels renseignements le tableau fournit-il? Enregistrements d'équipement (y compris le numéro, le nom, la date d'achat et le coût)
 - f. Quand a-t-on acheté la pièce d'équipement n° 1584161?
01/06/10
 - g. Quelle pièce d'équipement porte le numéro d'inventaire 1587922?
Aspirateur
 - h. Combien la pièce d'équipement n° 1578084 a-t-elle coûté?
1 575 \$

Enregistrements d'équipement			
Numéro d'inventaire	Pièce d'équipement	Date d'achat	Coût
1563126	Imprimante	01/06/07	2 025
1563190	Presse	02/07/08	11 000

2.
 - a. Réception.
 - b. Andréa Jalbert 555-1212.
 - c. Thomas Chang, Expédition.
 - d. Yannick Brochu, Entretien des camions.
 - e. Ordre alphabétique du nom de famille des employés.
 - f. Nom, Service, N° de tél. direct.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 4

1. La personne apprenante peut répondre dans ses propres mots, mais l'idée générale devrait être que, lorsqu'on ne remplit pas les formulaires de façon claire, exacte et complète, la communication est rompue et l'information est perdue ou mal interprétée. Il y a des conséquences à tout cela. Ce qui est sûr, c'est que les gens perdent du temps à essayer d'obtenir les bons renseignements.
2. Renseignements d'identification – qui envoie le formulaire, à qui s'adresse le formulaire, date du formulaire, espace pour les détails ou description de l'info nécessaire, parfois un endroit où signer et dater le formulaire.
3.
 - a. Bordereau d'emballage.
 - b. Fruits et Légumes Girard.
 - c. Tony Marselli du Marché Luigi.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 5

1. Clinique médicale Daigle.
2. Formulaire d'inscription du patient.
- 3.

Questions	Expression ou mot clé utilisé	Réponse
Le patient est-il marié?	État matrimonial	Sép. (Séparé)
Le patient a-t-il une assurance?	Assurance	Non
Quel est le numéro de téléphone du patient à domicile?	Téléphone à domicile	555-225-6422
Avec qui communiqueriez-vous si le patient avait une urgence?	Urgence	Phillipe Racicot Frère Domicile 555-336-0691 Travail 555-375-6763
Quand le patient s'est-il inscrit?	Date	20 août 2010

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 6

1. Les réponses varieront selon les formulaires que la personne apprenante choisit. La personne apprenante devrait dresser un tableau, être capable de trouver des renseignements sur cinq formulaires et porter un jugement raisonnable quant à leur usage.
2. La personne apprenante devrait remplir toutes les sections du formulaire de demande d'emploi.

3. Les réponses varieront, mais devraient se rapporter à la signification de chaque mot.
- Candidat : Personne qui postule un emploi.
 - Références : Personnes auxquelles un employeur peut s'en rapporter pour avoir des renseignements sur une personne qui cherche un emploi et savoir si cette personne fera l'affaire.
 - Attestation : Déclaration qu'on signe pour affirmer que toutes les réponses fournies sont exactes et qu'on comprend les sanctions qu'on risque d'encourir si elles se révèlent fausses.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 7

- Les réponses varieront. Cependant, le calendrier en ligne devrait contenir des événements pertinents pour la personne apprenante. Les formatrices ou formateurs doivent veiller à ce que les personnes apprenantes sachent comment utiliser des calendriers d'organisation.
- Les réponses varieront d'une personne à l'autre, mais devraient contenir un ou deux courts paragraphes. Les personnes apprenantes doivent utiliser un logiciel de traitement de texte et passer le correcteur orthographique et grammatical.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 8

1. Remplis les cases vides dans le tableau de conversion suivant.

<u>Système de 12 heures</u>	<u>Système de 24 heures</u>
12:25 a.m.	00:25
1:00 a.m.	01:00
2:35 a.m.	02:35
4:30 p.m.	16:30
5:15 a.m.	05:15
4:00 p.m.	16:00
7:10 a.m.	07:10
8:12 a.m.	08:12
11 p.m.	23:00
8:00 p.m.	20:00
1:37 p.m.	13:37
5:15 p.m.	17:15

2. a. Deux heures.
b. Vingt heures quinze ou vingt heures et quart.
3. a. 6 h 5 (et non 6 h 05 ni 06:05).
b. 17 h (et non 17 h 00 ni 17:00).
c. 22 h 45 (et non 22:45).

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 9

1. à 3. Les réponses varieront, mais la personne apprenante devrait avoir dressé un tableau et créé un pictogramme des résultats de son sondage, en incluant un titre, une légende et un axe des x et des y. Les images utilisées devraient se rapporter à leur sujet.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input checked="" type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 10

1. C'est la barre la plus longue ou la plus haute.
2.
 - a. Nouveaux.
 - b. 150.
 - c. Hausse.
3.
 - a. Ouest.
 - b. 10.
 - c. 85.
 - d. 60.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input checked="" type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

