



Éducation
Direction des services
acadiens et de langue française

Communications d'affaires 11

PROGRAMME D'ÉTUDES

Programme d'études du cours « Communications d'affaires 11^e année » : 2008

Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse 2008

Préparé par le Conseil scolaire acadien provincial

Approuvé par la Direction des services acadiens et de langue française du ministère de l'Éducation,
Province de la Nouvelle-Écosse.

Les auteurs ont fait tout leur possible pour indiquer les sources d'origine et pour respecter la *Loi sur le droit d'auteur*. Si, dans certains cas, des omissions ont eu lieu, prière d'en aviser le Conseil scolaire acadien provincial au (902) 769-5475 pour qu'elles soient rectifiées.

Données relatives au catalogue de la publication

ISBN : 1-55457-055-7

La reproduction du contenu de ce document est autorisée, dans sa totalité ou en partie, dans la mesure où elle s'effectue dans un but non commercial et qu'elle indique clairement que ce document est une publication du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP).

Table des matières

Avant-propos	vii
Cadre théorique	
Contexte de l'éducation publique	
Finalité de l'éducation publique	3
Buts et objectifs de l'éducation publique	3
Philosophie des programmes d'études	5
Résultats d'apprentissage transdisciplinaires.....	6
Énoncé de principe relatif au français parlé et écrit	10
Énoncé de principe relatif à l'évaluation fondée sur les résultats d'apprentissage	11
Énoncé de principe relatif à l'intégration des technologies de l'information et des communications	11
Contexte de la discipline	
Définition et rôle de la discipline.....	12
Nature de l'apprentissage.....	12
Nature de l'enseignement	13
Buts et résultats d'apprentissage de la discipline.....	15
Progression de la discipline	15
Composantes pédagogiques du programme d'études	
Profil psychopédagogique de l'élève	17
Résultats d'apprentissage transdisciplinaires reliés aux programmes d'études.....	18
Résultats d'apprentissage généraux des programmes d'études.....	21
Résultats d'apprentissage spécifiques	23
Démarche pédagogique et démarche d'apprentissage.....	31
Plan d'études	
Qu'est-ce que c'est communiquer?	37
Quels sont les liens qui existent entre la communication et les affaires?	55
Lettres d'affaires	75
Situations de communication orale	95
Rédaction de documents administratifs.....	109
Analyse de documents pour déterminer l'efficacité et la précision	129
Expérience pratique.....	137
Annexes	
Annexe A : Types de lettres	147
Annexe B : Autres écrits administratifs	151
Annexe C : Formulaires administratifs et commerciaux	155
Annexe D : Grilles d'appréciation du rendement.....	159
Annexe E : Protocole général des réunions	179
Annexe F :Liste de vérification des composantes de la lettre d'affaires	185
Annexe G : La sténographie	189
Références bibliographiques	
Bibliographie.....	195

AVANT-PROPOS

Le programme d'études de « Communications d'affaires 11^e année » est un document destiné aux enseignants ainsi qu'aux administrations des écoles et à tous les intervenants en éducation en Nouvelle-Écosse.

La Direction des services acadiens et de langue française du ministère de l'Éducation de la Nouvelle-Écosse désire remercier ceux et celles qui ont contribué à l'élaboration de ce document.

N.B. Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

CADRE THÉORIQUE

CADRE
THÉORIQUE

CADRE THÉORIQUE

Contexte de l'éducation publique

Finalité de l'éducation publique

L'éducation publique en Nouvelle-Écosse vise à permettre à tous les élèves d'atteindre leur plein potentiel sur les plans cognitif, affectif, physique et social en disposant de connaissances, d'habiletés et d'attitudes pertinentes dans divers domaines qui leur permettront d'apporter une contribution positive à la société en tant que citoyens avertis et actifs.

Buts et objectifs de l'éducation publique

Les buts et les objectifs de l'éducation publique sont d'aider chaque élève à :

- **acquérir le goût de l'excellence** : le goût de l'excellence s'acquiert en développant le souci du travail bien fait, méthodique et rigoureux; en fournissant l'effort maximal; en encourageant la recherche de la vérité, la rigueur et l'honnêteté intellectuelle; en développant les capacités d'analyse et l'esprit critique; en développant le sens des responsabilités individuelles et collectives, le sens moral et éthique et en incitant l'élève à prendre des engagements personnels.
- **acquérir les connaissances et les habiletés fondamentales nécessaires pour comprendre et exprimer des idées** : la langue maternelle constitue un instrument de communication personnelle et sociale de même qu'un moyen d'expression des pensées, des opinions et des sentiments. L'éducation publique doit développer chez l'élève l'habileté à utiliser avec efficacité cet instrument de communication et ce moyen d'expression. De la même manière, l'apprentissage de la langue seconde officielle ou d'autres langues, doit rendre l'élève apte à communiquer aussi bien oralement que par écrit dans celles-ci.
- **acquérir les attitudes, les connaissances et les habiletés essentielles à la compréhension des structures mathématiques** : ces connaissances et ces habiletés aident l'élève à percevoir les mathématiques comme faisant partie d'un tout. Il peut alors appliquer les régularités et la pensée mathématique à d'autres disciplines et résoudre des problèmes de façon rationnelle et intuitive, tout en acquérant l'esprit critique nécessaire à l'exploration de situations mathématiques.
- **acquérir des connaissances et des habiletés scientifiques et technologiques** : ces connaissances et ces habiletés, acquises par l'application de la démarche scientifique, aident l'élève à comprendre, à expliquer et à mettre en question la nature en vue d'en extraire les informations pertinentes et une explication des phénomènes. Elles l'aident également à vivre dans une société scientifique et technologique et à s'éveiller aux réalités de son environnement naturel et technologique.
- **acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à la formation personnelle et sociale** : l'épanouissement de la personne inclut l'affirmation de soi, la possibilité de s'exprimer et d'agir, la conviction dans la recherche de l'excellence, la discipline personnelle,

la satisfaction qu'engendre la réussite et la capacité de participer à l'élaboration de la culture et à la construction d'une civilisation. Ces connaissances et ces attitudes aident l'élève à réfléchir et à agir de façon éclairée dans sa vie en tant qu'individu et en tant que membre d'une société.

- **acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour se maintenir en bonne santé** : l'élève doit régulièrement prendre part à des activités physiques et comprendre la biologie humaine et les principes de la nutrition en acquérant le savoir, les compétences et les attitudes nécessaires au développement physique et psychologique et au maintien d'un corps et d'un esprit sains.
- **acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes reliées aux divers modes d'expression artistique** : l'expression artistique entraîne notamment la clarification et la restructuration de la perception et de l'expérience personnelle. Elle se manifeste dans les arts visuels, la musique, le théâtre, les arts et la littérature, ainsi que dans d'autres domaines où se développent les capacités d'expression, de créativité et de réceptivité de l'élève. Elle conduit à une appréciation des arts et au développement du sens de l'esthétique.
- **acquérir des attitudes susceptibles de contribuer à la construction d'une société fondée sur la justice, la paix et le respect des droits des personnes et des peuples** : ce but est étroitement relié à l'harmonie entre les groupes et à l'épanouissement personnel, à la reconnaissance de l'égalité entre les sexes, et au renforcement de l'ouverture au monde par le biais, entre autres, de la connaissance de la réalité locale et mondiale, du contact avec son patrimoine culturel et celui des autres, de la prise de conscience de l'interdépendance planétaire et de l'appréciation des différences individuelles et culturelles.
- **acquérir les habiletés et les attitudes nécessaires pour répondre aux exigences du monde du travail** : outre l'acquisition des connaissances théoriques, des techniques nécessaires et de la capacité d'établir des rapports interpersonnels, l'élève doit acquérir de bonnes habitudes de travail, une certaine souplesse, un esprit d'initiative, des habiletés en leadership et le sens de la dignité du travail.
- **établir des rapports harmonieux avec son environnement** : il est nécessaire d'aider les nouvelles générations à comprendre l'interdépendance de l'écologie et du développement économique, à acquérir les compétences permettant d'établir un équilibre entre les deux et d'accroître l'engagement à participer à la recherche d'un avenir durable. Cela exige de l'élève qu'il soit informé et se soucie de la qualité de l'environnement, de l'utilisation intelligente des richesses naturelles et du respect de tout ce qui est vivant.
- **acquérir les habiletés d'adaptation au changement** : il est essentiel de préparer l'élève à prendre pied dans un monde en mutation et dans une société de plus en plus exigeante en développant ses capacités

d'autonomie, la conscience de ses forces et de ses faiblesses et sa capacité de s'adapter aux changements et de trouver ses propres solutions aux problèmes sociaux et environnementaux.

- **poursuivre son apprentissage tout au long de sa vie** : le système d'éducation publique doit être vu comme étant une étape qui prépare l'élève à poursuivre des études ultérieures ou, mieux encore, à poursuivre une formation qui devra être continue. Ce but peut être atteint en amenant l'élève à penser de façon créative et personnelle et en le guidant vers l'acquisition de méthodes efficaces d'étude, de travail et de recherche.
- **considérer la langue et la culture comme les pivots de son apprentissage** : le système d'éducation publique de langue française doit faire en sorte que l'élève acquière et maintienne la fierté de sa langue et de sa culture et reconnaisse en ces dernières des éléments clés de son identité et de son appartenance à une société dynamique, productive et démocratique.

Philosophie des programmes d'études

Le monde actuel est le théâtre de changements fondamentaux. Une éducation de qualité permettra aux élèves de la Nouvelle-Écosse de s'intégrer à ce monde en perpétuelle évolution. La qualité de l'éducation se mesure par l'excellence de chaque cours qui est offert aux élèves et par la qualité et la pertinence du programme d'études qui le guide. C'est dans le cadre des résultats d'apprentissage proposés dans le programme d'études que les élèves vivront des expériences riches et concrètes.

Le *Programme des écoles publiques* est un outil qui sert d'encadrement à l'ensemble des programmes des écoles acadiennes de la province. Entre autres, il énonce les principes relatifs à la nature de l'apprentissage et de l'enseignement. Il précise en quoi l'apprentissage :

- se produit de différentes manières;
- est fondé et influencé par l'expérience et les connaissances antérieures;
- est influencé par le climat du milieu d'apprentissage;
- est influencé par les attitudes vis-à-vis des tâches à accomplir;
- est un processus en développement;
- se produit par la recherche et la résolution de problèmes;
- est facilité par l'utilisation d'un langage adapté à un contexte particulier.

De même, le *Programme des écoles publiques* précise en quoi l'enseignement devrait :

- être conçu de manière à ce que le contenu soit pertinent pour les élèves;
- se produire dans un climat favorisant la démarche intellectuelle;
- encourager la coopération entre les élèves;
- être axé sur les modes de raisonnement;
- favoriser divers styles d'apprentissage;
- fournir des occasions de réflexion et de communication.

Les programmes d'études sont largement inspirés de ces principes fondamentaux de l'apprentissage et de l'enseignement. Ils tiennent également compte de la diversité des besoins des élèves qui fréquentent les écoles et préconisent des activités et des pratiques débarrassées de toute forme de discrimination. Les pistes qui y sont proposées encouragent tous les élèves à participer et les amènent à travailler dans une atmosphère de saine collaboration et d'appréciation mutuelle.

Depuis quelques années, les programmes d'études sont élaborés à partir de résultats d'apprentissage. Ces derniers sont essentiels pour déterminer les contenus d'apprentissage et permettent également d'évaluer à la fois le processus emprunté par l'élève et le produit de son apprentissage. C'est ce qu'on appelle « évaluer à partir des résultats d'apprentissage ». Ainsi, chaque programme d'études propose un large éventail de stratégies d'appréciation du rendement de l'élève.

Les résultats d'apprentissage qui sont énoncés dans les programmes d'études doivent également être exploités de manière à ce que les élèves fassent naturellement des liens entre les différentes matières qui leur sont enseignées. Ces résultats d'apprentissage invitent le personnel enseignant à profiter de toutes les occasions qui se présentent de combiner les matières et accordent une attention particulière à l'utilisation judicieuse et efficace des technologies de l'information et des communications.

Enfin, les programmes d'études destinés aux élèves des écoles acadiennes de la Nouvelle-Écosse font une place importante au développement d'une identité liée à la langue française. Dans l'ensemble des programmes des écoles, il est fondamental que l'élève prenne conscience de son identité et des caractéristiques qui la composent. C'est grâce à des programmes d'études qui reflètent sa réalité que l'élève pourra déterminer les valeurs qui font partie de son identité et découvrir de quelle manière il pourra contribuer à l'avenir de sa communauté.

Résultats d'apprentissage transdisciplinaires

Les résultats d'apprentissage transdisciplinaires assurent une vision homogène nécessaire à l'adoption d'un programme d'études cohérent et pertinent. Ils permettent de préciser les résultats d'enseignement à atteindre et d'établir un fondement solide pour l'élaboration des programmes d'études. Ces résultats d'apprentissage permettront de garantir que les missions des systèmes d'éducation provinciaux seront respectées.

Les résultats d'apprentissage transdisciplinaires constituent un ensemble d'énoncés qui décrivent les apprentissages auxquels on s'attend de la part de tous les élèves à la fin de leurs études secondaires. Les élèves seront en mesure de poursuivre leur apprentissage pendant toute leur vie. Les auteurs de ces résultats présumant que les élèves ont besoin d'établir des liens entre les diverses matières s'ils veulent être en mesure de répondre aux exigences d'un monde en constante évolution.

Les résultats d'apprentissage transdisciplinaires préparent les élèves à affronter les exigences de la vie, du travail, des études et du 21^e siècle.

Les résultats d'apprentissage transdisciplinaires suivants forment le profil de formation des finissants des écoles publiques de langue française au Canada atlantique :

Civisme

Les finissants seront en mesure d'apprécier, dans un contexte local et mondial, l'interdépendance sociale, culturelle, économique et environnementale.

Les finissants seront capables, par exemple :

- de montrer qu'ils comprennent les systèmes politique, social et économique du Canada;
- de comprendre les enjeux sociaux, politiques et économiques qui ont influé sur les événements passés et présents et de planifier l'avenir en fonction de ces connaissances;
- d'expliquer l'importance de la mondialisation de l'activité économique par rapport au regain économique et au développement de la société;
- d'apprécier leur identité et leur patrimoine culturels, ceux des autres et l'apport du multiculturalisme à la société;
- de définir les principes et les actions des sociétés justes, pluralistes et démocratiques;
- d'examiner les problèmes reliés aux droits de la personne et de reconnaître les formes de discrimination;
- de comprendre la notion de développement durable et ses répercussions sur l'environnement.

Communication

Les finissants seront capables de comprendre, de parler, de lire et d'écrire une langue (ou plus d'une), d'utiliser des concepts et des symboles mathématiques et scientifiques afin de penser logiquement et d'apprendre et de communiquer efficacement.

Les finissants seront capables, par exemple :

- d'explorer, d'évaluer et d'exprimer leurs propres idées, leurs connaissances, leurs perceptions et leurs sentiments;
- de comprendre les faits et les rapports présentés sous forme de mots, de chiffres, de symboles, de graphiques et de tableaux;
- d'exposer des faits et de donner des directives de façon claire, logique, concise et précise devant divers auditoires;
- de montrer leur connaissance de la deuxième langue officielle du Canada;
- de trouver, de traiter, d'évaluer et de communiquer des enseignements;
- de faire une analyse critique des idées transmises par divers médias.

Technologie

Les finissants seront en mesure d'utiliser diverses technologies, de montrer qu'ils comprennent les applications technologiques et d'appliquer les technologies appropriées à la solution de problèmes.

Les finissants seront capables, par exemple :

- de trouver, d'évaluer, d'adapter, de créer et de communiquer des renseignements en utilisant des technologies diverses;
- de montrer qu'ils comprennent les technologies existantes ou en voie de développement et de les utiliser;
- de montrer qu'ils comprennent l'impact de la technologie sur la société;
- de montrer qu'ils comprennent les questions d'ordre moral reliées à l'utilisation de la technologie dans un contexte local et global.

Développement personnel

Les finissants seront en mesure de poursuivre leur apprentissage et de mener une vie active et saine.

Les finissants seront capables, par exemple :

- de faire la transition au marché du travail et aux études supérieures;
- de prendre des décisions éclairées et d'en assumer la responsabilité;
- de travailler seuls et en groupe en vue d'atteindre un objectif;
- de montrer qu'ils comprennent le rapport qui existe entre la santé et le mode de vie;
- de choisir parmi un grand nombre de possibilités de carrières;
- de faire preuve d'habiletés d'adaptation, de gestion et de relations interpersonnelles;
- de faire preuve de curiosité intellectuelle, d'un esprit d'entreprise et d'un sens de l'initiative;
- de faire un examen critique des questions d'ordre moral.

Expression artistique

Les finissants seront en mesure de porter un jugement critique sur diverses formes d'art et de s'exprimer par les arts.

Les finissants seront capables, par exemple :

- d'utiliser diverses formes d'art pour formuler et exprimer des idées, des perceptions et des sentiments;
- de montrer qu'ils comprennent l'apport des arts à la vie quotidienne et économique, ainsi qu'à l'identité et à la diversité culturelle;
- de montrer qu'ils comprennent les idées, les perceptions et les sentiments exprimés par autrui dans l'art sous diverses formes;
- d'apprécier l'importance des ressources culturelles (théâtre, musées et galeries d'art, entre autres).

Les finissants seront conscients de l'importance et de la particularité de la contribution des Acadiennes, des Acadiens et des autres francophones à la société canadienne. Ils reconnaîtront que leur langue et leur culture constitue la base de leur identité et de leur appartenance à une société dynamique, productive et démocratique dans le respect des valeurs culturelles des autres.

Les finissants seront capables, par exemple :

- de s'exprimer couramment à l'oral et à l'écrit dans un français correct en plus de manifester le goût de la lecture et de la communication en français;
- d'accéder aux informations en français provenant des divers médias et de les traiter;
- de faire valoir leurs droits et d'assumer leurs responsabilités en tant que francophones;
- de montrer qu'ils comprennent la nature bilingue du Canada et les liens d'interdépendance culturelle qui façonnent le développement de la société canadienne.

Résolution de problèmes

Les finissants seront capables d'utiliser les stratégies et les méthodes nécessaires à la résolution de problèmes, y compris les stratégies et les méthodes faisant appel à des concepts reliés au langage, aux mathématiques et aux sciences.

Les finissants seront capables, par exemple :

- de recueillir, de traiter et d'interpréter des renseignements de façon critique afin de faire des choix éclairés;
- d'utiliser, avec souplesse et créativité, diverses stratégies en vue de résoudre des problèmes;
- de résoudre des problèmes seuls et en groupe;
- de déceler, de décrire, de formuler et de reformuler des problèmes;
- de formuler et d'évaluer des hypothèses;
- de constater, de décrire et d'interpréter différents points de vue, en plus de distinguer les faits des opinions.