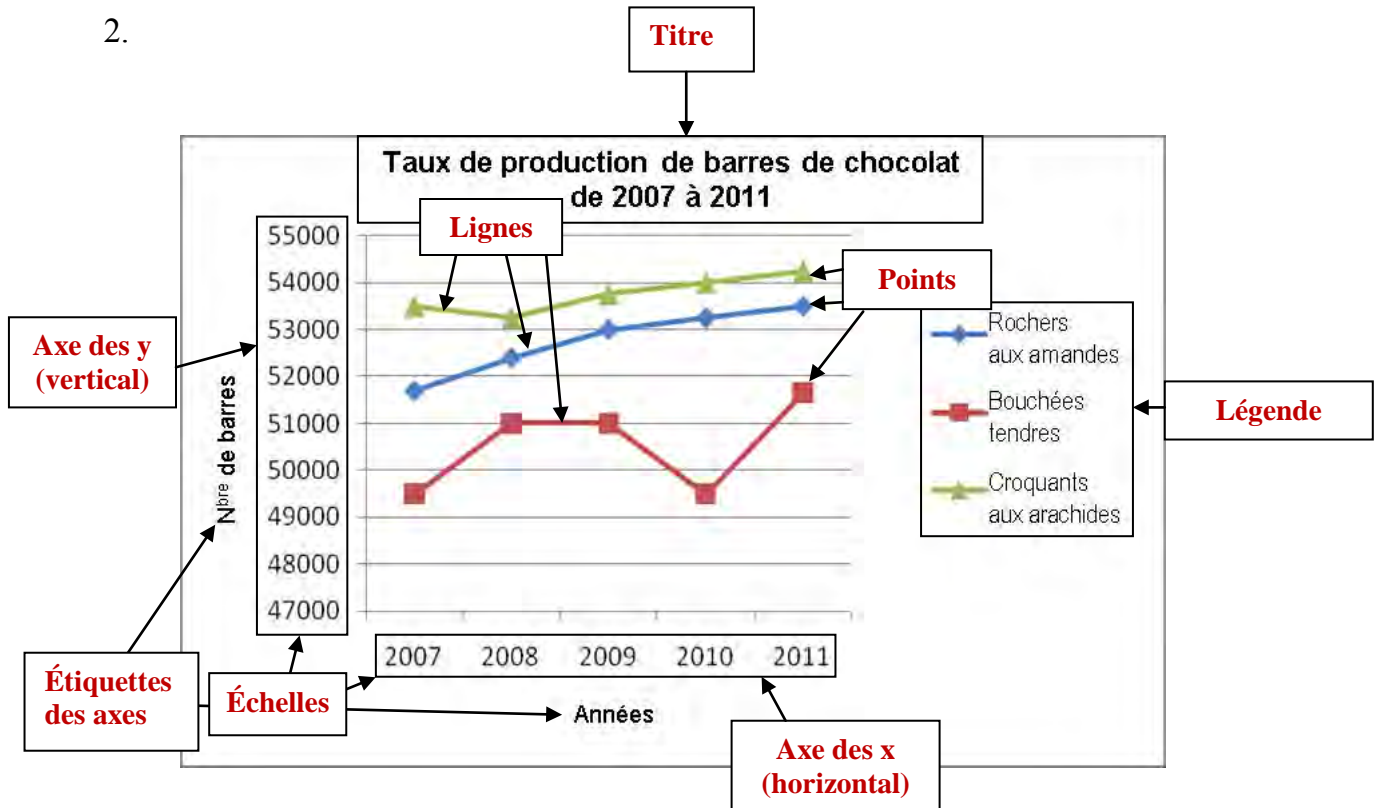
Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 11

1. Les graphiques linéaires servent à afficher des données ou des renseignements dont la valeur change continuellement au fil du temps.

2.



3.
 - a. Croquants aux arachides.
 - b. Rochers aux amandes.
 - c. Bouchées tendres.
 - d. 2010.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input checked="" type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue

Capacité de raisonnement

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		

ACTIVITÉ 12

1. Les réponses peuvent varier, mais devraient décrire comment un tout se divise en parties.
2. Les réponses peuvent varier, mais devraient mentionner que les morceaux du graphique circulaire sont appelés des secteurs.
3.
 - a. 14 %
 - b. Gris.
 - c. Le charbon.
4.
 - a. Noir.
 - b. Blanc, hispanique et asiatique.
 - c. Non, parce que la légende suit l'ordre des secteurs dans le diagramme en partant du haut du diagramme ou de la position 12 heures.
5.
 - a. Régime Atkins (phase d'attaque).
 - b. Régime cétogène classique 4:1.
6. a. à d. Les réponses varieront mais, en suivant les directives, les personnes apprenantes devraient être en mesure de reproduire le tableau dans Excel et de créer un graphique circulaire contenant toutes les données.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input checked="" type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Module 5 – Gestion des documents

Réponses

ACTIVITÉ 1

1. Documentation, uniformité, rigueur.
2. Les réponses peuvent varier étant donné que la question demande l'opinion de la personne apprenante sur l'élément qui est le plus important et pourquoi.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 2

1. Office québécois de la langue française
2.
 - 1) Jean | A. | Samson
 - 2) Pièces | d'auto | Pagé
 - 3) Journal | Sorel-Tracy
 - 4) Boutique | Mode | 101
 - 5) Fournitures | de bureau | Denis
 - 6) Katie | Sirois
3. L'ordre devrait être 4, 6, 5, 3, 8, 9, 7, 1, 2.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 3

1. Le nom de famille de la personne.
2. La personne apprenante doit faire le tutoriel de classement en ligne.
3.
 - 1) McPherson
 - 2) St-Jacques
 - 3) VanKleiff
 - 4) de la Roche
4. En suivant les règles énoncées précédemment, divise les noms suivants en unités de classement.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
Oscar de la Renta	De la Renta,	Oscar	
J. van Tol	Van Tol,	J.	
Diane Andrew-Allen	Andrew-Allen,	Diane	
Sœur Thérèse Jacques	Jacques,	Thérèse (Sœur)	
Jean-Marie Briand	Briand,	Jean-Marie	
Père Bernard	Père	Bernard	
S. J. Champagne-Jodoin	Champagne-Jodoin,	S.	J.
Marie Anne Kirouac	Kirouac,	Marie	Anne
Richard Larin, fils	Larin,	Richard (fils)	
Daniel Saint-Pierre	Saint-Pierre,	Daniel	
Docteure Jeanne Thériault	Thériault,	Jeanne (Docteure)	

5. Dans le tableau qui suit, les noms ont d'abord été réécrits sous la forme qu'ils auraient sur l'étiquette d'un dossier. Les chiffres indiquant l'ordre de classement approprié sont à droite en rouge dans la troisième colonne. Il pourrait être utile pour la personne apprenante de créer un tableau d'unités de classement pour l'aider à classer les noms. Cette activité pourrait aussi se faire avec de vrais dossiers, où l'on demanderait à la personne apprenante de les étiqueter, puis de les mettre en ordre.

Noms	Étiquettes	Ordre
R. T. Samson	Samson, R. T.	2
Capitaine R. T. Samson	Samson, R. T. (Capitaine)	3
Robert T. Samson	Samson, Robert T.	7
Docteur Robert Samson	Samson, Robert (Docteur)	6
Robert T. Samson, père	Samson, Robert T. (père)	10
Robert T. Samson, fils	Samson, Robert T. (fils)	9
Robert Samson	Samson, Robert	5
Robert T. Samson, CMA	Samson, Robert T. (CMA)	8
Docteur Samson	Docteur Samson	1
Révérénd R. T. Samson	Samson, R. T. (Révérénd)	4

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 4

1. La personne apprenante doit faire le tutoriel de classement en ligne.
- 2.

NOM	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3	UNITÉ 4	UNITÉ 5
Nettoyeur Michel Forget	Nettoyeur,	Forget	Michel		
La pharmacie Jeanne Benoît	Pharmacie,	Benoît	Jeanne (La)		
Au Pot au feu	Au	Pot	au	feu	

Groupe TVA inc.	Groupe	T	V	A	inc.
Noël et associés enr.	Noël (et)	associés	enr.		
Les choix du mécano	Les choix	du mécano			
Chez Louis poulet et pizza	Chez	Louis	poulet (et)	pizza	
ONU	ONU				
Les 3 mousquetaires	Les 3	mousquetaires			
Hôtel Saint-Malo	Hôtel	Saint-Malo			
Jimmy's Used Cars	Jimmy's	Used	Cars		

3. Dans le tableau qui suit, les noms ont d'abord été réécrits sous la forme qu'ils auraient sur l'étiquette d'un dossier. Les chiffres indiquant l'ordre de classement approprié sont à droite en rouge dans la troisième colonne. Il pourrait être utile pour la personne apprenante de créer un tableau d'unités de classement pour l'aider à classer les noms. Cette activité pourrait aussi se faire avec de vrais dossiers, où l'on demanderait à la personne apprenante de les étiqueter, puis de les mettre en ordre.