Énoncé de principe relatif au français parlé et écrit

Comme le disent si bien Dalley et d'Entremont : « l'école francophone et acadienne est aux prises avec un paradoxe linguistique : elle a la responsabilité de rendre l'apprentissage du standard accessible à tous, tout en sauvegardant une identité qui trouve le plus souvent son expression dans une autre langue »¹. Cette autre langue, c'est une variation linguistique qui se distancie du français standard à un degré plus ou moins grand, selon la communauté dans laquelle elle se trouve. Il est tout à fait normal que l'élève d'Halifax, de la baie Sainte-Marie, de Chéticamp ou de Pubnico ne se retrouve pas tout à fait dans le français standard. Qu'il s'agisse du lexique, de la syntaxe ou de l'accent, son français parlé, qui est sa vraie première langue, vient de sa famille et par conséquent de la variété communautaire de ses parents. **Il faut absolument tenir compte de cette réalité et en aucun cas l'école ne doit dénigrer cette variété régionale.** Si elle le fait, elle risque d'aliéner l'élève et faire de lui un de ceux pour qui la langue française devient un élément affectif négatif. On risque alors de perdre cet élève puisque, se considérant inférieur à cause de sa langue, il s'en ira vers une autre, qui ne possède pas cette charge négative pour lui. Au contraire, l'école doit reconnaître la valeur de la variété régionale et s'appuyer sur elle pour faire comprendre à l'élève la différence, ce qui lui permettra de se sentir beaucoup mieux vis-à-vis de cette langue, qui fait, qu'on le veuille ou non, partie intégrante de son identité. À partir de là, l'élève se trouvera dans un état affectif beaucoup plus positif, ce qui lui permettra d'avancer plus facilement dans l'apprentissage du français standard parlé et écrit.

Ce français standard, langue d'enseignement dans nos écoles, est le principal véhicule d'acquisition et de transmission des connaissances, quelle que soit la discipline enseignée. C'est en français que l'élève doit prendre conscience de la réalité, analyser ses expériences personnelles et maîtriser le processus de la pensée logique avant de communiquer. Le développement intellectuel de l'élève dépend essentiellement de sa maîtrise de cette langue. À cet effet, la qualité du français standard utilisé et enseigné à l'école relève de la responsabilité de tous les enseignants, puisqu'il s'agit, pour la plupart des élèves, du seul contexte où ils entendront un français standard.

C'est au cours des diverses activités scolaires et de l'apprentissage de toutes les disciplines que l'élève enrichit sa langue et perfectionne ses moyens d'expression orale et écrite. Chaque discipline est un terrain fertile où la langue parlée et écrite peut se cultiver. Le ministère de l'Éducation sollicite, par conséquent, la collaboration de tous les enseignants en vue de favoriser l'emploi d'un français parlé et écrit de grande qualité à l'école.

Les titulaires des divers cours du régime pédagogique ont pour responsabilité de maintenir dans leur classe une ambiance favorable au développement et à l'enrichissement du français. Il importe de sensibiliser l'élève au souci de l'efficacité linguistique, tant sur le plan de la pensée que sur celui de la communication. Dans ce contexte, l'enseignant sert de modèle sur le plan de la communication orale et écrite. Il multiplie les occasions d'utiliser le français, tout en veillant constamment à sa qualité, et porte une attention toute particulière au vocabulaire technique de la discipline, ainsi qu'à la clarté et à la précision du discours oral et écrit.

¹ Phyllis Dalley et Yvette d'Entremont, *Identité et appartenance en milieu scolaire : Guide à l'intention des concepteurs de programmes*, Halifax, CAMÉF, 2004.

Énoncé de principe relatif à l'évaluation fondée sur les résultats d'apprentissage

L'évaluation et l'appréciation font partie intégrante des processus de l'apprentissage et de l'enseignement. Il est crucial d'évaluer continuellement l'atteinte des résultats d'apprentissage par les élèves, non seulement pour souligner leur réussite afin de favoriser leur rendement scolaire, mais aussi pour offrir aux enseignants un fondement pour leurs jugements et leurs décisions pédagogiques. L'évaluation adéquate des apprentissages nécessite l'utilisation d'un vaste éventail de stratégies et d'outils d'évaluation, l'agencement de ces stratégies et de ces outils de concert avec le cheminement des résultats d'apprentissage et l'équité en ce qui a trait à la mise en application à la fois de l'appréciation et de la notation. Il est nécessaire d'utiliser différents outils, notamment : l'observation, les interrogations, le journal de bord, les grilles d'évaluation du processus de résolution de problèmes et de la communication, les portfolios et les grilles d'évaluation par les pairs et d'autoévaluation. L'évaluation des apprentissages devrait permettre aux enseignants concernés de tirer des conclusions et de prendre des décisions au sujet des besoins particuliers des élèves, de leur progrès par rapport à l'atteinte des résultats d'apprentissage spécifiques et de l'efficacité du programme. Plus les stratégies, les outils et les activités d'évaluation sont adaptés aux résultats d'apprentissage, plus les jugements à porter sont significatifs et représentatifs.

Énoncé de principe relatif à l'intégration des technologies de l'information et des communications

La technologie informatique occupe déjà une place importante dans notre société, où l'utilisation de l'ordinateur devient de plus en plus impérative. Les jeunes sont appelés à vivre dans une société dynamique, qui change et évolue constamment. Compte tenu de l'évolution de la société, le système d'éducation se doit de préparer les élèves à vivre et à travailler dans un monde de plus en plus informatisé.

En milieu scolaire, l'ordinateur doit trouver sa place dans tous les programmes d'études et à tous les ordres d'enseignement. C'est un puissant outil qui donne rapidement accès à une multitude d'informations touchant tous les domaines de la connaissance. La technologie moderne diversifie sans cesse les usages de l'ordinateur et l'accès en tant que moyen d'apprentissage. Aussi, l'ordinateur doit être présent dans tous les milieux d'apprentissage scolaire, au même titre que les livres, le tableau ou les ressources audiovisuelles.

L'intégration de l'ordinateur dans l'enseignement doit, d'une part, assurer le développement de connaissances et d'habiletés techniques en matière d'informatique et, d'autre part, améliorer et diversifier les moyens d'apprentissage mis à la disposition des élèves et des enseignants. Pour réaliser ce second objectif, il faut amener l'élève à utiliser fréquemment l'ordinateur comme outil de création de productions écrites, de communication et de recherche.

L'élève, seul ou en équipe, saura utiliser l'ordinateur comme moyen d'apprentissage complémentaire, en appliquant ses connaissances à la résolution de problèmes concrets, en réalisant divers types de projets de recherche et en produisant des travaux écrits dans un contexte d'information ou de création.

Contexte de la discipline

Définition et rôle de la discipline

Maîtriser sa langue maternelle, c'est se donner la capacité d'apprendre et de penser. L'épanouissement du potentiel de chaque élève est intimement lié à la maîtrise de sa langue, car, en plus d'être une composante fondamentale de l'identité personnelle et culturelle de l'élève, la langue est à la base de son développement intellectuel, social et affectif.

Le français est non seulement au service de la pensée et de la communication, mais il sert aussi d'outil d'apprentissage dans l'acquisition des savoirs reliés aux autres disciplines d'enseignement. On ne saurait donc minimiser son importance sans compromettre la capacité qu'ont les élèves de répondre aux exigences de la société d'aujourd'hui et de demain.

La langue est aussi le moyen dont se sert une collectivité pour exprimer ses connaissances, ses idées, ses valeurs et son imaginaire. En ce sens, il appartient au cours de français de donner à l'élève, dès les premières années de l'élémentaire, une ouverture au patrimoine culturel de sa communauté d'appartenance, comme à celui de la francophonie mondiale, et de lui donner le désir d'y participer.

Nature de l'apprentissage

À l'heure actuelle, on accorde de plus en plus d'importance au besoin de préparer les élèves à devenir des citoyens capables de résoudre des problèmes, de raisonner efficacement, de communiquer clairement et d'apprendre comment poursuivre leur apprentissage durant toute leur vie. La question des années à venir se posera en ces termes : comment permettre à ces élèves de s'unir à ce savoir, d'en extraire le sens, d'en dégager des priorités et de l'intégrer dans leur quotidien, pour le faire vivre, le mettre en question, leur donner la possibilité de construire des communications plus vivantes d'entretenir des relations humaines saines. L'enseignement de toute discipline repose sur les principes suivants relatifs à l'apprentissage chez les élèves.

- ***L'apprentissage se produit de différentes manières*** : il est naturellement évident que chaque élève est caractérisé par une façon spécifique de penser, d'agir et de réagir. Pour cette raison, différentes situations d'apprentissage doivent être offertes aux élèves de façon à respecter leurs différences sur le plan intellectuel, cognitif, social et culturel, ainsi que leur rythme et leur style d'apprentissage.
- ***L'apprentissage est fondé sur l'expérience et les connaissances antérieures et affecté par ces dernières*** : l'apprentissage est influencé par les préjugés et les expériences personnelles et culturelles, ainsi que par les connaissances antérieures des élèves au moment de l'expérience éducative. Ils apprennent mieux lorsque les activités d'apprentissage ont un sens et sont pertinentes, réalisables, axées sur des expériences concrètes d'apprentissage et liées à des situations de la vie courante. En bref, chaque élève est capable d'apprendre et de penser.

- ***L'apprentissage est affecté par le climat du milieu d'apprentissage :*** les élèves apprennent mieux lorsqu'ils se sentent acceptés par l'enseignant et par leurs camarades de classe (Marzano, *Dimensions of Learning*, 1992, page 5). Plus le milieu d'apprentissage est sécurisant, plus les élèves se sentent capables de prendre des risques, d'apprendre et d'acquérir des attitudes et des visions intérieures positives.
- ***L'apprentissage est affecté par les attitudes vis-à-vis des tâches à accomplir :*** les élèves s'engagent physiquement et avec émotion à accomplir des tâches mathématiques lorsque celles-ci ont un sens et sont intéressantes et réalisables. Ces tâches devraient correspondre aux talents et aux intérêts des élèves, tout en visant l'atteinte des résultats d'apprentissage prescrits.
- ***L'apprentissage est un processus de développement :*** La compréhension et les idées acquises par les élèves sont progressivement élargies et reconstruites au fur et à mesure que ces derniers tirent les leçons de leurs propres expériences et perfectionnent leur capacité de conceptualiser ces expériences. L'apprentissage exige de travailler activement à l'élaboration d'un sens. Il implique l'établissement des liens entre les nouveaux acquis et les connaissances antérieures.
- ***L'apprentissage se produit par la recherche et par la résolution de problèmes :*** l'apprentissage est plus significatif lorsque les élèves travaillent individuellement ou en équipes pour mettre en évidence et résoudre des problèmes. L'apprentissage, lorsqu'il se réalise en collaboration avec d'autres personnes, est une source importante de motivation, de soutien et d'encadrement. Ce genre d'apprentissage aide les élèves à acquérir une base de connaissances, d'habiletés et d'attitudes leur permettant d'explorer des concepts et des notions mathématiques de plus en plus complexes dans un contexte plus significatif.
- ***L'apprentissage est facilité par l'utilisation d'un langage adapté à un contexte particulier :*** le langage fournit aux élèves un moyen d'élaborer et d'explorer leurs idées et de les communiquer à d'autres personnes. Il leur fournit aussi des occasions d'intérioriser les connaissances et les habiletés.

Nature de l'enseignement

À la lumière des considérations précédentes touchant la nature de l'apprentissage, il est nécessaire de souligner que l'apprentissage des élèves définit l'enseignement et détermine les stratégies utilisées par l'enseignant. Dans toutes les disciplines, l'enseignement doit tenir compte des principes suivants :

- ***L'enseignement devrait être conçu de manière à ce que le contenu ait de la pertinence pour les élèves*** : il est évident que le milieu d'apprentissage est un milieu favorable à l'enseignant pour lancer la démarche d'apprentissage des élèves. C'est à lui que revient la tâche de proposer des situations d'apprentissage stimulantes et motivantes en rapport avec les résultats d'apprentissage prescrits. Il devrait agir comme un guide expert sur le chemin de la connaissance, un défenseur des idées et des découvertes des élèves, un penseur créatif et critique et un partisan de l'interaction. De cette façon, il devient un facilitateur qui aide les élèves à reconnaître ce qui est connu et ce qui est inconnu. Il facilite leurs représentations sur le sujet à l'étude et les aide à réaliser des expériences pertinentes permettant de se confronter à ces représentations. C'est ainsi que l'enseignant devient un partenaire dans le processus dynamique de l'apprentissage.
- ***L'enseignement devrait se produire dans un climat favorisant la démarche intellectuelle*** : c'est à l'enseignant de créer une atmosphère non menaçante et de fournir aux élèves de nombreuses occasions de développer les habiletés mentales supérieures, telles que l'analyse, la synthèse et l'évaluation. C'est à lui que revient la tâche de structurer l'interaction des élèves entre eux avec respect, intégrité et sécurité afin de favoriser le raisonnement et la démarche intellectuelle. Dans une telle atmosphère propice au raisonnement et à l'apprentissage, l'enseignant encourage la pédagogie de la question ouverte et favorise l'apprentissage actif par l'entremise d'activités pratiques axées sur la résolution de problèmes. Il favorise aussi l'ouverture d'esprit dans un environnement où les élèves et leurs idées sont acceptés, appréciés et valorisés et où la confiance en leurs capacités cognitives et créatives est nourrie continuellement.
- ***L'enseignement devrait encourager la coopération entre les élèves*** : tout en accordant de la place au travail individuel, l'enseignant devrait promouvoir le travail coopératif. Les élèves peuvent travailler et apprendre ensemble, mais c'est à l'enseignant de leur donner des occasions de mieux se familiariser avec les diverses habiletés sociales nécessaires pour travailler et apprendre en coopérant. Il faut qu'il crée un environnement permettant de prendre des risques, de partager le pouvoir et le matériel, de se fixer un objectif d'équipe, de développer la maîtrise de soi et le respect des autres et d'acquérir le sentiment de l'interdépendance positive. L'enseignant doit être conscient que les activités d'apprentissage coopératives permettent aux élèves d'apprendre les uns des autres et d'acquérir des habiletés sociales, langagières et

obligent les élèves à définir, à clarifier, à élaborer, à analyser, à synthétiser, mentales supérieures. À condition d'être menées d'une façon efficace, les activités coopératives obligent les élèves à définir, à clarifier, à élaborer, à analyser, à synthétiser, à évaluer et à communiquer.

- ***L'enseignement devrait être axé sur les modes de raisonnement :*** dans un milieu actif d'apprentissage, l'enseignant devrait responsabiliser chaque élève vis-à-vis de son propre apprentissage et à celui des autres. C'est à l'enseignant que revient la responsabilité d'enseigner aux élèves comment penser et raisonner d'une façon efficace. Il devrait sécuriser et encourager les élèves à se mettre en question, à émettre des hypothèses et des inférences, à observer, à expérimenter, à comparer, à classer, à induire, à déduire, à enquêter, à soutenir une opinion, à faire des abstractions, à prendre des décisions en connaissance de cause et à résoudre des problèmes. En toute sécurité, l'enseignant devrait encourager les élèves à prendre des risques et à explorer les choses. Les élèves doivent pouvoir le faire avec la certitude que faire des erreurs ou se tromper fait partie intégrante du processus de raisonnement et d'apprentissage. Face à cette réalité, on permet aux élèves d'essayer des solutions différentes. C'est de cette façon qu'ils acquièrent, intègrent, élargissent, perfectionnent et utilisent les connaissances et les compétences et qu'ils acquièrent le raisonnement critique et la pensée créative.
- ***L'enseignement devrait favoriser tout un éventail de styles d'apprentissage :*** il faut que l'enseignant soit conscient qu'à la diversité des styles d'apprentissage correspond une diversité de styles d'enseignement. Il devrait d'abord observer ce qui permet aux élèves de faire le meilleur apprentissage. Il découvre ainsi leurs styles d'apprentissage et leurs intelligences. Ensuite, il devrait mettre en œuvre une gamme de stratégies d'enseignement efficaces. Dans la mesure du possible, il devrait mettre à leur disposition tout un éventail de ressources pertinentes et utiliser divers documents et outils technologiques, en collaborant avec le personnel de l'école et les parents comme avec les membres et les institutions de la communauté.
- ***L'enseignement devrait fournir des occasions de réflexion et de communication :*** apprendre aux élèves à réfléchir et à communiquer revient à utiliser des stratégies efficaces permettant aux élèves de découvrir le sens de la matière, en favorisant la synthèse des nouvelles connaissances et habiletés cognitives et langagières avec celles qui ont été acquises auparavant. Ces stratégies devraient aider les élèves à apprendre à raisonner d'une façon autonome et efficace et à communiquer d'une façon juste et précise à l'écrit comme à l'oral. Tout ceci permet à l'élève d'acquérir des compétences qui l'aident à devenir un apprenant durant toute sa vie.

Buts et résultats d'apprentissage de la discipline

Ce programme d'études est conçu afin de permettre aux élèves d'explorer la communication axée tout particulièrement sur le monde commercial. On leur permet d'apprendre les différents types de communication, ainsi que les outils employés pour communiquer dans le monde des affaires.

Progression de la discipline

Les thèmes à l'étude sont répartis en sept modules :

Module 1 – Communiquer, qu'est-ce que c'est?

Module 2 – Quels sont les liens qui existent entre la communication et les affaires?

Module 3 – Lettres d'affaires

Module 4 – Situations de communication orale

Module 5 – Rédaction de documents administratifs

Module 6 – Analyse de documents pour déterminer l'efficacité et la précision

Module 7 – Expérience pratique (stage, mentorat, observation au poste de travail)

Dans le module 7, on demande à l'élève de participer activement au travail de comités à l'école et dans la communauté, au sein d'organismes communautaires, etc. Malgré le fait qu'il existe un module à part traitant de l'expérience pratique, on encourage l'élève à réaliser la composante pratique (stages) pendant l'ensemble du cours, au lieu d'attendre à la toute fin du cours. La durée totale de son engagement pratique doit être de 10 heures au minimum. On explique à l'élève dès la première classe qu'il doit effectuer du travail dans un milieu d'affaires dans le but de mettre en pratique les connaissances et les habiletés qu'il a acquises et d'en acquérir d'autres.

Voici des exemples de milieux où les élèves pourraient vivre les expériences pratiques sont :

- un stage avec la secrétaire de l'école;
- la rédaction d'un dépliant pour un cabinet de médecin, d'avocat, de plombier, d'électricien etc.;
- la conception d'une affiche pour une agence ou une entreprise de la communauté;
- le montage d'un enregistrement audio ou vidéo pour une organisation ou une entreprise;
- la création ou la mise à jour du site Web d'un organisme ou d'une entreprise.