Raison sociale	Étiquette	Ordre
Joseph Leblanc Assurances	Assurances, Leblanc Joseph	2
1001 nuits	1001 nuits	6
1-2-3 Mon Cheval de bois	1-2-3 Mon Cheval de bois	8
Assurances Leblanc inc.	Assurances Leblanc inc.	1
Miller's Law Office	Miller's Law Office	7
L'arceau d'or	L'arceau d'or	4
Les Assurances Leblanc ltée	Assurances, Leblanc ltée (Les)	3
MRC Papineau	M R C Papineau	5
Univers du sport	Univers du sport	9

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

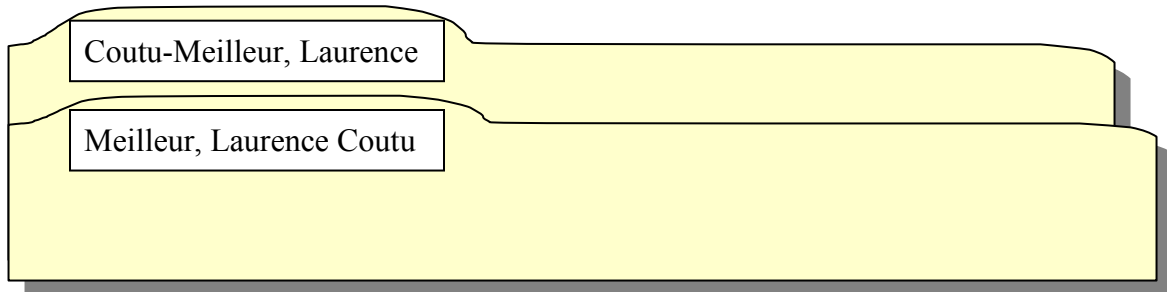
Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 5

1. À permettre de trouver un dossier rapidement et à éviter toute confusion.
2. Lorsqu'il n'est pas clair quel est le nom de famille et quel est le prénom.
Dans certaines cultures où le nom de la personne est inversé.
Lorsqu'un nom contient un trait d'union.
Lorsqu'une personne ou une entreprise utilise un autre nom.
Dans le cas de noms composés de cabinets.
Lorsqu'on utilise des sigles ou des acronymes.

3.



Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 6

1. Code, Titre, Auteur/Éditeur, Date d'entrée.
2. Un enregistrement ou un livre.
3. Par ordre alphabétique du titre.
4. 4.
5. *Advanced Learner's English Dictionary* devrait être surligné.
6. *Advanced Learner's English Dictionary* et *Advanced Reading Power*.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 7

1. a.

The screenshot shows a contact management window for 'Lorraine Hébert'. The interface includes a toolbar with various actions like 'Enregistrer et Nouveau', 'Appel', and 'Page Web'. The contact details are as follows:

- Nom complet...**: Lorraine Hébert
- Entreprise**: Locations Canada Inc.
- Fonction**: Commis aux achats
- Numéros de téléphone**: Bureau... 416-555-1212, Télécopie (bureau)... 416-555-1213
- Adresses**: Bureau... 135, rue Jones, Toronto (Ontario), M5N 1B2
- Internet**: Adresse de messagerie lhebert@LocationsCanada.can
- Classification**: Marquer comme: Prospect, Statut: Actif

b.

The screenshot shows a contact management window for 'Maurice Bouchard'. The interface is similar to the previous one, with the following contact details:

- Nom complet...**: Maurice Bouchard
- Entreprise**: Fabrique Meilleures portes
- Fonction**: Commis
- Numéros de téléphone**: Bureau... 613-555-2420, Télécopie (bureau)... 613-555-6789
- Adresses**: Bureau... 2246, rue Meilleure, Kingston (Ontario), K6U 5R7
- Classification**: Marquer comme: Prospect, Statut: Actif

c.

Contact professionnel Format du texte

Enregistrer et Nouveau Enregistrer & Fermer Envoyer Supprimer Afficher Nouvel élément d'historique Communiquer Appel Page Web Personnaliser Lien automatique vers la un formulaire messagerie électronique Carte de visite Image Classer Assurer un suivi Carnet d'adresses Vérifier les noms Options

Contact professionnel

* Nom complet...: France Blanchette

Entreprise: Résidence Rosemont

Fonction: Directrice

Classer sous: [Menu déroulant]

Nom de l'entreprise ou du compte lié: [Compte...]

Numéros de téléphone

Bureau...: 204-555-3645

Domicile...: [Champ vide]

Télécopie (bureau)...: 204-555-3655

Téléphone mobile...: 204-555-1645

Adresses

Bureau...: 23, prom. Pleasantview
Winnipeg (Manitoba)
X2X 1X9

Adresse postale

Informations sur la source

Source: [Menu déroulant]

Initié par...: [Champ vide]

Centres d'intérêt: [Menu déroulant]

Internet

Adresse de messagerie: [Menu déroulant]

Afficher comme: [Champ vide]

Adresse de la page Web: [Champ vide]

Adresse de messagerie instantanée: [Champ vide]

Carte de visite

[Image de la carte de visite]

Classification

Marquer comme: Prospect

Statut: Actif

Affecté à: [Menu déroulant]

Évaluation du contact: [Menu déroulant]

Statut de paiement: [Menu déroulant]

d.

Contact professionnel Format du texte

Enregistrer et Nouveau Enregistrer & Fermer Envoyer Supprimer Afficher Nouvel élément d'historique Communiquer Appel Page Web Personnaliser Lien automatique vers la un formulaire messagerie électronique Carte de visite Image Classer Assurer un suivi Carnet d'adresses Vérifier les noms Options

Contact professionnel

* Nom complet...: Dong Yoon Han

Entreprise: Café Papotage

Fonction: Propriétaire

Classer sous: [Menu déroulant]

Nom de l'entreprise ou du compte lié: [Compte...]