L'enseignant pourrait ajouter un élément particulièrement intéressant au cours en demandant aux élèves si cela les intéresserait d'inventer une entreprise fictive qui serait la leur pendant la durée du cours. Ils utiliseraient leur imagination afin de déterminer le nom de l'entreprise, de créer un logo, de choisir l'emplacement, etc. Ainsi, lorsqu'ils rédigeraient des lettres et d'autres documents administratifs pendant le cours, ils le feraient sur le papier à en-tête qu'ils auraient créé, comme s'ils occupaient la présidence (ou un autre poste) au sein de leur entreprise fictive.

Composantes pédagogiques du programme d'études

Profil psychopédagogique de l'élève

Afin de pouvoir dresser une image de l'apprentissage correspondant à l'âge chronologique des élèves, les enseignants doivent être conscients que toute personne est naturellement curieuse et aime apprendre. Les expériences cognitives et affectives positives (par exemple, le fait de se sentir en sécurité, d'être accepté et valorisé) suscitent leur enthousiasme et leur permettent d'acquérir une motivation intrinsèque pour l'apprentissage. Les enseignants doivent connaître les étapes du développement cognitif et métacognitif, la capacité de raisonnement des élèves et le style d'apprentissage qu'ils préfèrent. Toutefois, les personnes naissent avec des potentialités et des talents qui leur sont propres. À travers leur apprentissage et leur socialisation, les élèves effectuent des choix variables concernant la façon dont ils aiment apprendre et le rythme auquel ils sont capables de le faire.

Par conséquent, il est important, pour les enseignants de tous les niveaux, d'être conscients que le fait d'apprendre est un processus naturel qui consiste à chercher à atteindre des résultats d'apprentissage ayant une signification pour soi. Ce processus est intérieur, volitif et actif; il se définit par une découverte et une construction de sens à partir d'informations et d'expériences les unes et les autres filtrées par les perceptions, les pensées et les émotions propres de l'élève. Tout ceci nécessite une souplesse de la part de l'enseignant afin de respecter les différences entre les individus sur le plan du développement.

L'apprentissage de la langue chez l'élève sera facilité si on part de sujets qui l'intéressent et qui débouchent sur des situations concrètes. L'élève vient à l'école en ayant déjà une certaine connaissance du monde qui l'entoure et du langage oral et écrit. Ces connaissances antérieures deviennent le fondement à partir duquel se poursuit l'apprentissage de la communication orale et écrite. L'élève apprend une langue en l'utilisant; ainsi il apprend à lire et à écrire en lisant et en écrivant.

La communication est un processus qui est favorisé par l'interaction sociale des élèves à la fois avec l'enseignant et avec les autres élèves. L'enseignant doit être un modèle pour l'élève afin que ce dernier puisse améliorer la qualité de sa communication. L'enseignant doit aussi encourager l'élève à prendre des risques dans l'acquisition des quatre savoirs, car il est essentiel de prendre des risques dans le processus d'apprentissage d'une langue. L'apprentissage de la langue doit faire partie intégrante de toutes les matières à l'école. Afin de pouvoir développer ses talents, l'élève, quel que soit son âge, a besoin de recevoir des encouragements dans un environnement où règne un climat de sécurité et de respect.

L'élève doit participer activement à son apprentissage. C'est à l'enseignant de fournir les expériences et les activités qui permettront aux élèves d'élargir leur connaissance du monde dans lequel ils vivent. Ceci peut se faire en s'inspirant de thèmes tirés des autres disciplines. Plus cette connaissance sera large, plus ils auront à dire et à écrire, plus ils auront le goût et le besoin de communiquer.

L'enseignant veillera à susciter chez l'élève une prise en charge progressive de son apprentissage. On encouragera les élèves à exprimer leurs idées, à mettre en question, à expérimenter, à réfléchir aux expériences réussies et non réussies, à élaborer leur propre méthode de travail et à faire des choix. Cependant la contrainte créative fournie par l'enseignant n'est pas à négliger.

Mais, avant tout, l'enseignant doit fournir dans sa propre personne un excellent modèle de langue orale et écrite. C'est à travers le modèle de l'enseignant que l'élève prendra conscience de l'importance de la langue comme véhicule de communication.

**Résultats
d'apprentissage
transdisciplinaires
reliés aux
programmes
d'études**

Les ministères de l'Éducation de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador ont formulé, par l'entremise du Conseil atlantique des ministres de l'Éducation et de la Formation (CAMEF), sept énoncés décrivant ce que tous les élèves doivent savoir et être capables de faire lors de l'obtention de leur diplôme de fin d'études secondaires. Ces résultats d'apprentissage sont dits transdisciplinaires puisqu'ils ne relèvent pas d'une seule matière en particulier.

Énoncés relatifs aux sept résultats d'apprentissage transdisciplinaires du Canada atlantique
Moyens par lesquels le programme d'études de Communications d'affaires 11^e année contribue à l'atteinte de ces résultats

Le civisme

Les finissants seront en mesure d'apprécier, dans un contexte local et mondial, l'interdépendance sociale, culturelle, économique et environnementale du monde qui les entoure.

Le programme d'études de communications d'affaires 11 contribue à encourager la responsabilité civique chez les élèves. Il les prépare à devenir des citoyens conscients et éduqués dans le monde des affaires. Il leur permet de voir les liens entre les affaires, la technologie et la société. Il aide les jeunes à acquérir les compétences, les habiletés et les qualités recherchées dans une bonne communication, tant dans le monde des affaires que dans la vie quotidienne.

La communication

Les finissants seront capables de comprendre, de parler, de lire et d'écrire une langue (ou plus d'une), d'utiliser des concepts et des symboles mathématiques et scientifiques afin de penser logiquement, d'apprendre et de communiquer efficacement.

Le programme d'études de communications d'affaires 11 constitue un excellent moyen d'aborder la communication sous un angle pratique. Tout au long du cours, les élèves s'efforcent d'acquérir des habiletés langagières comme la production écrite et orale, la compréhension écrite et orale et l'interaction orale, afin d'acquérir la capacité d'utiliser les outils de communication omniprésents dans le monde des affaires.

Les compétences en technologie

Les finissants seront capables d'utiliser les stratégies et les méthodes nécessaires à la résolution de problèmes, y compris les stratégies et les méthodes faisant appel à des concepts reliés au langage, aux mathématiques et aux sciences.

En étudiant les diverses formes de communication, ainsi que les outils permettant la communication et la créativité, les élèves arrivent à mieux comprendre l'importance et l'ampleur des communications dans le monde du travail. Ils comprennent l'importance de l'ordinateur, du téléphone et d'autres outils technologiques employés couramment dans le monde des affaires. En outre, ce programme leur permet de prendre conscience de la pertinence de toutes ces technologies et leur impact sur la société, l'entreprise et l'individu.

Énoncés relatifs aux sept résultats d'apprentissage transdisciplinaires du Canada atlantique

Moyens par lesquels le programme d'études de Communications d'affaires 11^e année contribue à l'atteinte de ces résultats

Le développement personnel

Les finissants seront en mesure de poursuivre leur apprentissage et de mener une vie active et saine.

Le programme d'études de communications d'affaires 11 contribue à l'épanouissement personnel des élèves. Il fait ressortir les rôles centraux que joue la communication dans un grand nombre de professions et de métiers. Il amène les élèves à acquérir un esprit créatif et critique en les plaçant dans des situations quasi authentiques qui favorisent la curiosité, la persévérance et les bonnes habitudes de travail — individuel et collectif. Il encourage le développement de démarches intellectuelles supérieures et productives dont ils bénéficieront tout au long de leur vie.

L'expression artistique

Les finissants seront en mesure de porter un jugement critique sur diverses formes d'art et de s'exprimer par les arts.

Le programme de communications d'affaires 11 est riche en situations où les élèves doivent formuler et exprimer leurs opinions sur des sujets liés aux affaires. Les élèves auront l'occasion d'utiliser leur créativité afin de concevoir les documents — écrits et électroniques — selon leurs goûts. De plus, les élèves ont l'occasion de montrer leur souci de la qualité et de l'esthétique lors de la réalisation de présentations orales, de la rédaction de lettres et de la conception et la mise en pages d'autres types de documents administratifs.

La langue et la culture françaises

Les finissants seront conscients de l'importance et de la particularité de la contribution des Acadiennes, des Acadiens et d'autres francophones à la société canadienne. Ils reconnaîtront leur langue et leur culture comme base de leur identité et de leur appartenance à une société dynamique, productive et démocratique dans le respect des valeurs culturelles des autres.

Le résultat d'apprentissage en matière de langue et de culture françaises occupe une place importante dans le programme de communications d'affaires 11. C'est en communiquant à l'oral et à l'écrit dans la langue française que les élèves verront la langue comme véhicule des connaissances. Ils deviendront plus fiers du rôle que jouent les Acadiens et les autres francophones dans le domaine des affaires.

La résolution de problèmes

Les finissants seront capables d'utiliser les stratégies et les méthodes nécessaires à la résolution de problèmes, y compris les stratégies et les méthodes faisant appel à des concepts reliés au langage, aux mathématiques et aux sciences.

La résolution de problèmes est l'un des processus qui font partie intégrante du programme de communications d'affaires 11. C'est en communiquant par divers moyens que les élèves acquièrent des stratégies de résolution de problèmes. En résolvant des problèmes, ils acquièrent des capacités de raisonner de façon originale et critique afin de prendre des décisions éclairées.

Résultats d'apprentissage généraux du programme d'études

Les résultats d'apprentissage sont des énoncés qui décrivent les connaissances et les habiletés que l'élève devrait avoir acquises à la fin du cours de communications d'affaires de la 11^e année.

Module 1 : Communiquer, qu'est-ce que c'est?

- 1.A L'élève sera en mesure d'explorer le domaine de la communication en étudiant les éléments de la communication.
- 1.B L'élève sera en mesure d'analyser les composantes de la communication.
- 1.C L'élève sera en mesure de mettre en évidence les différentes raisons pour lesquelles on communique dans la vie quotidienne et en affaires.
- 1.D L'élève sera en mesure de montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Module 2 : Quels sont les liens qui existent entre la communication et les affaires?

- 2.A L'élève sera en mesure de montrer qu'il comprend diverses communications orales et écrites employées dans le monde des affaires.
- 2.B L'élève sera en mesure de montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.
- 2.C L'élève sera en mesure de trouver des informations et d'évaluer leur pertinence et leur validité.
- 2.D L'élève sera en mesure de prendre connaissance des comportements acceptables dans diverses situations de communication dans le monde des affaires.

Module 3 : Lettres d'affaires

- 3.A L'élève sera en mesure de rédiger une lettre selon les conventions et les règles acceptées dans le monde des affaires.
- 3.B L'élève sera en mesure de montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.
- 3.C L'élève sera en mesure d'utiliser de manière efficace les logiciels et les autres outils permettant de rédiger des lettres.

Module 4 : Situations de communication orale

- 4.A L'élève sera en mesure de mettre en évidence les caractéristiques et les qualités de bonnes communications en analysant des communications audiovisuelles et des communications techniques.
- 4.B L'élève sera en mesure d'élaborer et d'animer des présentations orales efficaces qui incluent et montrent les habiletés de communication requises en affaires.

- 4.C L'élève sera en mesure de communiquer oralement en respectant le protocole d'une bonne communication.
- 4.D L'élève sera en mesure d'agir de manière appropriée et efficace dans différentes situations de communication orale.
- 4.E L'élève sera en mesure de montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discours.

Module 5 : Rédaction de documents administratifs

- 5.A L'élève sera en mesure de prendre connaissance des différents types de communications écrites en affaires.
- 5.B L'élève sera en mesure de mettre en pratique des stratégies de lecture, d'écoute et de recherche afin de comprendre la forme, l'objectif, l'auditoire visé et le contenu dans diverses communications commerciales et techniques.
- 5.C L'élève sera en mesure de mettre en pratique les étapes du processus d'écriture, de façon individuelle et en groupe, afin de rédiger diverses communications d'affaires qui sont bien organisées, claires et concises.
- 5.D L'élève sera en mesure de produire des communications commerciales et techniques efficaces de formes diverses, y compris des correspondances d'affaires, des rapports, des articles de journal ou de revue et des présentations audiovisuelles, ainsi que divers textes médiatiques et ce, pour divers auditoires.
- 5.E L'élève sera en mesure d'évaluer l'efficacité de diverses communications commerciales et techniques en étudiant la forme, l'objectif, l'auditoire et le contenu.
- 5.F L'élève sera en mesure de montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Module 6 : Analyse de documents pour déterminer l'efficacité et la précision

- 6.A L'élève sera en mesure de mettre en pratique les divers apprentissages réalisés pendant l'ensemble du cours.
- 6.B L'élève sera en mesure d'utiliser le vocabulaire propre à l'activité ou au domaine en se servant de ressources imprimées et électroniques afin de confirmer l'orthographe et le sens des mots ou des expressions.

Module 7 : Expérience pratique**(Stage, Mentorat, Observation au poste de travail)**

- 7.A L'élève sera en mesure de mettre en pratique ses connaissances, ses compétences et ses habiletés en communication d'affaires dans des situations réelles.
- 7.B L'élève sera en mesure d'évaluer ses propres habiletés de communication technique et de communication d'affaires et de déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.
- 7.C L'élève sera en mesure d'évaluer les habiletés de communication technique et de communication d'affaires de ses pairs et déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.

**Résultats
d'apprentissage
spécifiques**

Les résultats d'apprentissage spécifiques sont des énoncés qui décrivent les connaissances et les habiletés que l'élève doit acquérir à la fin de la onzième année. Ces résultats sont élaborés en fonction des résultats d'apprentissage généraux.

Les pages suivantes présentent les résultats d'apprentissage spécifiques pour le cours « Communications d'affaires 11^e année ».

COMMUNIQUER, QU'EST-CE QUE C'EST?

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.A explorer le domaine de la communication en étudiant les éléments de la communication.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.A1 définir ce qu'est la communication à l'aide d'un schéma et d'exemples concrets;
1.A2 mettre en évidence les éléments de la situation de communication (émetteur, récepteur, support, intention, message).
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.B analyser les composantes de la communication.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.B1 décrire les qualités d'une bonne communication, orale et écrite;
1.B2 mettre en évidence les obstacles et les défis à la communication;
1.B3 mettre en évidence les caractéristiques de différents types de communication.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.C mettre en évidence les différentes raisons pour lesquelles on communique dans la vie quotidienne et en affaires.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.C1 souligner les raisons pour lesquelles les gens communiquent;
1.C2 dresser une liste des différents moyens de communication;
1.C3 expliquer en quoi la communication peut être utilisée à diverses fins;
1.C4 expliquer les avantages et les inconvénients des différents moyens de communication;
1.C5 résumer une communication en faisant ressortir les points clés.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.D montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.D1 mettre en évidence les personnes qui œuvrent dans le monde des affaires;
1.D2 faire part de ses réflexions et opinions liées à un thème particulier en affaires;
1.D3 résumer et mettre en commun des articles liés aux affaires selon ses intérêts.
-

QUELS SONT LES LIENS QUI EXISTENT ENTRE LA COMMUNICATION ET LES AFFAIRES?

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.A montrer qu'il comprend diverses communications orales et écrites employées dans le monde des affaires.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.A1 souligner les diverses raisons pour lesquelles on communique en affaires;
 2.A2 mettre en évidence les différents types de communication dans le monde des affaires;
 2.A3 mettre en évidence les caractéristiques de bonnes communications en affaires.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.B montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Résultat d'apprentissage spécifique

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.B1 rédiger un article de journal ou de revue traitant d'un sujet actuel dans le domaine des affaires.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.C trouver des informations et évaluer leur pertinence et leur validité.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.C1 utiliser des sources d'information fiables pour explorer le monde des affaires;
 2.C2 expliquer l'influence que l'emploi de ressources supplémentaires peut avoir sur le sens, la clarté et l'impact des communications en affaires;
 2.C3 expliquer l'importance des statistiques dans le monde des affaires;
 2.C4 repérer des informations à l'aide d'outils appropriés;
 2.C5 effectuer des recherches sur l'emploi des technologies dans divers domaines des affaires.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.D prendre connaissance des comportements acceptables dans diverses situations de communication dans le monde des affaires.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.D1 montrer les comportements à adopter lors de situations de communication en affaires;
 2.D2 mettre en évidence les différents besoins et attentes de diverses personnes dans le milieu de travail;
 2.D3 prendre connaissance de certaines règles de protocole général en affaires;
 2.D4 prendre connaissance des étapes de réalisation d'une réunion.

LETTRES D'AFFAIRES

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 3.A rédiger une lettre selon les conventions et les règles acceptées dans le monde des affaires.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 3.A1 rédiger une lettre selon un intérêt particulier;
- 3.A2 mettre en évidence les raisons pour lesquelles on rédige des lettres;
- 3.A3 mettre en évidence les composantes d'une lettre;
- 3.A4 identifier les différents styles de lettres d'affaires;
- 3.A5 rédiger des lettres d'affaires selon les situations présentées;
- 3.A6 rédiger une lettre d'affaires selon un besoin clairement défini.;
- 3.A7 prendre connaissance des autres facteurs à considérer lors de la rédaction de lettres;
- 3.A8 rédiger une lettre afin de témoigner des apprentissages réalisés dans le cadre du cours.

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 3.B montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 3.B1 décrire avec précision l'objet des ses écrits (objet, produit, service, garantie, etc.);
- 3.B2 offrir une rétroaction constructive à un pair en ce qui concerne la rédaction d'une lettre;
- 3.B3 accepter les commentaires constructifs de ses pairs et du personnel enseignant en vue d'améliorer la qualité de ses écrits;
- 3.B4 mettre en évidence les erreurs ou les omissions dans une lettre et la corriger pour qu'elle soit conforme aux conventions acceptables.

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 3.C utiliser de manière efficace les logiciels et les autres outils permettant de rédiger des lettres.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 3.C1 rédiger et enregistrer des lettres à l'ordinateur;
- 3.C2 améliorer ses habiletés au clavier;
- 3.C3 décrire l'ergonomie et expliquer son importance.

SITUATIONS DE COMMUNICATION ORALE

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.A mettre en évidence les caractéristiques et les qualités de bonnes communications en analysant des communications audiovisuelles et des communications techniques.

Résultat d'apprentissage spécifique

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.A1 mettre en évidence les différentes situations dans lesquelles on doit communiquer en affaires.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.B élaborer et animer des présentations orales efficaces qui incluent et montrent les habiletés de communication requises en affaires.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.B1 prendre connaissance des préparatifs requis avant le déroulement d'une rencontre;
4.B2 bien se présenter dans diverses communications orales.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.C communiquer oralement en respectant le protocole d'une bonne communication.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.C1 prendre connaissance du protocole et du déroulement d'une rencontre;
4.C2 prendre connaissance du protocole après une rencontre.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.D agir de manière appropriée et efficace dans différentes situations de communication orale.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.D1 participer à une réunion afin d'observer la procédure et les divers rôles qu'assument les participants;
4.D2 bien se présenter dans une situation d'entrevue.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.E montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discours.