Numéros de téléphone

Bureau...: 506-555-2267

Domicile...: [Champ vide]

Télécopie (bureau)...: 506-555-2270

Téléphone mobile...: [Champ vide]

Adresses

Bureau...: 236, rue Principale
Moncton (Nouveau-Brunswick)
A1A 2A3

Adresse postale

Informations sur la source

Source: [Menu déroulant]

Initié par...: [Champ vide]

Centres d'intérêt: [Menu déroulant]

Internet

Adresse de messagerie: papotage@bestconnect.cdn

Afficher comme: [Champ vide]

Adresse de la page Web: [Champ vide]

Adresse de messagerie instantanée: [Champ vide]

Carte de visite

[Image de la carte de visite]

Classification

Marquer comme: Prospect

Statut: Actif

Affecté à: [Menu déroulant]

Évaluation du contact: [Menu déroulant]

Statut de paiement: [Menu déroulant]

2. Les réponses varieront, car les personnes apprenantes ajouteront quatre nouveaux contacts dans la liste de contacts de leur compte courriel.
3. La personne apprenante devrait avoir de bonnes compétences de frappe alphabétique et numérique. Il est suggéré qu'elle ait accès à des logiciels ou à des sites Web d'entraînement et de test de frappe. Dans les suggestions, on présente des options à télécharger et en ligne. Veuillez aider les personnes apprenantes à acquérir les compétences de frappe nécessaires.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Module 6 – Communication

Réponses

ACTIVITÉ 1

Les réponses varieront, mais les réponses qui suivent sont les meilleures. Vous trouverez les explications sur les deux pages suivantes.

Affirmation	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Très souvent
1. Lorsque j'écris un message ou une note, je donne tous les renseignements et les détails possibles pour que mon message soit bien compris.	5	4	3	2	1
2. Quand je ne comprends pas quelque chose, je ne le dis habituellement à personne et j'essaie de le comprendre plus tard.	5	4	3	2	1
3. Je suis parfois surpris d'apprendre que des personnes n'ont pas compris ce que j'ai dit.	5	4	3	2	1
4. J'ai tendance à dire ce que je pense sans me soucier de savoir si l'autre personne comprend. Je suppose qu'on peut régler la situation plus tard.	5	4	3	2	1
5. Lorsque les gens me parlent, j'essaie de comprendre leur point de vue.	1	2	3	4	5
6. Après avoir écrit un courriel, je le regarde rapidement pour voir s'il y a des fautes de frappe et je l'envoie tout de suite.	5	4	3	2	1
7. Quand je parle à d'autres personnes, je suis attentif à leur langage corporel.	1	2	3	4	5
8. Avant de parler ou d'écrire, je réfléchis à ce que je veux que la personne sache, et au meilleur moyen de transmettre mon message.	1	2	3	4	5
9. Pendant que quelqu'un me parle, je réfléchis à ce que je vais dire ensuite pour bien transmettre mon message.	5	4	3	2	1
10. Avant de communiquer, je réfléchis au meilleur moyen de le faire (en personne, par téléphone, par courriel, etc.).	1	2	3	4	5

Planification du message (questions 1 et 8)

Avant de commencer à communiquer, prends le temps de trouver ce que tu veux dire et pourquoi. Ne perds pas ton temps à transmettre des renseignements inutiles et ne perds pas le temps de la personne qui t'écoute ou qui te lit non plus. Trop souvent, les gens parlent ou écrivent sans réfléchir. Ils pensent qu'en en disant le plus possible ils sont sûrs de tout couvrir. Souvent, cependant, ils ne réussissent qu'à perdre les personnes qui les écoutent.

Les bons communicateurs appliquent le principe « pourquoi faire compliqué quand on peut faire simple ». Ils savent que moins est souvent égale à plus et qu'une bonne communication devrait être efficace et efficace.

Création d'un message clair et bien conçu (questions 4 et 6)

Une fois que tu sais ce que tu veux dire, décide comment tu le diras exactement. Tu es responsable d'envoyer un message clair et concis. Pour ce faire, tu dois penser non seulement à ce que tu diras, mais aussi à la façon dont le récepteur le percevra.

On se concentre souvent sur le message qu'on veut envoyer et sur la façon de l'envoyer. Cependant, si on livre le message sans tenir compte du point de vue de l'autre personne, il est probable qu'une partie du message sera perdue.

Dans la communication écrite, assure-toi que ce que tu écris sera perçu comme tu le souhaites. Les mots sur une page n'ont généralement aucune émotion. Lorsque tu écris, prends le temps de faire ce qui suit :

- Révise ton style.
- Évite le jargon et le langage familier.
- Fais attention à la grammaire et à la ponctuation.
- Vérifie aussi le ton, l'attitude, les nuances et d'autres subtilités. Si tu penses que le message peut être compris de travers, il le sera probablement. Prends le temps de le rendre plus clair!

Choix du bon canal (questions 8 et 10)

En plus d'encoder le message, tu dois choisir le meilleur canal de communication à utiliser pour l'envoyer. Tu veux être efficace tout en tirant le meilleur parti de ton occasion de communication.

Le courriel est pratique pour envoyer des directives simples. Par contre, si tu veux déléguer une tâche complexe, il vaudrait mieux fixer un rendez-vous pour en parler en personne, car un courriel risquerait de ne t'attirer qu'un lot de questions. De plus, si ta communication a un contenu émotionnel négatif, évite le courriel à tout prix! Arrange-toi pour communiquer en personne ou par téléphone pour pouvoir juger de l'effet de tes propos et t'ajuster en conséquence.

Réception et interprétation de messages (questions 2, 5 et 9)

Il peut être facile de se concentrer sur ce qu'on dit quand on veut faire passer son message, parce qu'on a habituellement beaucoup de choses à dire. Cependant, pour être un excellent communicateur, il faut aussi savoir prendre du recul, laisser l'autre personne parler et se contenter d'écouter.

Ça ne veut pas dire qu'il faut être passif. Écouter, c'est une tâche difficile. C'est d'ailleurs pourquoi l'écoute efficace est appelée « écoute active ». Pour faire de l'écoute active, tu dois donner toute ton attention à la personne qui parle.

L'écoute empathique t'aide aussi à décoder le message correctement. Pour bien comprendre un message, tu dois comprendre les émotions et les sentiments sous-jacents que la personne exprime. Voilà où la compréhension du langage corporel entre en jeu.