Résultat d'apprentissage spécifique

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.E1 prendre connaissance des techniques permettant la transcription fidèle de discours.
-

RÉDACTION DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.A prendre connaissance des différents types de communications écrites en affaires.

Résultat d'apprentissage spécifique

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.A1 mettre en évidence et dresser la liste des différents types de documents administratifs qui existent dans le milieu des affaires.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.B mettre en pratique des stratégies de lecture, d'écoute et de recherche afin de comprendre la forme, l'objectif, l'auditoire visé et le contenu dans diverses communications commerciales et techniques.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.B1 mettre en évidence les éléments organisationnels de divers documents d'affaires et expliquer la raison d'être de chaque élément;
- 5.B2 employer des stratégies appropriées pour mieux comprendre et analyser diverses communications d'affaires.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.C mettre en pratique les étapes du processus d'écriture, de façon individuelle et en groupe, afin de rédiger diverses communications d'affaires qui sont bien organisées, claires et concises.

Résultat d'apprentissage spécifique

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.C1 rédiger des documents commerciaux en suivant les étapes prescrites.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.D produire des communications commerciales et techniques efficaces de formes diverses, y compris des correspondances d'affaires, des rapports, des articles de journal ou de revue et des présentations audiovisuelles ainsi que divers textes médiatiques et ce, pour divers auditoires.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.D1 se servir des technologies afin d'améliorer la qualité des communications commerciales et techniques;
- 5.D2 respecter le protocole et les conventions acceptables en communications d'affaires.
-

RÉDACTION DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.E évaluer l'efficacité de diverses communications commerciales et techniques en étudiant la forme, l'objectif, l'auditoire et le contenu.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.E1 utiliser un sondage pour rassembler des informations;
5.E2 expliquer l'importance de la planification dans la rédaction de documents administratifs;
5.E3 élaborer un gabarit pour classer et organiser les informations selon une structure spécifique.

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.F montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.F1 expliquer l'importance de la qualité de la langue dans ses écrits;
5.F2 mettre en évidence les meilleurs moyens d'assurer une qualité de français acceptable dans ses communications écrites;
5.F3 préparer une enveloppe selon les normes acceptables en affaires.

ANALYSE DE DOCUMENTS POUR DÉTERMINER L'EFFICACITÉ ET LA PRÉCISION

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 6.A mettre en pratique les divers apprentissages réalisés pendant l'ensemble du cours.

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 6.A1 évaluer l'importance d'une bonne qualité de français écrit dans ses travaux;
6.A2 mettre en évidence les sources d'informations utilisées dans ses textes.

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 6.B utiliser le vocabulaire propre à l'activité ou au domaine en se servant de ressources imprimées et électroniques afin de confirmer l'orthographe et le sens des mots ou des expressions.

Résultat d'apprentissage spécifique

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 6.B1 concevoir un document électronique sur un thème lié aux affaires.

EXPÉRIENCE PRATIQUE (STAGE, MENTORAT, OBSERVATION AU POSTE DE TRAVAIL)

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 7.A mettre en pratique ses connaissances, ses compétences et ses habiletés en communication d'affaires dans des situations réelles.
-

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 7.A1 créer des documents utiles pour faciliter la vie scolaire et communautaire;
7.A2 présenter un résumé de ses expériences en milieu de travail.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 7.B évaluer ses propres habiletés de communication technique et de communication d'affaires et déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.
-

Résultats d'apprentissage spécifiques

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 7.B1 utiliser divers moyens technologiques afin de faciliter la vie quotidienne dans la communauté ou dans le milieu de travail;
7.B2 effectuer des recherches portant sur les habiletés de communication.
-

Résultat d'apprentissage général

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 7.C évaluer les habiletés de communication technique et de communication d'affaires de ses pairs et déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.
-

Résultat d'apprentissage spécifique

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 7.C1 offrir des commentaires constructifs à ses pairs en vue d'améliorer ses habiletés et ses techniques de communication.
-

**Démarche
pédagogique
et démarche
d'apprentissage**

Dans ce programme, on tient compte du fait que l'élève joue un rôle actif dans son apprentissage. Il construit son savoir dans des situations qui ont un sens pour lui, en s'appuyant sur ses connaissances antérieures et en structurant ses connaissances nouvelles en réseaux. Plus ses connaissances sont organisées dans sa mémoire, plus il y a accès pour résoudre les divers problèmes qu'il rencontre en lecture, en écriture et en communication orale. Cette conception de l'apprentissage, qui tient compte des différentes façons d'apprendre et du rythme propre à chacun, sera soutenue par une approche méthodologique axée sur le développement des compétences langagières. Ces compétences se développeront grâce à de nombreuses pratiques de lecture, d'écriture et de communication orale et par l'objectivation de ces pratiques. Les connaissances grammaticales, syntaxiques et lexicales et les techniques propres à la langue parlée et écrite seront enseignées systématiquement tout au long du processus d'apprentissage. L'élève saura se servir de ces connaissances théoriques dans diverses situations. Il y aura transfert des apprentissages dans la mesure où il saura pourquoi, quand et comment appliquer ces connaissances.

Dans cette approche centrée sur l'apprenant et sur son apprentissage, l'enseignant devra tenir compte d'une séquence d'enseignement qui permettra un enseignement dirigé, des pratiques guidées et des pratiques autonomes. L'élève participera activement à son apprentissage en travaillant parfois seul, parfois par deux et parfois en collaboration avec ses pairs dans une situation d'apprentissage coopératif.

La démarche pédagogique et la démarche d'apprentissage

Note : Dans ce tableau les éléments peuvent être sélectionnés, répétés ou déplacés au besoin.

Réfléchir et planifier

- Mise en situation
- Présentation des résultats d'apprentissage
- Rappel des savoirs antérieurs
- Présentation de nouvelles stratégies
- Verbalisation des stratégies par les élèves
- Présentation d'une nouvelle notion ou d'un nouveau concept
- Formulation d'une intention de lecture, d'écriture ou de communication orale
- Formulation d'hypothèses ou de prédictions
- Formulation de questions
- Mise en évidence de problèmes
- Choix de matériel et d'outils

Réaliser

- Pratique de lecture, d'écriture ou de communication orale
- Actualisation de l'intention
- Vérification d'hypothèses
- Révision du texte en écriture
- Utilisation de stratégies, de démarches et d'outils appropriés
- Création de liens explicites

Objectiver et évaluer

- Objectivation du vécu de la situation par rapport au savoir, au savoir-être et au savoir-faire
 - Analyse de la démarche et des stratégies
 - Autoévaluation
 - Évaluation formative
 - Prise de conscience des progrès accomplis et de ce qu'il reste à accomplir
 - Établissement des liens entre les connaissances antérieures et les nouvelles acquisitions
 - Généralisation et transfert
 - Formulation de nouveaux défis
-

À chacune des étapes de la démarche, l'enseignant observera le comportement des élèves dans une tâche. Il interviendra pour faciliter le travail des élèves et pour les guider. Il veillera à varier ses procédés, ses approches pédagogiques et son organisation de la classe de manière à favoriser l'autonomie des élèves et à les responsabiliser.

Plan du premier cours de « Communications d'affaires 11^e année »

Lors de la toute première classe, l'enseignant présente les informations suivantes aux élèves afin d'assurer une compréhension des thèmes à l'étude, des attentes et des responsabilités, des éléments faisant partie de l'évaluation du cours et de la pondération accordée à chaque élément.

1. Attentes

Élèves : On demande d'abord aux élèves, dans le cadre d'une discussion ouverte, d'expliquer leurs attentes envers le cours, envers l'enseignant et envers eux-mêmes.

Enseignant : Par la suite, l'enseignant discute de ses attentes envers le cours, envers soi-même et envers les élèves. Il est important que l'enseignant définisse clairement ce à quoi il s'attend de la part des élèves (par exemple : assiduité, ponctualité, sens des responsabilités, respect des échéances, etc.).

2. Survol des modules

- 1) Qu'est-ce que c'est communiquer?
- 2) Quels sont les liens qui existent entre la communication et les affaires?
- 3) Lettres d'affaires
- 4) Situations de communication orale
- 5) Rédaction de documents administratifs
- 6) Analyse des documents pour déterminer l'efficacité et la précision
- 7) Expérience pratique (Stage, Mentorat, Observation au poste de travail)

3. Appréciation du rendement

L'appréciation du rendement de l'élève doit surtout être axée sur la mise en pratique des éléments appris dans le cadre du cours. On préconise de demander aux élèves de réaliser des projets concrets comme la rédaction de divers types de lettres et d'autres documents administratifs afin d'évaluer le rendement.

On évalue le journal de bord, l'expérience en milieu de travail, la présentation orale (PowerPoint ou autre logiciel), et le document préparé pour une entreprise ou une organisation de la communauté (dépliant, etc.), ainsi que les travaux réalisés en classe – tant individuels que collectifs.

Il est très important que l'enseignant fournisse à l'élève des copies des grilles d'appréciation du rendement dès la première classe. Ainsi, l'élève sera conscient des critères d'appréciation du rendement et il pourra en tenir compte lors de ses réalisations.

On demande également à l'enseignant de lancer une discussion / négociation avec les élèves afin de déterminer la pondération des différentes activités faisant partie du cours. C'est ainsi que l'on établit les pourcentages accordés à chacun des éléments à évaluer.

L'enseignant peut également, s'il le souhaite, administrer des tests ou des examens. S'il opte d'ajouter des tests ou examens à l'appréciation du rendement, on lui demande de l'indiquer aux élèves dès le premier cours

pour que l'on puisse en tenir compte avant de déterminer leur valeur dans l'ensemble de l'appréciation du rendement. On recommande que l'appréciation du rendement soit pratique, dans la mesure du possible, au lieu de miser sur la mémorisation chez l'élève. Ainsi, elle reflète mieux la mise en application des connaissances et des compétences acquises, ce qui est l'objectif du cours. Par exemple, au lieu de demander de nommer les différentes parties de la lettre d'affaires, on recommande plutôt de fournir des informations pour que l'élève ait à rédiger une lettre selon les informations présentées.

4. Journal de bord

L'élève devra tenir à jour un journal de bord pendant la durée du cours. Il y inscrit des témoignages, des réflexions sur ses apprentissages, des commentaires personnels sur ce qu'il aime ou n'aime pas, etc. L'enseignant demande aux élèves de lui soumettre leur journal de bord de façon régulière (par exemple, une fois par mois) pour fins de vérification. L'enseignant et l'élève évalueront le journal de bord en se servant des grilles qui se trouvent à l'annexe D.

5. Stage pratique

(minimum de 10 heures, quoiqu'il faille les encourager à en faire plus)

L'élève doit participer à des rencontres au sein d'organismes de la communauté afin de prendre connaissance du protocole et du déroulement de rencontres. Par exemple, il pourrait assister à des réunions des organisations suivantes, entre autres : municipalité de sa région, Jeux de l'Acadie, Festival acadien, conseil étudiant, comité paroissial, foyer école, comité d'école consultatif (CÉC), etc. Cela servira également à le sensibiliser à l'importance de l'implication des gens de la communauté (bénévolat) pour la réussite des projets et des activités. Le module 7 demande à l'élève de vivre des expériences de travail au sein d'organismes ou d'entreprises de la communauté. Par exemple : secrétaire de l'école, enseignant d'éducation physique pour élaborer les horaires des activités intramuros, travailler dans un garage afin de coordonner l'horaire des rendez-vous, servir d'assistant à un employé de la municipalité (loisirs ou autres), jouer le rôle d'annonceur à un événement sportif, artistique ou culturel, faire l'inventaire dans une épicerie ou une quincaillerie, travailler dans l'entrepôt d'un magasin ou d'une usine, taper des lettres pour une institution financière, aider à réaliser les dépôts des comptes « Fat Cat » des jeunes de l'école élémentaire, etc.

PLAN D'ÉTUDES

PLAN
D'ÉTUDES

COMMUNIQUER, QU'EST-CE QUE C'EST?

1

COMMUNIQUER,
QU'EST-CE QUE
C'EST?

COMMUNIQUER, QU'EST-CE QUE C'EST?

Dans ce module, l'élève explore les éléments de base et les moyens utilisés pour communiquer dans la vie quotidienne et dans le monde des affaires. Les différents moyens de communiquer seront explorés par l'entremise de diverses ressources et de divers outils : articles de journaux, reportages à la radio et à la télévision, nouvelles présentées sur Internet, etc. L'élève deviendra également conscient des composantes essentielles de la communication et il découvrira les raisons pour lesquelles les gens communiquent.

Résultats d'apprentissage généraux

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 1.A explorer le domaine de la communication en étudiant les éléments de la communication.
- 1.B analyser les composantes de la communication.
- 1.C mettre en évidence les différentes raisons pour lesquelles on communique, dans la vie quotidienne et en affaires.
- 1.D montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.A

explorer le domaine de la communication en étudiant les éléments de la communication.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.A1

définir ce qu'est la communication à l'aide d'un schéma et d'exemples concrets;

1.A2

mettre en évidence les éléments de la situation de communication (émetteur, récepteur, support, intention, message).

Pistes d'enseignement

Demander aux élèves de décrire ce qu'il faut pour qu'il y ait communication. Leur demander de travailler en petits groupes (2 ou 3 élèves par groupe) et de concevoir un schéma qui explique la communication. Par la suite, leur demander de mettre en commun leurs résultats en les présentant à la classe (ils peuvent les placer au tableau). Si on a des ressources technologiques adéquates dans la classe, on peut leur demander de représenter leur schéma de communication dans un fichier et ensuite de le présenter à la classe à l'aide du projecteur à cristaux liquides (LCD).

L'enseignant s'occupe d'obtenir un enregistrement des nouvelles à la télévision (par exemple : Le Téléjournal à Radio-Canada, RDI, autres). On peut également observer les nouvelles à partir des sites Internet. Les élèves regardent les nouvelles, en classe, et doivent choisir un reportage particulier et en faire un bref résumé, en plus de répondre aux questions suivantes :

- Qui est l'émetteur du message?
- Qui est le récepteur?
- Quel est le message?
- Quel est le support?
- Quelle est l'intention du message?
- Est-ce que le message est bien transmis? Bien reçu?

On peut faire un exercice semblable au précédent en se servant d'articles de journaux, de reportages à la radio, de nouvelles sur Internet, de revues, etc.

Pistes d'évaluation

Évaluer les schémas de communication, ainsi que la description correspondante. (Cela peut être une évaluation formative afin de fournir à l'élève des indices pour s'améliorer).

Évaluer les résumés des reportages, ainsi que leur capacité de répondre de manière efficace aux six (6) questions proposées.

Ressources pédagogiques recommandées

Internet

- Radio-Canada
- RDI
- Site Internet du CSAP
- Autres

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.B

analyser les composantes de la communication.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.B1

décrire les qualités d'une bonne communication orale et écrite;

1.B2

mettre en évidence les obstacles et les défis à la communication;

Pistes d'enseignement

Discussion pour décrire les éléments d'une bonne communication. Poser la question suivante aux élèves : « Qu'est-ce qu'il faut pour qu'il y ait une bonne communication? » Souligner la clarté et l'organisation des idées présentées, le respect du protocole et des conventions selon la situation, l'emploi de termes appropriés, le bon contact visuel, la bonne prononciation, la voix forte, le registre de langue approprié, le ton neutre, la bonne mise en pages, la bonne structure de phrases, la bonne orthographe, etc.

Diviser la classe en groupes de 3 à 4 élèves. Leur demander de prendre de 3 à 5 minutes afin de mettre en évidence autant d'obstacles à la communication que possible, à l'aide d'exemples. Par la suite, l'enseignant anime une discussion pendant laquelle les élèves mettent en commun leurs réponses. Leur demander comment on peut surmonter les défis lorsqu'on trouve la communication difficile ou quasi impossible.

Note à l'enseignant : bruit, distance, état émotionnel des individus, déficience physique ou mentale, fatigue, niveau d'éducation, influence de drogues / alcool, esprit fermé d'un côté (ou des deux), etc.

Réflexion personnelle :

- Journal de bord (ou cahier). La communication est parfois facile, parfois difficile dans la vie. Différents facteurs peuvent avoir un impact sur la communication. D'après tes expériences personnelles, quand la communication est-elle facile pour toi? Quand est-elle difficile? Fournir des exemples concrets pour chacune de tes réponses. Comment fais-tu pour relever les défis lors des situations où la communication est plus difficile?

Animer un jeu où les élèves pigent un sujet au hasard et doivent l'exprimer en utilisant seulement le langage corporel.

Animer un jeu où les élèves pigent un sujet – au hasard – ainsi qu'une liste de mots clés souvent associés au sujet. L'élève qui pige doit faire deviner aux autres de quoi il s'agit sans dire les mots liés au sujet qui se trouvent dans la liste.

Pistes d'évaluation

L'enseignant demande à l'élève de lui remettre sa réflexion personnelle sur la communication. On lui fournit une rétroaction en y inscrivant ses commentaires ou en discutant des thèmes abordés, soit en général, en groupe ou plus spécifiquement lors de rencontres individuelles.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Internet**

- Radio-Canada
- RDI junior

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.B

analyser les composantes de la communication.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.B3

mettre en évidence les caractéristiques de différents types de communication.

Pistes d'enseignement

On poursuit en expliquant les types de messages : informatif, incitatif, argumentatif. Expliquer la différence aux élèves en les laissant découvrir et en les incitant à formuler (en groupes de 2) une situation de communication qui correspond à tous les types de communication soulignés.

Expliquer la différence entre les types de communication soulignés.

- Qu'est-ce qu'ils ont en commun?
- Qu'est-ce qui les distingue les uns des autres?

Pistes d'évaluation

On peut demander à l'élève de rédiger un bref message en respectant un type de message particulier. Évaluer sa capacité de transmettre le message avec précision selon son objectif.

Ressources pédagogiques recommandées

Internet

- Radio-Canada
- RDI junior

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.C

mettre en évidence les différentes raisons pour lesquelles on communique dans la vie quotidienne et en affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.C1

souligner les raisons pour lesquelles les gens communiquent;

1.C2

dresser une liste des différents moyens de communication;

Pistes d'enseignement

Demander aux élèves d'énumérer autant de raisons possibles pour lesquelles les gens communiquent. Un membre de la classe a pour responsabilité de prendre en note les réponses et de créer un fichier pour le distribuer à tous les élèves lors de la prochaine classe. À ce moment-là, on en fait une analyse et on décide si on souhaite ajouter des choses à la liste.

Note à l'enseignant : les raisons de communiquer sont nombreuses, mais, à titre d'exemple, nous avons : pour donner ou obtenir des renseignements, pour avertir d'un danger potentiel, pour exprimer ses sentiments, dans le cadre de son travail, afin d'organiser un rendez-vous, pour apprendre des choses nouvelles, pour confirmer une réponse, pour poser une question, etc.