Rétroaction (questions 2, 3 et 7)

Tu as besoin de rétroaction parce que, sans elle, tu ne peux pas être sûr que les gens ont compris ton message. Parfois, la rétroaction est verbale; d'autres fois, elle ne l'est pas. Nous avons abordé l'importance de poser des questions et d'écouter attentivement. Cependant, la rétroaction exprimée par le langage corporel est peut-être la plus grande source d'indices sur l'efficacité de ta communication. Tu peux en apprendre beaucoup en observant les expressions faciales, les gestes et la posture de la personne avec qui tu communique.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 2

1. Les réponses sont indiquées dans le tableau qui suit.
2. Les personnes apprenantes devaient s'exercer à être l'« émetteur » et le « récepteur » des indices corporels suivants. Cette activité se fait mieux en groupe.

a) Une poignée de main ferme donne une bonne première impression.	Vrai	Faux
b) Une respiration lente et constante montre que tu es calme, détendu et prêt pour l'entrevue.	Vrai	Faux
c) Si tu fais face à la personne qui te parle, tu donneras l'impression d'être agressif ou de t'imposer.	Vrai	Faux
d) Si tu ne te tiens pas tranquille (si tu gigotes sur ta chaise ou si tu bouges constamment tes mains et tes jambes), cela indique que tu es nerveux.	Vrai	Faux
e) Garder un contact visuel constant met les autres mal à l'aise parce qu'ils sentent que tu envahis leur espace personnel.	Vrai	Faux
f) Les gestes de la main où tes paumes font face au ciel sont signe d'ouverture et de gentillesse.	Vrai	Faux
g) Si tu détends tes épaules, cela indique que tu es déprimé.	Vrai	Faux
h) Un sourire est signe de <u>chaleur, d'accueil, de confiance et de relaxation.</u>	Vrai	Faux

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 3

1. Est donné comme exemple.
2. c) La réponse peut varier, mais la personne apprenante devrait parler de transmettre un message positif et de réagir à l'autre personne.
3. a) La réponse peut varier. La personne apprenante devrait savoir que le contact visuel montre de l'intérêt envers l'autre personne et ce qu'elle dit.
4. b) Hoher la tête de temps à autre montre que tu comprends ce qu'on te dit et que ça t'intéresse.
5. b) La réponse peut varier, mais devrait parler de l'espace personnel (bulle) d'une personne. Une distance de 1,5 m à 3 m est un bon espace personnel pour les interactions personnelles et sociales.
6. c) La réponse peut varier, mais devrait parler de se montrer attentif sans pour autant être agressif.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 4

1. Les personnes apprenantes devraient discuter de leurs choix avec des pairs ou avec leur formateur ou formatrice.

Élément	Verbale	Non verbale
Un panneau « Ne pas déranger »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une accolade	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Une note de son patron	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Un échange en langue des signes avec un ami sourd	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de siffler ou de fredonner	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Une carte de fête	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de chanter une chanson	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un clin d'œil	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Un message sur un répondeur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une poignée de main	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 5

La personne apprenante peut répondre aux questions de l'activité dans les espaces fournis ou, pour s'exercer à utiliser l'ordinateur, elle peut écrire ses réponses dans un logiciel de traitement de texte.

1. Les réponses peuvent varier. Meilleures sont tes compétences de rédaction, meilleure sera l'impression que tu donneras. Écrire clairement aide à faire passer ton message.
2. Sacrer, faire des fautes de grammaire, parler en utilisant du langage familier, ajouter des mots inutiles, p. ex., tu sais, comme, genre, euh...
3.
 - Articule. Parle clairement et utilise des mots simples et faciles à comprendre.
 - Parle assez fort pour être entendu, mais ne crie pas.
 - Ne parle pas trop vite. Parle à une vitesse confortable de façon à ne pas manger tes mots et à bien les articuler.

- Utilise des phrases simples et complètes pour que le message soit plus facile à comprendre.
 - Marque une pause entre tes phrases et tes idées pour donner le temps à ton interlocuteur de réfléchir et de comprendre ce que tu dis.
 - Fais des liens entre tes idées ou arguments et présente-les de façon logique. Ainsi, ton interlocuteur peut suivre ce que tu dis plus facilement.
 - Ne mâche pas de gomme et ne mange pas quand tu parles.
4. Messages téléphoniques, courriels, notes de service, lettres administratives, rapports, etc.
 5. Les réponses peuvent varier, mais les compétences peuvent comprendre tous les conseils pour la communication non verbale et la communication verbale.
 6. Les réponses peuvent varier, mais devraient mentionner le fait que ça évite au lecteur de perdre un temps précieux à essayer de comprendre le message qui est écrit.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 6

Les réponses aux questions 1 à 3 varieront. La personne apprenante doit avoir trouvé trois sites sur la nétiquette et avoir écrit certaines des règles et certains des points présentés sur ces sites. Il faudrait ensuite discuter de ces points avec la personne apprenante afin de s'assurer qu'elle a utilisé de bonnes compétences de pensée critique pour sélectionner l'information. La personne apprenante peut répondre à l'activité dans l'espace fourni ou, pour se s'exercer à utiliser l'ordinateur, elle peut écrire ses réponses dans un logiciel de traitement de texte.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 7

Les réponses à cette activité varieront, mais la personne apprenante devrait en discuter avec son formateur, sa formatrice ou des pairs.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 8

- Les réponses à cette activité varieront, mais devraient se rapporter au sujet ou à l'énoncé et à la bonne façon de le formuler dans une conversation téléphonique au travail.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 9

Les réponses à cette activité varieront, mais l'objectif est de mettre en pratique les bonnes et les mauvaises manières de parler aux clients au téléphone. Cette activité est un jeu de rôles qui peut se faire en groupe ou individuellement avec un pair ou vous-même qui jouerez le rôle de Christophe (le client). En tant que formateur ou formatrice, c'est à vous d'assigner les rôles aux personnes apprenantes. Pour tirer le maximum de l'activité, discutez des aspects suivants :

- Qu'est-ce que la personne jouant la réceptionniste a pensé du jeu de rôles?
- Qu'est-ce que la personne jouant Christophe (le client) a pensé du jeu de rôles?
- Qu'a-t-on appris?
- Que pourrait-on faire la prochaine fois?
- Qu'est-ce que le reste du groupe (le public, s'il y en avait un) a pensé du jeu de rôles et qu'a-t-il appris?
- Finalement, vous devriez mentionner ce que vous pensez et ce que les personnes apprenantes ont peut-être manqué dans leur discussion.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 10

1. Les réponses peuvent varier, mais voici les réponses que croyons être les meilleures.
 - a. Distractions. Le stress aussi a peut-être joué un rôle.
 - b. Tu risques de manquer l'entrevue et de ne pas obtenir l'emploi.
 - c. Éteindre la radio et noter les renseignements pour ne pas oublier.

2. Les réponses peuvent varier, mais voici les réponses que croyons être les meilleures.
 - a. Croyances et expériences.
 - b. Ta superviseure pourrait avoir une mauvaise opinion de toi et tu risques de perdre ton emploi.
 - c. Écouter ta superviseure en mettant de côté tes partis pris et t'habiller comme on te le dit.

3. Les réponses peuvent varier, mais voici les réponses que croyons être les meilleures.
 - a. Interprétation.
 - b. Ton gestionnaire pourrait avoir une mauvaise opinion de toi et tu risques de perdre ton emploi.
 - c. Tu devrais prendre le message directement de ton gestionnaire.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Module 7 – Au bureau

Réponses

ACTIVITÉ 1

- Les réponses à cette activité varieront. *Cette activité doit se faire à l'ordinateur à l'aide d'un logiciel de traitement de texte.* Les personnes apprenantes doivent rédiger, pour chacune des quatre façons de travailler en équipe, un paragraphe indiquant ce qu'elles trouveraient le plus facile et le plus difficile et pourquoi ce serait facile ou difficile pour elles. On rappelle aux personnes apprenantes d'utiliser les règles de bonne communication écrite présentées dans l'unité 4 du module 6, et de relire et d'autoévaluer leur travail avant de le remettre à leur formateur ou formatrice. Les personnes apprenantes devraient faire preuve de pensée critique dans leurs réponses.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 2

- Les réponses à cette activité varieront. On donne le choix aux personnes apprenantes d'écrire leurs réponses dans l'espace fourni ou à l'ordinateur. Les personnes apprenantes devraient maintenant tenir compte des bonnes techniques de communication écrite en fait de clarté, de grammaire et d'orthographe.

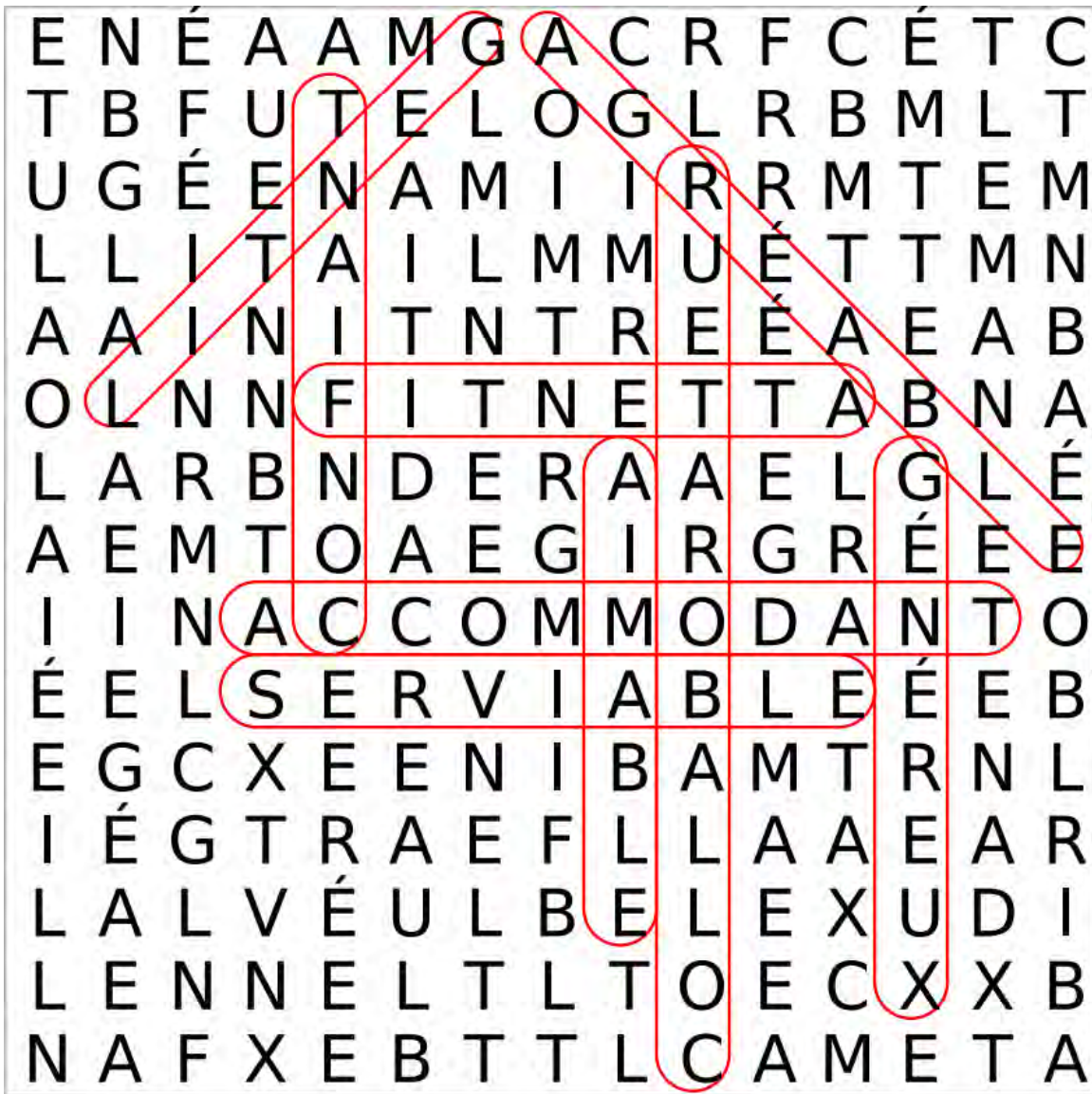
Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 3



Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue

Capacité de raisonnement

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		

ACTIVITÉ 4

1. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter au fait que l'employé fait bien son travail, est toujours à l'heure et est rarement malade.
2. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter au fait que l'employé ne s'entend pas bien avec les autres, a une mauvaise attitude à l'égard de ses collègues et leur manque de respect.
3. Communiquer positivement et traiter les autres avec respect.
4. Les réponses à cette question varieront, mais devraient faire l'objet d'une discussion de groupe ou avec le formateur ou la formatrice.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 5

Cette activité se prête bien à une discussion de groupe.

1. a)
2. b)
3. b)
4. a)
5. a)

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 6

Les réponses à cette activité varieront, mais devraient suivre les étapes de résolution de problèmes « SOLVE » et faire l'objet d'une discussion avec le formateur ou la formatrice.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 7

Cette activité se prête bien à une discussion de groupe.