Dresser une liste d'exemples de communications que l'on voit dans la vie quotidienne. Poser la question : « Combien de fois avez-vous communiqué aujourd'hui? » Les élèves seront peut-être étonnés par ce chiffre.

Demander aux élèves comment on peut communiquer. On le fait tous les jours, parfois sans même s'en rendre compte! Lorsqu'on parle à quelqu'un, en personne ou au téléphone, c'est évident que l'on communique. Quand on envoie une télécopie ou un message par courrier électronique, c'est aussi évident. Cependant, le langage corporel est aussi important et parfois on ne sait même pas que l'on fait passer un message à d'autres personnes! Demander aux élèves de nommer des situations dans lesquelles cela peut arriver. En ce qui concerne les moyens de communication, nous avons souligné le mode verbal, quelques formes à l'écrit et les gestes. Pouvez-vous en mentionner d'autres?

Note à l'enseignant : la vidéoconférence, les babillards électroniques, les salons de discussion en ligne, les annonces publicitaires – journal, radio, télévision, revues, etc. – le téléphone cellulaire, les affiches sur la route, les actualités à la radio ou la télévision, l'alphabet Braille, la « American Sign Language », etc.

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Internet

- Radio-Canada
- RDI junior
- Courrier de la
Nouvelle-Écosse
- Acadie-Nouvelle (Cap
Acadie)

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.C

mettre en évidence les différentes raisons pour lesquelles on communique dans la vie quotidienne et en affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.C3

expliquer en quoi la communication peut être utilisée à diverses fins;

1.C4

expliquer les avantages et les inconvénients des différents moyens de communication;

Pistes d'enseignement

Fournir aux élèves quelques exemples de discours ou d'articles de journal (liés aux affaires ou à la politique) ou des extraits de nouvelles paraissant à la télévision. Leur demander d'indiquer quel était l'objectif de la communication en question.

Note à l'enseignant : La communication peut servir à transmettre des informations, à convaincre, à argumenter, à mettre en question, etc.

Débat. Diviser la classe en deux camps et accorder aux deux camps 10 minutes pour se préparer à un débat ayant pour thème central « Le meilleur moyen de communication, c'est... ». Le Camp 1 est de l'avis que les outils technologiques (téléphone, Internet, etc.) constituent les meilleurs moyens de communication. Le Camp 2 est de l'avis que la communication se réalise mieux en personne.

À la fin du débat, on peut en faire un résumé en soulignant les avantages et les inconvénients des différents moyens de communication.

Si l'enseignant le souhaite (et si le nombre d'élèves le permet), on peut diviser la classe en plusieurs groupes en fournissant un moyen de communication spécifique à chaque groupe, qui devra défendre sa position.

- Groupe 1 – téléphone
- Groupe 2 – courriel électronique
- Groupe 3 – lettre écrite
- Groupe 4 – télévision / radio
- Groupe 5 – en personne

Pistes d'évaluation

Évaluer la capacité qu'ont les élèves de s'exprimer dans un français acceptable dans une situation de débat.

Ressources pédagogiques recommandées

Internet

- Radio-Canada
- RDI junior
- Courrier de la Nouvelle-Écosse
- Acadie-Nouvelle (Cap Acadie)
- La Presse
- Le journal de Montréal

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.C

mettre en évidence les différentes raisons pour lesquelles on communique dans la vie quotidienne et en affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.C5

résumer une communication en faisant ressortir les points clés.

Pistes d'enseignement

Demander aux élèves de faire le résumé d'un extrait de nouvelles, qu'il s'agisse d'une émission à la télévision ou d'un article de journal, etc. On recommande fortement d'enregistrer les nouvelles à la télévision et de les faire jouer régulièrement en classe pour que les élèves aient à faire un résumé. On peut également se servir d'Internet afin de visionner les nouvelles. Cela les aidera à développer l'écoute active et à prendre de bonnes habitudes de prise de notes. De plus, on les expose davantage à la francophonie lorsqu'ils entendent parler des gens de différentes régions de l'Atlantique, du Canada et du monde entier.

Pistes d'évaluation

Évaluer le résumé du reportage ou de l'autre communication.

Ressources pédagogiques recommandées

Internet

- Radio-Canada
- RDI junior
- Courrier de la
Nouvelle-Écosse
- La Presse
- Le journal de Montréal

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.D

montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits;

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

1.D1

mettre en évidence les personnes qui oeuvrent dans le monde des affaires;

1.D2

faire part de ses réflexions et opinions liées à un thème particulier en affaires;

1.D3

résumer et mettre en commun des articles liés aux affaires selon ses intérêts.

Pistes d'enseignement

Lors d'une discussion, demander aux élèves de souligner des exemples de personnes qui œuvrent dans le monde des affaires.

Note à l'enseignant : voici quelques exemples – secrétaire, vendeur, distributeur, avocat, représentant des différents paliers du gouvernement (municipal, provincial, fédéral), agence de développement économique (APÉCA, ECBC, CDÉNÉ, etc.), président, « p.d.-g. », etc. Discuter du rôle et de l'importance de toutes les personnes qui doivent travailler ensemble pour que l'entreprise ou l'organisme fonctionne bien. Du concierge jusqu'à la présidente, tout le monde joue un rôle essentiel et important!

L'enseignant trouve des articles relativement récents de revues d'affaires (L'actualité, Lesaffaires.com, etc.) et en fait des copies pour les distribuer aux élèves. On leur demande de les lire et ensuite on discute du contenu et de la pertinence des articles dans le monde des affaires sur les plans international, national, régional et local. On permet également aux élèves d'exprimer leurs opinions sur les thèmes des divers articles.

Demander aux élèves d'effectuer une recherche et de trouver un article lié aux affaires qui suscite leur intérêt. Leur indiquer d'en faire une copie et de la conserver. Ils doivent ensuite faire un compte rendu verbal de l'article en classe et indiquer pourquoi ils ont choisi cet article.

Pistes d'évaluation

Évaluer le résumé et la présentation de l'article que fait l'élève selon le RAS 1.D3.

Ressources pédagogiques recommandées

Internet

- Radio-Canada
- RDI junior
- L'Actualité
- lesaffaires.com

**QUELS SONT LES LIENS
QUI EXISTENT
ENTRE
LA COMMUNICATION
ET LES AFFAIRES?**

2

**LIENS QUI
EXISTENT ENTRE LA
COMMUNICATION
ET LES AFFAIRES**

QUELS SONT LES LIENS QUI EXISTENT ENTRE LA COMMUNICATION ET LES AFFAIRES?

La communication fait partie intégrante de toutes les facettes de la vie. Elle se présente à tous les moments du jour sous différentes formes, par différents moyens, dans diverses situations et dans une multitude de milieux à travers le monde. Le monde des affaires ne fait certainement pas exception à cette règle.

Que ce soit l'accueil d'un client lors de son entrée au bureau ou dans l'entreprise, ou une annonce publicitaire à la radio ou à la télévision, que ce soit un dépliant reçu par la poste ou que ce soit un panneau au bord de l'autoroute – les entreprises et les organismes communiquent des informations en tout temps et en tout lieu.

L'objectif de ce deuxième module est d'explorer plus particulièrement pourquoi et comment la communication se réalise dans le monde des affaires.

Résultats d'apprentissage généraux

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 2.A montrer qu'il comprend diverses communications orales et écrites employées dans le monde des affaires.
- 2.B montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.
- 2.C trouver des informations et évaluer leur pertinence et leur validité.
- 2.D prendre connaissance des comportements acceptables dans diverses situations de communication dans le monde des affaires.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.A

montrer qu'il comprend diverses communications orales et écrites employés dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.A1

souligner les diverses raisons pour lesquelles on communique en affaires;

Pistes d'enseignement

Discussion (en groupes de 2 ou 3) afin de dresser une liste de situations dans lesquelles on devrait communiquer en affaires. Par la suite, demander aux groupes de présenter deux exemples à la classe. Les inscrire au tableau afin de dresser une liste globale de la classe. Une fois que tous les groupes ont présenté leurs deux situations, leur demander s'il y en a qui ont d'autres situations. Les ajouter à la liste. * On peut demander à deux élèves de jouer le rôle de « secrétaires » (un garçon et une fille). Une personne inscrit les situations au tableau et l'autre les inscrit sur papier pour l'enseignant. On peut, par la suite, demander à un des secrétaires de les mettre sous forme électronique pour les distribuer à la classe – ou l'enseignant peut s'en occuper lui-même.

Comment et pourquoi faut-il communiquer dans le monde des affaires? (Qui devra communiquer? Par exemple : employeur-employé, employé-client, employeur-public)

Discussion ayant pour thème : Quelle est l'importance d'une bonne communication?

Note à l'enseignant : horaires à respecter, garantir que messages soient transmis, éviter les erreurs, être bref et précis, éviter les accidents ou les blessures, épargner de l'argent. Quels en sont les avantages? Les inconvénients? Faire part de ses expériences personnelles ou des cas reconnus faisant ressortir l'importance d'une communication précise et efficace dans le milieu de travail.

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.A

montrer qu'il comprend diverses communications orales et écrites employés dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.A2

mettre en évidence les différents types de communication dans le monde des affaires;

2.A3

mettre en évidence les caractéristiques de communications efficaces en affaires.

Pistes d'enseignement

L'enseignant présente les types de communication suivants dans le but de demander aux élèves s'ils les connaissent. Dans le cas où ces types de communication leur sont familiers, on leur demande d'expliquer. Dans le cas où ils ne connaissent pas certains types de communication, on leur demande d'effectuer une recherche dans le but de pouvoir l'expliquer. Une fois que tous ont eu l'occasion d'effectuer leur recherche, on en fait un résumé global en classe.

- exposé
- entrevue
- publicité (annonce) par divers médias
- communiqué
- ordre du jour
- curriculum vitae
- note de service
- procès-verbal
- compte rendu de réunion
- rapport (incident, accident, etc.)
- article
- annonce d'emploi
- appel d'offres
- lettre d'affaires

* Plus tard dans ce cours, nous examinerons de plus près ces documents et bien d'autres.

Souligner les situations de communication et discuter de l'importance d'une bonne communication dans chaque cas.

Souligner l'importance de l'exactitude, de l'accessibilité, de la clarté et de la concision des informations. En se servant d'exemples concrets, des groupes de deux élèves collaborent afin de trouver des moyens de communiquer selon diverses mises en situation présentées par l'enseignant.

Rédiger un paragraphe décrivant une situation ou encore enregistrer un reportage ou découper une annonce, un article, etc. Les élèves doivent ensuite le réécrire et le présenter en classe comme s'ils avaient à l'expliquer à une personne de leur communauté immédiate, c'est-à-dire selon leurs expressions et accents locaux. Leur demander de bien s'amuser lors de cette activité!

Discuter de la créativité des équipes de marketing des grandes entreprises. Quelles sont vos annonces préférées? Pourquoi? Pourquoi pensez-vous que l'on souhaite toucher aux émotions dans les publicités?

Demander aux élèves de monter une publicité pour une entreprise quelconque tout en expliquant leur processus de décision pour les façons d'aborder et de présenter le produit ou le service.

Pistes d'évaluation

Évaluer le paragraphe ou le reportage soulignant le dialecte local.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.B

montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.B1

rédigier un article de journal ou de revue traitant d'un sujet actuel dans le domaine des affaires.;

Pistes d'enseignement

Seul ou en groupe, l'élève doit rédiger un article de journal /revue traitant d'un sujet actuel dans le domaine des affaires. Permettre aux élèves de se baser sur un article comme modèle, s'ils le souhaitent. Les élèves préparent une série de questions et par la suite organisent une entrevue avec une personne d'affaires de la communauté. L'objectif est de découvrir le métier ou la profession de l'individu, en plus de découvrir le domaine de travail en général. L'élève (ou le groupe) fait une synthèse des informations afin de rédiger son article.

Pistes d'évaluation

Évaluer l'article rédigé par l'élève ou le groupe d'élèves.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Internet

- Postes Canada

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.C

trouver des informations et évaluer leur pertinence et leur validité.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.C1

utiliser des sources d'information fiables pour explorer le monde des affaires;

2.C2

expliquer l'influence que l'emploi des ressources supplémentaires peut avoir sur le sens, la clarté et l'impact des communications en affaires;

Pistes d'enseignement

Effectuer une recherche sur un produit ou un service d'une société /organisation reconnue et considérée comme étant fiable. L'élève devra ensuite rédiger une lettre à la société afin d'obtenir des renseignements supplémentaires. Il est certain qu'ils n'ont pas encore vu les éléments d'une lettre, mais cela les aidera à déterminer plus tard ce qu'ils connaissent déjà et ce qu'ils doivent apprendre — on leur permet ainsi d'apprendre par l'expérience. Il est important de souligner l'importance qu'il y a à trouver ses informations auprès de sources fiables, et non de sites Internet (ou autres sources) qui font du lobbying, de la propagande, etc.

Fournir un exemple de feuille de directives (par exemple : assemblage d'un barbecue). Est-ce que la personne qui a rédigé les directives a bien fait son travail? Expliquer.

Trouver d'autres exemples de directives afin d'évaluer leur pertinence et la clarté des consignes.

Demander aux élèves de décrire, en mots seulement, comment se rendre « à l'endroit X » en partant « du point Y ».

Leur demander de guider un pair qui a les yeux bandés dans une course d'obstacles, dans l'école, dans la classe, etc. uniquement en lui fournissant des directives à l'oral (pas de contact physique). Quelle est l'importance d'être précis?

Ensuite dessiner une carte pour expliquer le même trajet. Quelle présentation est la plus facile?

Pistes d'évaluation

Demander à l'élève de remettre une ébauche de sa lettre à une société ou une entreprise pour que l'enseignant puisse mettre en évidence les erreurs et faire des suggestions à l'élève.

Évaluer la lettre de l'élève lorsqu'il la remet une deuxième fois (suite à la correction initiale et aux suggestions de l'enseignant).

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.C

trouver des informations et évaluer leur pertinence et leur validité.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.C3

expliquer l'importance des statistiques dans le monde des affaires;

2.C4

repérer des informations à l'aide d'outils appropriés;

Pistes d'enseignement

Animer une discussion portant sur l'importance des statistiques en affaires. Est-ce qu'elles présentent les informations de façon claire, concise et brève? Est-ce facile à interpréter? À quoi les statistiques servent-elles dans le monde des affaires? Réponses possibles : connaître sa clientèle, déterminer le statut socio-économique d'une région, etc. Voir les exemples sur le site Internet de Statistique Canada.

Consulter le site Internet de Statistique Canada pour obtenir des graphiques traitant de divers thèmes (par exemple : les pourcentages d'hommes et de femmes dans la GRC, les pourcentages de jeunes adultes qui habitent chez leurs parents, etc.). Discuter des statistiques, ainsi que de leur interprétation – cela permettra de traiter simultanément de divers thèmes sociologiques, économiques, politiques, etc.

Demander aux élèves de repérer des informations à l'aide d'outils technologiques. Par exemple : trouver le code postal d'une ville, l'adresse et le numéro d'une entreprise dans une telle ville (par exemple : Red Deer, Alb.; Laval, Qué.; Edmundston, N.-B.; Chéticamp, N.-É.; St-Jean, T.-N.-L.; Abram-Village, Î.-P.-É.; etc.).

Quels outils les élèves ont-ils employés dans leurs recherches? Est-ce que leurs recherches ont été fructueuses? Efficaces? Leur demander de mettre en commun leurs trouvailles et les démarches entreprises lors d'une discussion en classe.

Effectuer une recherche afin de trouver les coordonnées précises d'un individu ou d'une entreprise. Par exemples : le Château Frontenac à Québec, la Tour du CN à Toronto, Comeau SeaFoods en N.-É., Crowbush Cove à l'Î.-P.-É., Crystal Palace au N.-B., etc.

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,
Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Internet

- Statistique Canada
http://www.statcan.ca/start_fhtml
En particulier la section
suivante du site de
Statistique Canada
permet d'obtenir des
graphiques contenant
des statistiques
intéressantes.
http://142.206.72.67/r002_fhtm

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.C

trouver des informations et évaluer leur pertinence et leur validité.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.C5

effectuer des recherches sur l'emploi des technologies dans divers domaines des affaires.

Pistes d'enseignement

Chaque élève (ou groupe de deux) doit choisir une profession liée au monde des affaires. Il doit ensuite décrire – sous forme de points – l'impact de la technologie dans le travail quotidien des gens qui occupent ce genre de poste. On demande ensuite à l'élève (ou aux groupes) de mettre en commun leurs résultats avec la classe. Permettre aux autres de poser des questions et d'ajouter des possibilités suite à la présentation des informations.

Note à l'enseignant : S'assurer que tous les élèves (ou groupes) aient un différent métier ou une différente profession pour garantir la variété des réponses. Voici des exemples : pêcheur, enseignant, médecin, charpentier, secrétaire, mécanicien, plombier, avocat, artiste, gestionnaire, etc.

Pistes d'évaluation

Évaluer le texte ou la présentation en classe portant sur le rôle et l'impact de la technologie dans un domaine quelconque.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Internet

- Postes Canada

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.D

prendre connaissance des comportements acceptables dans diverses situations de communication dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.D1

montrer les comportements à adopter lors de situations de communication en affaires;

2.D2

mettre en évidence les différents besoins et attentes de diverses personnes dans le milieu de travail;

Pistes d'enseignement

Discuter de ce qui est important lors d'une communication, surtout en affaires. Souligner les éléments comme la courtoisie, la bonne contenance, la tenue vestimentaire appropriée, le registre de langue approprié, etc. Présenter des exemples de situations dans lesquelles on voit l'importance de l'apparence. Par exemple, le président de la société s'habille en clown pour l'Halloween et il doit s'adresser à tout son personnel dans le cadre d'une réunion. Les gens auront-ils tendance à le prendre au sérieux? Cela est un cas exagéré, un peu exceptionnel, mais il montre bien l'importance de la tenue vestimentaire lors d'une entrevue, lorsqu'on travaille, lorsqu'on fréquente l'école, etc.

Souligner l'importance de la préparation de ses idées, de ses discours, etc. Soulever d'autres éléments comme la posture, l'articulation, la connaissance du sujet, le contact visuel, le degré d'aisance (l'absence de signes de nervosité), etc.

Débat : Un camp « **Pour** » - Un camp « **Contre** »

Réaliser le débat en trois parties :

- Devrait-il y avoir un code vestimentaire à l'école?
- Devrait-il y avoir un uniforme pour tous les élèves dans les écoles publiques?
- Est-ce que les tatouages et les perçages doivent être visibles dans le milieu de travail?

Discussion subséquente

- Quel est le lien entre les sujets de ce débat et le monde des affaires?

Discussion sur les besoins des différentes personnes en fonction de leurs compétences dans le domaine (par exemple : un guide d'utilisation d'un logiciel). Il est certain que les experts, les gérants, les techniciens, les employés et le grand public possèdent différents niveaux de connaissances dans des domaines spécialisés, alors il faut en tenir compte dans ses discours et ses écrits. Lorsqu'on travaille au sein d'une entreprise ou d'une organisation, il est important de reconnaître son auditoire – à l'écrit ou à l'oral – et de s'adapter en fonction de son milieu, de la clientèle cible, etc.

Pistes d'évaluation

Évaluer la participation au débat, au sein de son équipe ou pendant le débat comme tel. Cette évaluation peut se faire à l'oral en demandant aux élèves de commenter le travail de chaque membre de l'équipe.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,
Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Internet

- Statistique Canada
http://www.statcan.ca/start_fhtml
En particulier la section
suivante du site de
Statistique Canada
permet d'obtenir des
graphiques contenant
des statistiques
intéressantes.
http://142.206.72.67/r002_fhtml

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.D

prendre connaissance des comportements acceptables dans diverses situations de communication dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

2.D3

prendre connaissance de certaines règles de protocole général en affaires;

2.D4

prendre connaissance des étapes de réalisation d'une réunion.

Pistes d'enseignement

Lorsqu'on travaille au sein d'une entreprise, il est important de bien comprendre ses tâches et ses responsabilités. Il est aussi important de ne pas empiéter sur le terrain des autres afin de les respecter. Cela aidera l'individu à se faire respecter par ses collègues.

D'après l'Office québécois de la langue française dans *Le grand dictionnaire terminologique*, le **décorum** est un « ensemble des règles qu'il convient d'observer pour tenir son rang dans une bonne société. »

Source : http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index1024_1.asp

Demander aux élèves de discuter de comportements, de pratiques, d'habitudes, etc. qui sont acceptables et inacceptables en affaires. Leur demander de souligner, à l'aide d'exemples, l'importance du décorum.

Si les élèves ne trouvent pas d'exemples, on propose de leur présenter les cas suivants en leur demandant de débattre des deux côtés du sujet.

EXEMPLES :

- Un employé dans une usine à poisson se plaint directement au gérant de ses conditions de travail. Est-ce la bonne démarche? Expliquer.
- Un homme qui conduit des camions gagne 2 \$ de l'heure de plus qu'une femme qui occupe le même poste. Est-ce juste? Expliquer.
- La secrétaire et le concierge d'une entreprise gagnent le même salaire. La secrétaire demande une augmentation de salaire à son patron parce qu'elle a une formation collégiale. A-t-elle raison? Expliquer.
- On a deux agents de centre d'appel – une est unilingue, l'autre bilingue. Devraient-ils être payés le même salaire? Justifier.
- Un homme prend un congé parental, mais dès son retour au travail il ne retrouve plus le même poste. A-t-il raison de se plaindre? Expliquer.

Discussion afin de souligner des exemples de protocole tels que demander la permission d'utiliser le nom d'un individu en tant que référence, etc. Voir annexe E – *Protocole des réunions*

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe E

Protocole des réunions

LETTRES D'AFFAIRES

3

LETTRES
D'AFFAIRES

LETTRES D'AFFAIRES

Dans ce module, l'élève découvrira les divers types de lettres utilisées dans le monde des affaires et il acquerra plus d'aisance pour rédiger ses propres lettres à l'aide de divers logiciels de traitement de texte. L'élève apprendra les différentes composantes d'une lettre et les structures et styles acceptables en milieu d'affaires. Il se servira d'outils technologiques permettant d'enregistrer et d'embellir ses lettres. Enfin, il aura à mettre en pratique ses connaissances et ses habiletés en rédigeant des lettres en fonction de différentes situations, tout en respectant les conventions selon les divers styles de lettres.

Résultats d'apprentissage généraux

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 3.A rédiger une lettre selon les conventions et les règles acceptées dans le monde des affaires.
- 3.B montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.
- 3.C utiliser de manière efficace les logiciels et les autres outils permettant de rédiger des lettres.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A

rédigé une lettre selon les conventions et les règles acceptées dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A1

rédigé une lettre selon un intérêt particulier;

3.A2

mettre en évidence les raisons pour lesquelles on rédige des lettres;

Pistes d'enseignement

Demander à l'élève de rédiger une lettre selon une situation, un sujet qui l'intéresse.

- * Cette lettre est rédigée sans avoir reçu aucune information relative à la rédaction de lettres. L'enseignant conserve ces lettres. À la fin du module 3, l'enseignant demande à l'élève de reprendre le même sujet et de rédiger une nouvelle lettre en s'appuyant sur ce qu'il a appris.

Discussion / découverte des raisons qui incitent les gens à rédiger des lettres

- a) dans la vie quotidienne
- b) en affaires.

En tant que groupe, mettre en évidence les raisons qui incitent ou obligent les gens à rédiger des lettres et en dresser la liste.

Présenter la liste des différents types de lettres (voir annexe A : *Types de lettres*) afin de sensibiliser les élèves aux utilisations des lettres.

Demander aux élèves, seuls ou en groupes de 2, de rédiger deux lettres à une entreprise fictive ou réelle, tout en ayant un objectif particulier. La demande d'emploi est obligatoire et ensuite l'élève peut choisir parmi les autres types de lettres (voir annexe A) c'est-à-dire une demande de renseignements, une lettre de remerciements, etc. L'enseignant conserve ces lettres dans un dossier. Vers la fin du semestre, il les remet aux élèves afin qu'ils puissent faire des comparaisons dans le but de prendre connaissance des apprentissages réalisés pendant le cours, c'est-à-dire de constater leur amélioration pendant le cours.

Montrer une lettre aux élèves et leur demander de mettre en évidence les différentes parties de la lettre. Voir les exemples dans le manuel de base (*Le français au bureau 6^e édition*) à partir de la page 56.

Pistes d'évaluation

Conserver les lettres originales des élèves afin de leur permettre d'en faire une évaluation suite au module 3.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Imprimé**

Annexe A

- Types de lettres

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A

rédigé une lettre selon les conventions et les règles acceptées dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A3

mettre en évidence les composantes d'une lettre;

3.A4

mettre en évidence les différents styles de lettres d'affaires;

Pistes d'enseignement

Enseignement des parties de la lettre :

Mentions préliminaires :

- l'en-tête
- le lieu et la date
- le mode d'acheminement
- la nature de l'envoi
- la vedette
- les références
- l'objet

Corps de la lettre :

- l'appel
- le texte
- la salutation
- la signature
- la signature par délégation
- la signature double ou multiple.

Mentions complémentaires :

- les initiales d'identification
- les pièces jointes
- la copie conforme
- la transmission confidentielle
- le post-scriptum
- la deuxième page et les suivantes

On présente les parties de la lettre à l'élève mais on ne lui demande pas de mémoriser la terminologie. L'objectif est qu'il arrive à comprendre que la lettre contient plusieurs éléments qui doivent être disposés correctement.

L'enseignant peut se servir du manuel *Le français des affaires, 6^e édition*, section « Exemples de lettres » pour les détails traitant de la disposition de la lettre. Montrer des lettres à un, deux et trois alignements. Expliquer en quoi elles diffèrent l'une de l'autre et les illustrer à l'aide d'exemples.

Pistes d'évaluation

On peut demander à l'élève de mettre en évidence les parties d'une lettre-type fournie par l'enseignant.

On peut fournir à l'élève une lettre pour laquelle il manque des informations et lui demander de la compléter.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Imprimé**

Annexe A

- Types de lettres

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A

rédigé une lettre selon les conventions et les règles acceptées dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A5

rédigé des lettres d'affaires selon les situations présentées;

3.A6

rédigé une lettre d'affaires selon un besoin clairement défini;

Pistes d'enseignement

Demander à l'élève de décrire un objet qui lui est relativement familier. Lui rappeler qu'il doit le décrire avec autant de précision possible, au téléphone, à quelqu'un d'un autre pays, d'une autre culture, qui n'a aucune idée de ce à quoi ressemble l'objet, ni de son utilité. L'objectif de l'activité est de montrer l'importance des détails et de ne pas prendre de choses pour acquies lorsqu'on rédige une lettre ou que l'on communique à l'oral en affaires. Il vaut mieux d'être très clair et précis dès le départ pour éviter les confusions et les problèmes plus tard.

Exemple :

Décrire ce qu'est une paire de patins à une personne du Brésil, expliquer ce qu'est un Acadien, expliquer comment préparer de la râpée ou du fricot, expliquer comment utiliser des ustensiles ou des baguettes chinoises, etc.

Demander à l'élève de rédiger une lettre selon les renseignements qu'on lui présente. On peut répéter l'exercice afin de voir si l'élève a appris des choses quant à la forme, l'organisation, la structure et le contenu des lettres.

Demander à l'élève de choisir (ou d'inventer) une situation qui nécessite la rédaction d'une lettre en milieu d'affaires. Dans le cas où l'élève ne trouve pas de situation, on lui demande de rédiger une lettre de demande de renseignements sur un produit ou un service (par exemple : un camp d'été, des jeux vidéo, etc.).

Pistes d'évaluation

Demander aux élèves, dans le cadre d'une discussion, d'évaluer la précision des informations de la description d'un objet. Les élèves présentent leur description et ensuite les pairs et l'enseignant offrent une rétroaction.

Évaluer le contenu et la structure de la lettre.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe A

- Types de lettres

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A

rédigé une lettre selon les conventions et les règles acceptées dans le monde des affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.A7

prendre connaissance des autres facteurs à considérer lors de la rédaction de lettres;

3.A8

rédigé une lettre afin de témoigner des apprentissages réalisés dans le cadre du cours.

Pistes d'enseignement

Souligner aux élèves l'importance des éléments suivants lors de la rédaction et l'envoi de lettres :

- type et couleur de papier (qualité, clarté, etc.);
- façon de plier une lettre (en trois, haut de la lettre visible en ouvrant la lettre, etc.);
- copie conforme, pièces jointes, autres.

Demander à l'élève de rédiger une lettre traitant du même sujet que celle qu'il a rédigée au tout début du 3^e module (Voir RAS 3.1).

L'enseignant corrige la lettre et offre des suggestions à l'élève (évaluation formative). L'élève termine ensuite sa lettre et l'imprime.

L'enseignant lui remet une copie de sa lettre originale afin que l'élève puisse la comparer à la nouvelle lettre. Est-ce qu'il y a eu une amélioration? Discussion en plénière sur ce qu'ils ont appris.

Pistes d'évaluation

Évaluer la lettre de l'élève en la comparant à celle rédigée au début de ce module.

Observer des améliorations et des apprentissages qui ont eu lieu.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Imprimé**

Annexe A

- Types de lettres

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.B

montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.B1

décrire avec précision l'objet de ses écrits (objet, produit, service, garantie, etc.);

3.B2

offrir une rétroaction constructive à un pair en ce qui concerne la rédaction d'une lettre;

Pistes d'enseignement

Souligner aux élèves qu'il est également très important de tenir compte des éléments suivants lors de la rédaction de ses lettres d'affaires :

- la clarté et la précision des informations
- la présentation et la disposition (un, deux ou trois alignements)
- le respect des règles grammaticales
- la féminisation des titres
- les majuscules, la ponctuation et les abréviations
- la syntaxe et le style
- l'écriture des nombres
- le choix de la police de caractère (Arial, Times New Roman, etc.)
- la taille de la police (11, 12, ect.)

Présenter différentes lettres aux élèves pour montrer les similarités et les différences entre elles.

Indiquer les différents types de lettres que l'on retrouve en affaires. Voir la liste complète à l'annexe A.

L'enseignant peut se servir du manuel *Le français des affaires, 6^e édition*, section « Exemples de lettres » pour les détails et des exemples illustrant la disposition de la lettre.

Présenter une situation aux élèves et leur demander de rédiger une lettre selon la situation. L'enseignant utilise son imagination ou demande aux élèves d'inventer quelques situations et de rédiger une lettre selon la situation préférée. On leur laisse le choix selon la situation qui les intéresse le plus. On demande aux élèves, une fois leur lettre terminée, de travailler avec un partenaire qui leur fournit un rétroaction sur leur lettre et qui leur offre des conseils concernant les améliorations à apporter avant de la soumettre à l'enseignant.

Pistes d'évaluation

Évaluer la capacité qu'ont les élèves de collaborer afin d'améliorer la qualité de leurs lettres.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe A

- Types de lettres

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.B

montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.B3

accepter les commentaires constructifs de ses pairs et du personnel enseignant en vue d'améliorer la qualité de ses écrits;

3.B4

mettre en évidence les erreurs ou les omissions dans une lettre et la corriger pour qu'elle soit conforme aux conventions acceptables.

Pistes d'enseignement

L'élève devra fournir à son partenaire ses commentaires sur la lettre qu'il a rédigée dans le but de l'améliorer. Il est important que l'élève apprenne à vérifier le contenu de sa lettre (clarté et organisation), qu'il respecte les conventions acceptables, qu'il emploie les termes justes, qu'il réalise une bonne mise en pages, etc.

Fournir à l'élève une lettre qui contient des erreurs. Ces erreurs peuvent être des fautes de grammaire, des fautes de forme ou de structure, des erreurs de ponctuation, etc. L'élève devra les mettre en évidence et apporter les corrections nécessaires pour que cette lettre devienne acceptable en milieu d'affaires.

À partir de lettres-types (avec corrigés) dans lesquelles il existe des fautes d'orthographe, de grammaire, de ponctuation, de style, etc., on demande aux élèves d'apporter les modifications requises pour que les lettres respectent les exigences conventionnelles.

Pistes d'évaluation

Évaluer les élèves en fonction des corrections apportés aux lettres. Par exemple : fournir une lettre avec 10 erreurs et ensuite leur donner une note sur dix.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Imprimé**

Annexe A

- Types de lettres

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.C

utiliser de manière efficace les logiciels et les autres outils permettant de rédiger des lettres.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.C1

rédiger et enregistrer des lettres à l'ordinateur;

3.C2

améliorer ses habiletés au clavier;

Pistes d'enseignement

L'élève aura à utiliser un logiciel de traitement de texte afin de mettre en forme et de sauvegarder ses lettres. L'enseignant lui présente des informations générales sur papier ou au tableau et l'élève doit rédiger une lettre en fonction de la situation décrite. On demande à l'enseignant de faire preuve d'imagination afin de présenter quelques situations. On demande à l'élève d'envoyer ses lettres à l'enseignant par courrier électronique.

Fournir à l'élève une copie de l'annexe F : *Liste de vérification des composantes de la lettre d'affaires* et lui demander de s'en servir comme outil chaque fois qu'il rédige une lettre.

Discussion sur les avantages qu'il y a à pouvoir dactylographier de manière efficace.

Note à l'enseignant : Demander aux élèves d'expliquer, à l'aide d'exemples concrets, l'importance d'une bonne technique de clavographie, y compris le positionnement des doigts, la vitesse, la précision, etc.

L'élève passe un test de vitesse initiale afin de déterminer combien de mots par minute il peut dactylographier.

À l'aide du logiciel *Tap'Touche*, fournir aux élèves des exercices pratiques permettant d'améliorer leurs habiletés à utiliser le clavier. On suggère fortement de fournir aux élèves des documents réels afin de mettre en pratique leurs habiletés – par exemple : un ordre du jour, un procès-verbal, un dépliant, un article de journal, etc.

Reprendre des tests de vitesse à divers moments pendant le semestre afin de déterminer s'il y a eu une amélioration pendant le déroulement du cours.

Pistes d'évaluation

Évaluer la lettre envoyée par courriel.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Imprimé**

Annexe F

- Liste de vérification des composantes de la lettre d'affaires

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,
Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Logiciel

- *Tap'Touche*

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.C

utiliser de manière efficace les logiciels et les autres outils permettant de rédiger des lettres.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

3.C3

décrire l'ergonomie et expliquer son importance.

Pistes d'enseignement

Demander aux élèves s'ils savent ce qu'est l'ergonomie. Leur fournir ensuite la définition suivante :

- **ergonomie** : recherche d'une meilleure adaptation entre une fonction, un matériel et son utilisateur en vue de lui faciliter le travail ou d'assurer sa sécurité.

Note : Par extension de sens, le terme ergonomie est utilisé dans des domaines autres que celui de l'organisation du travail. Le terme ergonomie désigne aussi la discipline scientifique qui vise la compréhension des interactions entre les êtres humains et le travail.

[Office québécois de la langue française, 2004]

Les élèves doivent, seul ou en petits groupes, mettre en évidence des situations dans lesquelles l'ergonomie est importante. Indiquer les conséquences potentielles de mauvaises habitudes ergonomiques. Mettre en évidence des stratégies permettant d'assurer une bonne ergonomie dans divers milieux de travail. Présenter les résultats de sa recherche ou de sa réflexion à la classe.

Note à l'enseignant : Possibilités de milieux de travail - assis à un bureau, debout pendant des heures sur une surface en béton, conducteur de véhicule, préposé aux stocks dans une salle d'entrepôt, électricien, etc.

Conséquences possibles : maux de dos, syndrome du canal carpien, problèmes de vue, autres conditions / blessures.

Pistes d'évaluation

On peut demander à l'élève de présenter un texte ou un discours (selon son choix) dans le but de décrire l'importance de l'ergonomie dans une profession ou un métier quelconque. Il doit aussi souligner les conséquences possibles de ne pas respecter les consignes ergonomiques.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe F

- Liste de vérification des composantes de la lettre d'affaires

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,
Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

SITUATIONS DE COMMUNICATION ORALE

4

**SITUATIONS DE
COMMUNICATION
ORALE**

SITUATIONS DE COMMUNICATION ORALE

L'expression orale est une forme de communication très importante pour réussir dans le domaine des affaires. Dans ce module, l'élève doit mettre en pratique ses habiletés de communication orale et acquérir des stratégies d'écoute active. Il prendra connaissance des techniques de prise de notes et des éléments à préparer et à prendre en compte lors de la planification d'une rencontre.

Résultats d'apprentissage généraux

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 4.A mettre en évidence les caractéristiques et les qualités de bonnes communications en analysant des communications audiovisuelles et des communications techniques.
- 4.B élaborer et animer des présentations orales efficaces qui incluent et montrent les habiletés de communication requises en affaires.
- 4.C communiquer oralement en respectant le protocole d'une bonne communication.
- 4.D agir de manière appropriée et efficace dans différentes situations de communication orale.
- 4.E montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discours.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.A

mettre en évidence les caractéristiques et les qualités de bonnes communications en analysant des communications audiovisuelles et des communications techniques.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.A1

mettre en évidence les différentes situations dans lesquelles on doit communiquer en affaires.

Pistes d'enseignement

Discussion sur les moments et les divers milieux où les gens doivent communiquer en affaires.

Note à l'enseignant : par exemple : réunion, appel téléphonique, lire ou rédiger une lettre, lire ou rédiger un courrier électronique, s'adresser à un client, saluer un client.