1. a)
2. b)
3. c)
4. a)
5. c)
6. b)
7. a)
8. a)

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 8

1. Les réponses à cette activité varieront, mais la personne apprenante devrait être capable de justifier ses choix. Cette activité pourrait aussi se faire sous forme de discussion de groupe.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 9

Les réponses à cette activité varieront, mais elles devraient être raisonnables pour des situations de travail positives. L'idéal serait que l'activité donne aux personnes apprenantes l'occasion de discuter, par deux ou en groupe. Elle pourrait aussi se faire sous forme de jeu de rôles.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|--|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 10

Les réponses à toutes les questions de cette activité varieront. La personne apprenante peut écrire ses réponses dans l'espace fourni, les écrire à l'ordinateur ou les dire. La personne apprenante devrait discuter des résultats avec son formateur, sa formatrice ou en groupe.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|---|---|---------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ 11

1. a. à f. Les réponses à cette activité varieront, mais devraient se rapporter au type de risque et à la façon de le prévenir.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ 12

1.

Risque	Type de risque	Recommandation pour remédier au risque
Le fait de se tenir debout sur une chaise pivotante	Manque d'observation et d'attention de la part des employés	Utiliser un escabeau au lieu d'une chaise.
La bouilloire	Risques de brûlure, de coupure ou de pincement	Mettre la bouilloire à un endroit sécuritaire pour réduire le risque de brûlure grave ou de fils électriques qui pendent.
La chauffeuse à éléments chauffants exposés	Câblage électrique dangereux	Se débarrasser de la chauffeuse – c'est un vieux appareil qui ne devrait pas être utilisé. Les fils qui traînent et sont emmêlés peuvent faire trébucher quelqu'un ou renverser la chauffeuse.
Le fait de transporter une trop grosse pile de boîtes et de papiers	Mauvaises techniques pour soulever ou manipuler les objets	Ne jamais transporter quelque chose qui nous empêche de voir où nous allons.
Les objets sur l'étagère très élevée	Mauvaise disposition du bureau	Ne pas empiler les choses. La pile pourrait facilement se renverser et tomber sur la tête de quelqu'un. Mettre l'étagère plus bas pour ne pas avoir à s'étirer pour atteindre les objets.
Les prises de courant surchargées	Câblage électrique dangereux	Les fils électriques qui traînent ou qui sont emmêlés peuvent faire trébucher quelqu'un et aussi causer des incendies.
Les objets qui traînent sur le sol	Risques de glisser de trébucher ou de tomber	Regarder où l'on met les pieds.
Le tapis qui relève	Risques de glisser, de trébucher ou de tomber	Signaler les tapis ou les fils électriques mal placés à son supérieur.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Activité de démonstration : <i>Recherche dans le Guichet emplois</i>		Date :
Apprenant :	Formateur :	
But de l'apprenant : <input type="checkbox"/> Emploi <input type="checkbox"/> Études ou formation <input type="checkbox"/> Autonomie	Type d'évaluation : <input type="checkbox"/> Évaluation continue <input type="checkbox"/> Évaluation de transition	
<p>Description : La personne apprenante fera des recherches sur Internet dans le Guichet emplois du Canada afin de recueillir et d'utiliser des renseignements sur six emplois. Pour chaque emploi, la personne apprenante décidera si celui-ci convient à ses compétences et à ses intérêts. La personne apprenante déterminera aussi les compétences qu'elle doit améliorer. Elle utilisera ses compétences en informatique et en lecture pour trouver des emplois intéressants, ainsi que ses compétences en rédaction pour résumer les renseignements et ses réflexions de façon à ce que d'autres puissent les lire.</p>		
<p>L'activité de démonstration porte sur les compétences essentielles suivantes :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents <input type="checkbox"/> Calcul <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction</p> <p><input type="checkbox"/> Communication verbale <input type="checkbox"/> Travail d'équipe <input checked="" type="checkbox"/> Informatique <input checked="" type="checkbox"/> Formation continue</p> <p>Capacité de raisonnement</p> <p><input type="checkbox"/> Résolution de problèmes <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements <input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail</p> <p><input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire</p>		
<p>Directives : Étant donné qu'il s'agit de la première démonstration du programme, il est extrêmement important que la personne apprenante comprenne l'importance de démontrer lors d'une activité holistique les compétences qu'elle a acquises.</p> <p>La personne apprenante doit effectuer les étapes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En utilisant Internet, se rendre sur la page Web du Guichet emplois de Service Canada à l'adresse suivante : http://www.guichetemplois.gc.ca/. 2. Faire une recherche dans le Guichet emplois afin de trouver et d'imprimer six emplois dans le domaine du travail de bureau. 3. Examiner chacun de ces emplois et décider si elle aimerait l'exercer. Pour chaque emploi, écrire pourquoi il l'intéresse ou pas. 4. Pour les emplois qui l'intéressent, écrire quelles compétences elle croit qu'il lui reste à acquérir pour pouvoir poser sa candidature à un emploi semblable. 5. Organiser son travail de façon à ce qu'il soit facile à lire et à comprendre pour une autre personne. Inclure les renseignements qu'elle a recueillis sur les emplois dans les offres d'emploi et son opinion personnelle sur les emplois et sur ses compétences 6. Bien diviser ses paragraphes, utiliser une bonne structure de phrase, et respecter les règles de grammaire, de ponctuation et d'orthographe. Elle peut utiliser un logiciel de traitement de texte, y compris un correcteur orthographique et grammatical. 7. Comme dans tout emploi, il est important pour elle de rester concentrée sur la tâche, de s'organiser et de gérer son temps. 		

<p>Ressources :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un ordinateur connecté à Internet • un ordinateur équipé d'un programme de traitement de texte (correcteur orthographique et grammatical) 	<p>Aide permise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la personne apprenante ait reçu de la formation sur l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet. • C'est peut-être la première fois que la personne apprenante s'autoévalue, alors il faudra peut-être lui expliquer la marche à suivre. 																	
<p>Démarche d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le formateur ou la formatrice et la personne apprenante doivent discuter et s'entendre sur un délai approprié pour faire la démonstration. • La personne apprenante doit faire l'autoréflexion (ci-jointe) sur son travail avant de le remettre au formateur ou à la formatrice. • La personne apprenante et le formateur ou la formatrice doivent examiner les résultats de la démonstration, l'autoréflexion et les domaines des compétences essentielles à améliorer, et en discuter. <p>Résultats :</p>																		
<p>L'apprenant a acquis les compétences essentielles suivantes dans l'activité de démonstration :</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Lecture de textes</td> <td><input type="checkbox"/> Utilisation de documents</td> <td><input type="checkbox"/> Calcul</td> <td><input type="checkbox"/> Rédaction</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Communication verbale</td> <td><input type="checkbox"/> Travail d'équipe</td> <td><input type="checkbox"/> Informatique</td> <td><input type="checkbox"/> Formation continue</td> </tr> </table> <p>Capacité de raisonnement</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Résolution de problèmes</td> <td><input type="checkbox"/> Prise de décisions</td> <td><input type="checkbox"/> Pensée critique</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Recherche de renseignements</td> <td><input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction	<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue	<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction															
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue															
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique																
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail																	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire																		
<p>Commentaires :</p>																		
<p>_____</p> <p>Signature de l'apprenant</p>	<p>_____</p> <p>Signature du formateur</p>																	