Pendant chaque type de situation de communication, identifier les stratégies et les techniques qui rendent la communication efficace et intéressante. Comment faire pour capter et maintenir l'attention de son auditoire et ce, dans divers types de communication (orale, écrite, etc.).

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe A

- Types de lettres

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.B

élaborer et animer des présentations orales efficaces qui incluent et montrent les habiletés de communication requises en affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.B1

prendre connaissance des préparatifs requis avant le déroulement d'une rencontre;

4.B2

bien se présenter dans diverses communications orales.

Pistes d'enseignement

Protocole général des réunions

- Discuter du protocole général des réunions.
- Demander aux élèves d'indiquer d'autres milieux où le protocole est important (par exemple : la salle de classe, le terrain de golf, etc.).
- Se servir de l'annexe E : *Protocole général des réunions* afin de traiter des différentes mesures à prendre, ainsi que du protocole relatif à la planification et à la réalisation d'une rencontre.

Diviser la classe en groupes de 3 ou 4 élèves. Leur demander de monter une scène en effectuant un jeu de rôle qui explique l'importance de la communication orale. Leur laisser la liberté de choisir le thème, quoique l'enseignant circule pour les approuver. Les groupes peuvent choisir entre une entrevue, une présentation orale, un jeu de rôle, etc. S'ils ne trouvent pas de sujet dans un délai raisonnable, leur suggérer les thèmes suivants :

- un client qui appelle pour obtenir des informations sur un produit ou un service;
- un client mécontent qui appelle pour se plaindre;
- un patron qui rencontre un employé pour régler une situation particulière;
- une situation d'entrevue;
- un entretien pour la télévision ou la radio;
- les défis rencontrés dans une entreprise lorsque le courrier électronique ne fonctionne pas.

Pistes d'évaluation

Évaluer les scènes des différents groupes.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe E

- Protocole général des réunions

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.C

communiquer oralement en respectant le protocole d'une bonne communication.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.C1

prendre connaissance du protocole et du déroulement d'une rencontre;

4.C2

prendre connaissance du protocole après une rencontre.

Pistes d'enseignement

Protocole général des réunions

- Discuter du protocole général des réunions.
- Demander aux élèves d'indiquer d'autres milieux où le protocole est important (par exemple : la salle de classe).
- Se servir de l'annexe E : *Protocole général des réunions* afin de traiter des différentes mesures à prendre, ainsi que du protocole relatif à la planification et à la réalisation d'une rencontre.

Souligner brièvement que très souvent, les organisations et entreprises emploient les procédures de rencontre du *Robert's Rules of Order*. Les élèves sont invités à effectuer une recherche à ce sujet, si cela les intéresse.

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe E

- Protocole général des réunions

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Sections :

- Mots et expression à connaître
- Protocole téléphonique

Internet

- Career Beacon
- RHDCC
- Autres

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.D
agir de manière appropriée et efficace dans différentes situations de communication orale.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.D1
participer à une réunion afin d'observer la procédure et les divers rôles qu'assument les participants;

4.D2
bien se présenter dans une situation d'entrevue.

Pistes d'enseignement

L'élève est appelé à participer à la réunion d'un comité, d'une organisation, etc. Il doit ensuite rédiger un rapport afin de souligner les apprentissages réalisés lors de cette expérience. Chaque élève devra remettre son rapport à l'enseignant. Une fois que tous les élèves ont participé à une rencontre et qu'ils ont remis leur travail, on discute des expériences et des apprentissages réalisés lors d'une discussion ouverte en classe. Il est important d'expliquer à l'élève qu'on veut qu'il note les différents rôles des participants à la rencontre (par exemple : la secrétaire, le président, les membres du public, etc.).

Les élèves se mettent par groupes de 3 ou 4 pour réaliser une rencontre simulée en classe où les autres élèves et l'enseignant constituent l'auditoire (public ou autre). Ils doivent créer ou inventer une situation, assumer différents rôles et planifier le déroulement de la rencontre. Enfin, chaque groupe fait sa présentation pendant 10 à 15 minutes, tout en faisant participer l'auditoire. À la fin de chaque rencontre simulée, on offre une rétroaction sur l'activité.

On fournit aux élèves 3 (ou plus) offres d'emploi. L'enseignant peut, afin de ne pas limiter les élèves, leur demander de trouver une offre d'emploi selon leurs intérêts en consultant divers sites Internet comme Career Beacon, Service Canada, etc. Ils ont à décider l'emploi pour lequel ils postuleront et ensuite ils doivent se préparer à l'entrevue. L'enseignant et deux élèves forment le « comité de sélection ». Il est important que l'activité soit organisée de manière à ce que tous les élèves aient l'occasion de participer aux processus d'entrevue en assumant les rôles d'interviewé et d'interviewer.

Pistes d'évaluation

Évaluer et coévaluer le rendement des élèves lors des présentations orales en groupe.

Évaluer la rencontre simulée, de façon informelle, en offrant des suggestions et commentaires aux divers membres du groupe.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Imprimé**

Annexe D

- Grille d'appréciation du rendement

Internet

- Radio Canada
- RDI Junior

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.E

montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discours.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

4.E1

prendre connaissance des techniques permettant la transcription fidèle de discours.

Pistes d'enseignement

Discussion et démonstration de la sténographie et de la sténotypie.

Définition de la sténographie :

- Procédé d'écriture formée de signes abrégatifs et conventionnels, qui sert à transcrire la parole aussi rapidement qu'elle est prononcée.

Note : Une sténographe enregistre en moyenne 100 à 120 mots par minute. La sténographie représente les consonnes et certaines syllabes courantes par un ensemble de points, de traits, d'arcs de cercle. Ces systèmes sont très divers; les plus utilisés en langue française sont ceux de Duployé et de Prévost-Delaunay. Les sténographes les plus rapides peuvent atteindre la vitesse de 200 mots à la minute. Le texte est ensuite traduit en langage ordinaire par le sténographe lui-même. De nos jours, l'usage des enregistreurs contribue à diminuer l'importance de cette technique.

Définition de la sténotypie :

- Sténographie mécanique exécutée avec une sténotype. Technique d'écriture de la parole à l'aide d'une sténotype.

Note : L'un des avantages de la sténotypie est la possibilité de lecture du texte sans apprentissage spécial du système.

Source des définitions : *Grand dictionnaire terminologique* (Office québécois de la langue française) http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index1024_1.asp

Indiquer aux élèves que la sténographie fonctionne par la phonétique, c'est-à-dire les sons, et que la sténographie et la sténotypie servent à transcrire rapidement des discours, des conversations, etc. Ces techniques sont surtout utilisées dans les parlements, les palais de justice, etc. où les secrétaires doivent transcrire rapidement et précisément les paroles.

Consulter l'annexe G : *Sténographie* afin de fournir aux élèves une explication de la sténographie, ainsi que quelques phrases à transcrire et quelques-unes à interpréter. Demander aux élèves de bien s'amuser avec cette activité!

Les emplois dans ce domaine sont bien rémunérés et il existe une pénurie de spécialistes pour combler les postes dans les divers milieux de travail.

Demander aux élèves de mettre en évidence les traits de caractère et les habiletés requis pour travailler et réussir dans ce domaine.

Note à l'enseignant : patience, attention aux détails, précision, souci de la qualité, écoute active, capacité de gérer le stress, bonne orthographe, etc.

Demander aux élèves s'ils ont déjà utilisé une forme quelconque de sténographie. Leur expliquer que les symboles et les abréviations qu'ils utilisent dans les salles de bavardage (par exemple : MSN) sont une forme de sténographie. Voici quelques exemples :

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| • dr : de rien | • mdr : mort de rire |
| • bcp : beaucoup | • pk : pourquoi |
| • cad : c'est à dire | • c : c'est |
| • kk1 ou kelk1 : quelqu'un | • npk : n'importe quoi |
| • kkchose ou kkc : quelque chose | • oqp : occupé |

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe G

- Sténographie

Internet

- *Grand dictionnaire terminologique*
Office québécois de la langue française
http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index1024_1.asp

RÉDACTION DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

5

**RÉDACTION DE
DOCUMENTS
ADMINISTRATIFS**

RÉDACTION DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Pour qui et pour quelle raison est-ce qu'on rédige des documents administratifs? Il s'agit parfois de communications internes, c'est-à-dire qui sont adressées uniquement aux employés de l'entreprise ou d'un secteur particulier de l'entreprise, par exemple le secteur des finances. Parfois, les documents administratifs sont adressés au grand public. Les besoins et les personnes ciblées peuvent varier en fonction de la situation.

Il est important de se rendre compte qu'il existe plusieurs étapes dans la rédaction de ces types de documents. C'est dans ce module que l'élève apprendra les différentes stratégies permettant de rédiger diverses communications d'affaires qui sont organisées, claires et précises.

Dans ce module, l'élève apprendra qu'il est important de connaître le but de son document; c'est-à-dire sa raison d'être. Par l'entremise d'expériences concrètes, l'élève arrivera à déterminer la meilleure forme à utiliser afin de bien présenter et rédiger ses documents.

Résultats d'apprentissage généraux

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 5.A prendre connaissance des différents types de communications écrites en affaires.
- 5.B mettre en pratique des stratégies de lecture, d'écoute et de recherche afin de comprendre la forme, l'objectif, l'auditoire visé et le contenu dans diverses communications commerciales et techniques.
- 5.C mettre en pratique les étapes du processus d'écriture, de façon individuelle et en groupe, afin de rédiger diverses communications d'affaires qui sont bien organisées, claires et concises.
- 5.D produire des communications commerciales et techniques efficaces dans de formes diverses, y compris des correspondances d'affaires, des rapports, des articles de journal ou de revue et des présentations audiovisuelles ainsi que divers textes médiatiques et ce, pour divers auditoires.
- 5.E évaluer l'efficacité de diverses communications commerciales et techniques en étudiant la forme, l'objectif, l'auditoire et le contenu.
- 5.F montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.A

prendre connaissance des différents types de communications écrites en affaires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.A1

mettre en évidence et dresser la liste des différents types de documents administratifs qui existent dans le milieu des affaires.

Pistes d'enseignement

Discussion afin de demander aux élèves de mettre en évidence les différents documents que l'on peut utiliser en milieu d'affaires.

Note à l'enseignant : On peut souligner les documents suivants : note de service, procès-verbal, ordre du jour, rapport de progrès, note de service, compte rendu de réunion, formulaire d'évaluation, rapport d'accident, etc.

L'élève se familiarise avec différents formulaires administratifs et commerciaux, tout en prenant connaissance de leur disposition et des situations dans lesquelles ils sont utilisés. (Voir la liste à l'annexe B : « Autres écrits administratifs » et l'annexe C : « Formulaires administratifs et commerciaux »).

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe B

- Autres écrits
administratifs

Annexe C

- Formulaires
administratifs et
commerciaux

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.B

mettre en pratique des stratégies de lecture, d'écoute et de recherche afin de comprendre la forme, l'objectif, l'auditoire visé et le contenu dans diverses communications commerciales et techniques.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.B1

mettre en évidence les éléments organisationnels de divers documents d'affaires et expliquer la raison d'être de chaque élément;

5.B2

employer des stratégies appropriées pour mieux comprendre et analyser diverses communication d'affaires.

Pistes d'enseignement

En se servant du manuel *Le français au bureau, 6^e édition*, on montre des exemples de divers éléments organisationnels comme la table des matières, les titres et les sous-titres, les annexes, l'index, le glossaire, etc. afin que l'élève arrive à comprendre leur raison d'être et leur utilité.

Demander aux élèves dans quelle mesure ils se servent des éléments organisationnels pour repérer des informations.

Souligner qu'il est important de lire les titres pour en retirer l'essentiel du contenu d'un document ou d'un texte. On peut montrer un clip vidéo aux élèves et leur demander d'élaborer une série de questions suite à l'observation du clip. On pourrait aussi réaliser l'exercice à la suite d'une présentation orale, etc.

L'enseignant fournit aux élèves un article traitant d'un thème en affaires. On découpe le titre et on demande aux élèves, seuls ou en groupe de deux, de lire l'article et d'inventer un titre accrocheur. Présenter les résultats à la classe et choisir les trois meilleurs.

On peut également demander aux élèves de coter les titres sur une échelle de 0 à 10, en justifiant leurs choix.

Se servir du journal (*Courrier, Acadie-Nouvelle, La Presse*, etc.) afin de trouver un article ayant de la pertinence dans le monde des affaires. Par la suite, demander à l'élève de lire l'article et d'inventer son propre titre selon ses goûts.

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

*Avant la fin de la onzième
année, il est attendu que
l'élève pourra :*

5.C

mettre en pratique les
étapes du processus
d'écriture, de façon
individuelle et en groupe,
afin de rédiger diverses
communications d'affaires
qui sont bien organisées,
claires et concises.

*En onzième année, il est
attendu que l'élève
pourra :*

5.C1

rédiger des documents
commerciaux en suivant les
étapes prescrites.

Pistes d'enseignement

On demande à l'élève de choisir un type de document commercial dans la liste aux annexes B et C et de rédiger un document selon une situation réelle ou fictive.

L'enseignant peut se servir du manuel *Le français des affaires, 6^e édition*, section « Autres écrits administratifs » (page 138) pour les détails et des exemples illustrant la disposition de la lettre.

Pistes d'évaluation

Évaluer le document commercial préparé par l'élève.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

Annexe B

- Autres écrits
administratifs

Annexe C

- Formulaires
administratifs et
commerciaux

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.D

produire des communications commerciales et techniques efficaces de formes diverses, y compris des correspondances d'affaires, des rapports, des articles de journal ou de revue et des présentations audiovisuelles ainsi que divers textes médiatiques et ce, pour divers auditoires.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.D1

se servir des technologies afin d'améliorer la qualité des communications commerciales et techniques;

5.D2

respecter le protocole et les conventions acceptables en communications d'affaires.

Pistes d'enseignement

Discussion sur les contributions que les ressources électroniques (tableur, présentation, etc.) apportent en vue d'améliorer la qualité des informations présentées dans le monde des affaires.

Discussion sur les avantages que présentent les diverses technologies en milieu d'affaires (par exemple : le téléphone cellulaire; l'appareil mobile de communications (par exemple : BlackBerry); le projecteur à cristaux liquides (LCD); etc.).

- Quels sont leurs emplois?
- Quels avantages présentent-elles?
- Quels sont leurs inconvénients?

Poser la question suivante aux élèves :

« Si tu avais à choisir un outil technologique pour le travail dans le monde des affaires, lequel choisirais-tu? Pourquoi? »

Discussion :

Demander à l'élève de décrire l'importance qu'il y a à se procurer les informations essentielles avant de communiquer avec un individu dans des situations particulières. C'est-à-dire qu'il doit souligner combien il est important de respecter le protocole et l'éthique en vérifiant les détails importants. Par exemple, on doit vérifier le nom de la personne ainsi que son titre et ses fonctions avant d'amorcer une communication. On peut également souligner l'importance d'un registre de langue approprié selon le milieu de travail de la personne avec qui l'on communique, etc. (voir la page 63 du manuel *Le français au bureau 6^e édition* et la page 13 du cahier d'exercices de ce manuel).

Pistes d'évaluation

On peut demander aux élèves de remettre un texte sur les emplois, les avantages et les inconvénients d'un outil technologique quelconque pour fin d'évaluation.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau,*
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

p. 63

Cahier d'exercices p. 13

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.E

évaluer l'efficacité de diverses communications commerciales et techniques en étudiant la forme, l'objectif, l'auditoire et le contenu.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.E1

utiliser un sondage pour rassembler des informations;

5.E2

expliquer l'importance de la planification dans la rédaction de documents administratifs;

Pistes d'enseignement

Demander à l'élève de trouver un thème qui l'intéresse et ensuite d'élaborer un mini-questionnaire afin de sonder les élèves de l'école (ou un autre groupe) selon un sujet qui les intéresse. Tous les élèves doivent choisir un différent sujet, approuvé par l'enseignant. Avant d'utiliser son questionnaire, l'élève devra le soumettre à l'enseignant pour le faire corriger et approuver. Présenter les résultats de son sondage à la classe et permettre à la classe de réagir, de poser des questions, etc.

Discussion sur l'importance de la planification. Utiliser l'exemple de la construction d'une maison – si on ne suit pas les plans, on risque de commettre des erreurs, d'avoir des coûts supplémentaires, de ne pas respecter les échéances établies, etc. Le plan est tout aussi important dans le processus d'écriture. Demander aux élèves d'expliquer pourquoi, en utilisant des exemples.

Pistes d'évaluation

Évaluer le sondage préparé par l'élève, ainsi que la compilation et l'interprétation des résultats.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.E
évaluer l'efficacité de diverses communications commerciales et techniques en étudiant la forme, l'objectif, l'auditoire et le contenu.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.E3
élaborer un gabarit pour classer et organiser les informations selon une structure spécifique.

Pistes d'enseignement

Faire ressortir les idées principales et les idées secondaires dans un document. Distribuer un article lié aux affaires et demander aux élèves de travailler avec un partenaire afin d'identifier les thèmes principaux et secondaires. Par la suite, en discuter en plénière.

Déterminer l'ordre de présentation des idées. Développer et organiser ses idées afin de rédiger un document. Souligner l'importance de l'organisation des idées et de la cohérence pour que les gens comprennent bien les messages que l'on souhaite transmettre.

Présenter un thème aux élèves (par exemple : la loi de l'offre et de la demande, les techniques de recrutement des employés, etc.) et leur demander de rédiger un document à partir des résultats de leurs recherches. On encourage fortement l'enseignant à les aider à trouver un éventail de thèmes pour que la mise en commun soit plus intéressante et enrichissante.

On demande aux élèves de bien planifier leurs communications avant de commencer l'élaboration. Ils peuvent préparer un gabarit pour classer et organiser les informations selon une structure spécifique. Il est possible d'utiliser le logiciel *Inspiration* afin de créer des organisateurs graphiques qui aident les élèves à s'organiser pour la rédaction de textes, de lettres, de présentations orales, etc. On peut aussi créer des graphiques en se servant des logiciels de traitement de texte et de présentation, alors il existe plusieurs options pour l'enseignant et pour les élèves.

Pistes d'évaluation

Évaluer le document rédigé par l'élève.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Logiciel

- *Inspiration*

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.F

montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.F1

expliquer l'importance de la qualité de la langue dans ses écrits;

5.F2

mettre en évidence les meilleurs moyens d'assurer une qualité de français acceptable dans ses communications écrites;

Pistes d'enseignement

Discussion sur l'impression que donnent les textes bien rédigés, bien organisés et bien présentés par rapport à ceux qui sont faibles au niveau de la qualité de la langue et de la structure. Quel message est transmis à la personne qui reçoit le document? Quel impact cela peut-il y avoir? Est-il important de surveiller la qualité de ses écrits? Demander aux élèves d'expliquer à l'aide d'exemples.