Démonstration : Recherche dans le Guichet emplois

Autoréflexion de l'apprenant

J'ai les compétences nécessaires pour faire une recherche sur Internet.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai su trouver des offres d'emplois de bureau.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai été capable de lire quelles compétences étaient requises pour chaque emploi.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai su décider si j'aimerais exercer chaque emploi ou pas.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Je connais des compétences que je devrai apprendre pour les emplois qui m'intéressent.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai organisé mon travail de façon à ce qu'il soit clair et facile à lire.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai vérifié l'orthographe, la ponctuation et la grammaire.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai relu mon travail pour l'« autoévaluer » avant de le montrer à mon formateur ou ma formatrice.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

Commentaires :

Activité de démonstration : <i>Stage de travail de bureau</i>		Date :																		
Apprenant :		Formateur :																		
But de l'apprenant : <input type="checkbox"/> Emploi <input type="checkbox"/> Études ou formation <input type="checkbox"/> Autonomie		Type d'évaluation : <input type="checkbox"/> Évaluation continue <input type="checkbox"/> Évaluation de transition																		
Description : La personne apprenante fera un stage d'au moins 15 heures dans un bureau. Ses tâches devraient comprendre d'accueillir les clients, de répondre au téléphone, de prendre des messages, de faire du classement, de faire des photocopies et de travailler un peu à l'ordinateur.																				
<p>L'activité de démonstration porte sur les compétences essentielles suivantes :</p> <table> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents</td> <td><input type="checkbox"/> Calcul</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Rédaction</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Informatique</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Formation continue</td> </tr> </table> <p>Capacité de raisonnement</p> <table> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction	<input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale	<input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input checked="" type="checkbox"/> Formation continue	<input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction																	
<input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale	<input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input checked="" type="checkbox"/> Formation continue																	
<input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique																		
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail																			
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire																				
Directives :																				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Avec de l'aide, la personne apprenante trouvera et organisera un stage <u>approprié</u> dans un bureau. Ce peut être au centre d'apprentissage ou dans un autre organisme ou une entreprise. Le stage doit permettre à la personne apprenante d'acquérir de l'expérience et de la pratique pour accueillir les clients, répondre au téléphone, prendre des messages, faire du classement, faire des photocopies et travailler un peu à l'ordinateur. 2. La personne apprenante doit participer à une entrevue ou à une rencontre d'orientation avec le superviseur du stage. Pendant cette rencontre, la personne apprenante doit découvrir les attentes de l'organisme d'accueil, les fonctions qu'elle devra exercer pendant le stage, les heures qu'elle devra travailler, le code vestimentaire, etc. Si l'organisme d'accueil ne lui remet pas d'information par écrit, la personne apprenante doit poser des questions et prendre des notes. 3. La personne apprenante prendra les dispositions nécessaires pour le stage, en résolvant des problèmes qui se présentent et en s'organisant pour pouvoir faire le stage. 4. La personne apprenante fera le stage, où elle utilisera les connaissances et les compétences essentielles acquises dans le programme. 																				
Ressources :		Aide permise :																		
<ul style="list-style-type: none"> • formulaire d'évaluation du stage (ci-joint) 		<ul style="list-style-type: none"> • Aider à trouver, à choisir et à organiser le stage, ainsi que discuter pour déterminer s'il est approprié. • Aider à créer un « scénario » de questions que la personne apprenante posera au superviseur du stage sur l'emploi et sur les attentes de l'organisme. 																		

Démarche d'évaluation :

- Le superviseur du stage évaluera le rendement de la personne apprenante au cours du stage au moyen du formulaire d'évaluation de stage ci-joint.
- La personne apprenante remplira le formulaire d'autoréflexion ci-joint.
- Le formateur ou la formatrice et la personne apprenante discuteront de l'expérience vécue lors du stage, des résultats de l'évaluation du stage et des prochaines étapes.

Résultats :**L'apprenant a acquis les compétences essentielles suivantes dans l'activité de démonstration :**

- | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Commentaires :

Signature de l'apprenant

Signature du formateur

Démonstration : Stage de travail de bureau

Autoréflexion de l'apprenant

J'ai su trouver un stage approprié pour mes besoins d'apprentissage et mon but d'emploi. Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai participé activement à une entrevue d'orientation avec mon superviseur de stage. J'ai posé des questions et j'ai lu les documents qu'on m'a remis afin de comprendre ce qu'il fallait pour l'emploi, quelles fonctions j'exercerais et quelles seraient mes heures. Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai su résoudre des problèmes, m'organiser et gérer mon temps afin de faire le stage. Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai été capable d'accomplir les tâches suivantes pendant mon stage : <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
J'ai eu de la difficulté à accomplir les tâches suivantes pendant de mon stage : <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Je pense que je dois apprendre ou améliorer les éléments suivants : <hr/> <hr/> <hr/>

Commentaires :

Formulaire d'évaluation du stage

Centre d'apprentissage : _____ Date : _____

Stagiaire : _____

Organisme d'accueil : _____

Superviseur du stage : _____

Compétences, traits, caractéristiques, comportement	Rendement (Veuillez encercler le niveau de rendement) 1 = Jamais/Médiocre.....5 = Toujours/Excellent				
	1	2	3	4	5
Utilisation de documents	1	2	3	4	5
Lecture de textes	1	2	3	4	5
Rédaction	1	2	3	4	5
Calcul (Mesures/Computations monétaires)	1	2	3	4	5
Communication verbale	1	2	3	4	5
Travail d'équipe	1	2	3	4	5
Résolution de problèmes	1	2	3	4	5
Prise de décisions	1	2	3	4	5
Pensée critique	1	2	3	4	5
Planification et organisation de son travail	1	2	3	4	5
Utilisation particulière de la mémoire	1	2	3	4	5
Recherche de renseignements	1	2	3	4	5
Informatique	1	2	3	4	5
Travaille de bon gré et de façon sécuritaire	1	2	3	4	5

Nombre de jours travaillés : _____ Nombre d'heures travaillées : _____

Tâches accomplies : _____

Envisagez-vous d'accueillir d'autres stagiaires? OUI NON

Commentaires : _____

Signature du superviseur du stage

Date

Signature du stagiaire

Date