Discussion portant sur les outils de correction de textes dans les logiciels de traitement de texte (et autres). Combien d'élèves se servent de ce type d'outil? Est-ce que ce type d'outil est efficace? Avez-vous parfois des erreurs, même après que votre fichier (lettre ou autre) a été vérifié? Pourquoi?

Note : L'enseignant peut indiquer aux élèves que le logiciel ne comprend pas le contexte dans lequel on écrit. Souvent, il va reconnaître un mot et l'accepter, sans prendre en compte le contexte dans lequel il est employé. Après tout, il s'agit d'un logiciel informatique, qui est incapable de penser! Alors, il revient à l'individu de mettre en pratique ses connaissances langagières. On recommande à l'élève d'imprimer sa lettre, de prendre le temps de la lire soigneusement et d'apporter les corrections nécessaires en suivant les règles de la langue française, en plus des conventions pour la mise en forme du type de document qu'il crée.

Demander à un partenaire de lire et de vérifier son texte afin d'offrir des suggestions dans le but d'améliorer le texte.

Pistes d'évaluation

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.
Cahier d'exercices
qui accompagne le
manuel

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.F

montrer qu'il connaît la terminologie française propre au domaine des affaires par l'entremise de ses discussions et de ses écrits.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

5.F3

préparer une enveloppe selon les normes acceptables en affaires.

Pistes d'enseignement

L'élève apprend à préparer une enveloppe en tenant compte des diverses composantes, à savoir :

- la désignation du destinataire (les titres de civilité, le prénom, le nom, la fonction du destinataire).
- l'adresse (le numéro municipal, la rue, les points cardinaux, l'appartement, le bureau, l'immeuble et l'étage, la case postale, le quartier, la ville ou le village, la municipalité, le comté, la province, le code postal, le pays).
- les mentions complémentaires (la nature de l'envoi et le mode d'acheminement).
- la ponctuation et l'ordre des éléments.
- l'adresse municipale et l'adresse postale.
- les abréviations dans les adresses.

Se référer à la section « Enveloppe » à la page 29 du manuel *Le français au bureau 6^e édition*.

Pistes d'évaluation

Demander à l'élève de préparer une enveloppe pour répondre à un besoin particulier.

**Ressources
pédagogiques
recommandées****Imprimé**

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

Accent particulier sur les
sections suivantes :

- Mots et expressions à
connaître
p. 267
- Féminisation et
rédaction épïcène
p. 563
- Enveloppe
p. 29

ANALYSE DE DOCUMENTS POUR DÉTERMINER L'EFFICACITÉ ET LA PRÉCISION

6

**ANALYSE DE
DOCUMENTS
POUR DÉTERMINER
L'EFFICACITÉ ET
LA PRÉCISION**

ANALYSE DE DOCUMENTS POUR DÉTERMINER L'EFFICACITÉ ET LA PRÉCISION

L'aspect professionnel est un élément important dans la conception des divers types de documents. Ce module traite de deux volets distincts pour assurer cet aspect professionnel : l'esthétique (la manière que le document est présenté) et la qualité du français écrit. Dans le monde des affaires, ces volets doivent être maîtrisés pour que les gens prennent les documents au sérieux et leur accordent l'attention qu'ils méritent.

L'élève sera appelé à utiliser ses habiletés de résolution de problèmes et sa créativité afin de trouver des solutions aux problèmes qui surgissent en cours de route, lors de ses travaux individuels et lors des projets de groupe.

Résultats d'apprentissage généraux

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 6.A mettre en pratique les divers apprentissages réalisés pendant l'ensemble du cours.
- 6.B utiliser le vocabulaire propre à l'activité ou au domaine en se servant de ressources imprimées et électroniques afin de confirmer l'orthographe et le sens des mots ou des expressions.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

6.A

mettre en pratique les divers apprentissages réalisés pendant l'ensemble du cours.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

6.A1

évaluer l'importance d'une bonne qualité de français écrit dans ses travaux;

6.A2

mettre en évidence les sources d'informations utilisées dans ses textes.

Pistes d'enseignement

Faire un survol des difficultés grammaticales et orthographiques vues le plus fréquemment en classe dans les travaux des élèves et en introduire de nouvelles. Consulter la section « Répertoire de difficultés grammaticales et orthographiques » dans le document *Le français au bureau, 6^e édition* pour de plus amples renseignements. Voir la page 293 du manuel et le cahier d'exercices à partir de la page 37.

Demander aux élèves de rédiger des lettres en utilisant les difficultés orthographiques et grammaticales apprises plus haut. On recommande de souligner les erreurs commises le plus fréquemment par les élèves pendant le cours. Par exemple :

- se / ce;
- on / ont;
- son / sont;
- les anglicismes; etc.

Discussion :

Il est important de discuter du plagiat et d'indiquer aux élèves comment les auteurs citent bien les extraits de textes en provenance d'autres auteurs, textes, etc. selon une méthode reconnue (souvent, il s'agit de la méthode APA – American Psychological Association).

Types de documents copiés : écrits, images, etc.

Discuter des conséquences du plagiat :

- Note de zéro sur un travail
- Expulsion d'un cours
- Expulsion de l'école (par exemple : université) {perdre ses frais de scolarité, etc.}
- Infraction à la loi – conséquences légales
- Destruction de la réputation ou la crédibilité de l'individu

Pistes d'évaluation

Évaluer dans quelle mesure l'élève maîtrise les difficultés grammaticales et orthographiques dans la lettre qu'il a rédigée.

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

p. 293

Cahier d'exercices
qui accompagne le
manuel à partir de la
page 37

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

6.B

utiliser le vocabulaire propre à l'activité ou au domaine en se servant de ressources imprimées et électroniques afin de confirmer l'orthographe et le sens des mots ou des expressions.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

6.B1

concevoir un document électronique sur un thème lié aux affaires.

Pistes d'enseignement

L'élève doit concevoir un document électronique comme une annonce publicitaire, un dépliant, etc. Son document doit servir à une organisation ou à une entreprise de sa région, (qui peut être l'école elle-même) alors il lui revient de contacter les responsables et de les rencontrer pour déterminer le contenu, la forme, les images, les logos, etc. Une fois cela réalisé, l'élève consulte les responsables de l'entreprise ou de l'organisation afin d'obtenir les informations essentielles – détails, dates, heures, intention, auditoire. Ensuite il présente une ébauche au responsable de l'entreprise ou de l'organisation et on détermine les modifications à y apporter pour que le document soit finalisé en choisissant une forme appropriée.

L'élève doit expliquer à l'enseignant, après la rencontre initiale avec le responsable, les objectifs de son projet. L'élève est alors appelé à indiquer clairement au départ son intention, sa stratégie et son auditoire.

L'élève doit présenter son document à la classe afin d'obtenir une rétroaction.

Pistes d'évaluation

L'enseignant doit évaluer le travail en fonction des indications de départ (est-ce que le document respecte ce que l'on a dit qu'on voulait accomplir?) en plus de la qualité de la présentation, la qualité de la langue, etc. On peut également demander au responsable de l'organisation ou de l'entreprise d'évaluer le document selon les critères établis.

Évaluer la présentation du document de l'élève en se servant des grilles d'évaluation à l'annexe D. (Prévoir assez de photocopies pour toute la classe)

Ressources pédagogiques recommandées

Imprimé

GUILLOTON N. et
CAJOLET-LAGANIÈRE
H., *Le français au bureau*,
6^e édition,

Les Publications du
Québec, Sainte-Foy
(Québec), 2005.

EXPÉRIENCE PRATIQUE

(STAGE, MENTORAT,
OBSERVATION AU POSTE DE TRAVAIL)

7

EXPÉRIENCE
PRATIQUE

EXPÉRIENCE PRATIQUE (STAGE, MENTORAT, OBSERVATION AU POSTE DE TRAVAIL)

Comme l'expérience concrète fournit à l'élève l'occasion de mettre en pratique ses connaissances et ses habiletés, on lui demande de se rendre en milieu de travail afin d'observer et d'apprendre diverses techniques de communication. À cette fin, on exige que l'élève consacre un minimum de 10 heures au travail dans un milieu d'affaires afin de mettre en pratique les connaissances, compétences et habiletés et d'en apprendre d'autres dans des situations réelles.

On souhaite que cette expérience se réalise dans un milieu de travail qui intéresse le jeune, alors on tente, dans la mesure du possible, de lui trouver un stage selon ses préférences. L'apprentissage en milieu de travail a une valeur importante pour le jeune car c'est en faisant qu'il apprend à mettre en pratique et à valoriser les habiletés, les compétences et les outils requis pour communiquer de manière efficace.

Il existe diverses possibilités pour que les élèves réussissent à vivre des stages pratiques : secrétaire d'école, enseignant d'éducation physique afin de dresser l'horaire du gymnase après les heures de classe, coordination des rendez-vous (garage), municipalité (secteur des loisirs), inventaire pour un magasin, entreposage informatisé, municipalité, Jeux de l'Acadie, Festival acadien de la région, conseil étudiant, comité paroissial, association foyer école, comité d'école consultatif (CEC), rôle d'annonceur lors d'activités sportives ou culturelles, aide pour l'organisation des comptes « Fat Cat » des jeunes de l'école élémentaire, etc.

Résultats d'apprentissage généraux

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

- 7.A mettre en pratique ses connaissances, ses compétences et ses habiletés en communication d'affaires dans des situations réelles.
- 7.B évaluer ses propres habiletés de communication technique et de communication d'affaires et déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.
- 7.C évaluer les habiletés de communication technique et de communication d'affaires de ses pairs et déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

7.A

mettre en pratique ses connaissances, ses compétences et ses habiletés en communication d'affaires dans des situations réelles.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

7.A1

créer des documents utiles pour faciliter la vie scolaire et communautaire;

7.A2

présenter un résumé de ses expériences en milieu de travail.

Pistes d'enseignement

L'élève doit collaborer avec une organisation communautaire ou une entreprise locale afin de créer des dépliants, des affiches, des lettres, etc. L'élève profite de l'occasion pour mettre en pratique ses connaissances et ses habiletés. En même temps, les organisations et les entreprises de la région profitent de l'expertise de nos jeunes, qui sont très capables!

L'élève peut aussi créer des documents utiles pour l'école – que ce soit des affiches pour les intramuros, des annonces de spectacles, etc.

L'élève présente un résumé de ses expériences en milieu de travail, en faisant ressortir les connaissances, les compétences et les habiletés liées aux affaires qui sont utiles aux personnes avec qui il a vécu son expérience de travail (ou aux personnes qui l'entouraient dans le milieu de travail – par exemple : président, secrétaire, etc.). On demande à l'élève de monter et de réaliser la présentation comme si elle se faisait en milieu d'affaires. On recommande alors l'emploi de graphiques, de statistiques, d'outils technologiques, etc. dans la présentation pour la rendre plus intéressante et interactive.

* Indiquer aux élèves qu'un excès d'informations, de graphiques, d'images et de statistiques peut avoir un impact négatif sur la présentation. Il est important de trouver le juste milieu entre le manque d'informations et l'excès d'informations afin de capter et de garder l'intérêt de l'auditoire.

Pistes d'évaluation

Évaluer le travail de l'élève, que ce soit à l'échelle de l'école ou de la communauté.

Évaluer la présentation de l'élève, y compris ses habiletés de communication et les outils ou les supports utilisés.

Ressources pédagogiques recommandées

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

7.B

évaluer ses propres habiletés de communication technique et de communication d'affaires et déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

7.B1

utiliser divers moyens technologiques afin de faciliter la vie quotidienne dans la communauté ou dans le milieu de travail;

7.B2

effectuer des recherches portant sur les habiletés de communication.

Pistes d'enseignement

L'élève peut aider des entrepreneurs locaux à mettre sous forme électronique les informations employées lors de leurs présentations. Par exemple, l'élève peut montrer aux employés d'une entreprise (ou le faire lui-même) comment concevoir des présentations utiles et intéressantes en se servant de *PowerPoint* ou de *Corel Présentations*.

L'élève peut travailler sur la conception ou la mise à jour de sites Internet. Le site de l'école, le site d'une entreprise ou d'une organisation locale, etc. sont d'excellents exemples d'initiatives dans lesquelles peuvent s'impliquer les jeunes.

Dans le cas où l'élève possède les connaissances / habiletés requises dans le domaine des vidéoconférences, on peut lui demander de jouer le rôle d'animateur lors d'une réunion d'une entreprise, d'un comité ou d'une organisation qui a lieu à distance.

L'élève peut s'engager dans un projet personnel (ou en groupe) afin d'aider une entreprise (ou un individu) à mieux exploiter les outils de communication à sa disposition. Par exemple, il pourrait expliquer comment créer des listes de distribution pour le courrier électronique, utiliser la messagerie textuelle à partir du téléphone cellulaire, etc.

L'élève est appelé à effectuer une recherche pour ensuite participer à une discussion portant sur les habiletés de communication.

Selon deux domaines de travail potentiels qui intéressent l'élève, on lui demande de réfléchir et d'effectuer une recherche afin d'identifier différentes situations de communication dans ces domaines. Mettre en évidence les outils de communication employés. Expliquer les diverses utilisations des outils de communication dans les domaines privilégiés. Présenter ses résultats et en discuter en classe. L'élève doit expliquer les compétences et les habiletés requises pour réussir dans diverses professions, ainsi que dans les études collégiales et universitaires ou dans d'autres programmes de formation requis selon son choix.

L'élève, seul ou en groupe, aura à mettre en évidence les différentes habiletés en communication requises dans le monde des affaires. Il doit également souligner leur importance à l'aide d'exemples concrets.

Pistes d'évaluation

Évaluer le travail réalisé auprès d'un organisme ou d'une société, à l'aide de « l'employeur », au besoin.

Ressources pédagogiques recommandées

Logiciel

- Corel Suite
- Microsoft Office

Résultats d'apprentissage spécifiques

Avant la fin de la onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

7.C

évaluer les habiletés de communication technique et de communication d'affaires de ses pairs et déterminer l'emploi qu'on a fait de la technologie pour clarifier le contenu et améliorer l'efficacité du message que l'on souhaitait véhiculer.

En onzième année, il est attendu que l'élève pourra :

7.C1

utiliser divers moyens technologiques afin de faciliter la vie quotidienne dans la communauté ou dans le milieu de travail;

Pistes d'enseignement

L'élève réalise une présentation orale afin de décrire et de montrer les apprentissages réalisés dans l'ensemble des cours.

Pistes d'évaluation

Évaluer la présentation orale.

Ressources pédagogiques recommandées

ANNEXE

Types de lettres

A large, bold, white capital letter 'A' is centered on a gray background. The letter has a thick, sans-serif font style.

TYPES DE
LETTRES

annexe A

Types de lettres

Lettres liées à l'emploi

- Réponse à une offre d'emploi (5 exemples)
- Demande d'emploi à la suggestion d'une tierce personne
- Candidature spontanée
- Recommandation (2 exemples)
- Référence défavorable (il faut insister auprès des élèves sur le fait qu'il est important de demander la permission avant d'indiquer que cette personne sera une référence)
- Convocation à une entrevue
- Attestation d'emploi
- Offre d'un poste
- Confirmation de l'acceptation d'un poste
- Félicitations
- Réponse défavorable à une demande d'emploi
- Refus d'une candidature
- Accusé de réception
- Plainte
- Réprimande
- Réponse à une plainte
- Licenciement
- Congédiement
- Contestation de congédiement
- Démission

Invitation, remerciements, félicitations, commandite

- Invitation à un colloque
- Acceptation d'une invitation
- Refus d'une invitation
- Appréciation
- Remerciements (2 exemples)
- Appui d'une candidature
- Félicitations
- Demande de commandite
- Acceptation d'une commandite
- Remerciements pour une commandite
- Refus d'une commandite

Appel d'offres, demande de renseignements, questionnaire, accusé de réception

- Appel d'offres
- Demande de renseignements ou de documentation
- Réponse à une demande de renseignements ou de documentation
- Réponse à une demande de renseignements
- Envoi d'un questionnaire
- Accusé de réception

Déclaration de sinistre, réclamation, lettres de recouvrement

- Déclaration de sinistre à un assureur
- Réclamation pour erreur de facturation
- Réponse à une réclamation
- Première lettre de recouvrement
- Seconde lettre de recouvrement

Consulter le manuel suivant à titre de référence :

GUILLOTON N. et CAJOLET-LAGANIÈRE, H., *Le français au bureau, 6^e édition*, Les Publications du Québec, Sainte-Foy (Québec), 2005.

ANNEXE

Autres écrits administratifs

B

AUTRES ÉCRITS
ADMINISTRATIFS

annexe B**Autres écrits administratifs****Curriculum vitae**

- Lettre d'accompagnement du curriculum vitae
- Curriculum vitae chronologique
- Curriculum vitae fonctionnel
- Curriculum vitae mixte
- Curriculum vitae par compétences

Note de service

- Note de service
- Note

Avis de convocation, ordre du jour, procès-verbal et compte rendu

- Avis de convocation
- Ordre du jour
- Procès-verbal
- Compte rendu
- Formulaire de prise de notes
- Vocabulaire relatif aux réunions
- Verbes utiles à la rédaction de procès-verbaux et de comptes rendus
- Convocation sous forme de lettre
- Convocation sous forme de note

Autres documents

- Communiqué
- Offre d'emploi
- Carte d'invitation
- Carte-réponse
- Carte professionnelle
- Télécopie
- Courrier électronique (en-tête, message, annexe, réponse automatique en cas d'absence)
- Attestation
- Certificat
- Plaque commémorative
- Contrat de service

ANNEXE

Formulaires administratifs et commerciaux

C

FORMULAIRES
ADMINISTRATIFS
ET COMMERCIAUX

annexe C

Formulaires administratifs et commerciaux

- Demande d'emploi
- Bulletin de paie
- Compte de frais
- Facture
- Note d'honoraires
- Reçu
- Bon de commande
- Demande d'achat ou de service
- Bon de travail
- Bordereau de livraison
- Bordereau de transmission
- Registre des visites
- Chèque-cadeau

ANNEXE

Grilles d'appréciation du rendement

D

GRILLES
D'APPRÉCIATION
DU RENDEMENT

fiche A

Appréciation du rendement - Participation aux cours

Nom de l'élève : _____

L'élève	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• se présente en classe à l'heure, est ponctuel, est fiable - il n'est jamais absent ou ses absences sont très rares.					
• est bien préparé pour la salle de classe (papier, crayon, etc.).					
• fait preuve d'un bon sens des responsabilités.					
• communique bien à l'oral.					
• communique bien à l'écrit.					
• remet ses travaux à temps, selon les échéances.					
• manifeste un intérêt et des aptitudes pour le travail.					
• utilise bien les outils et les ressources à sa disposition.					
• réussit à résoudre des problèmes de manière efficace.					
• manifeste un désir d'apprendre, une ouverture d'esprit.					
• accomplit les tâches demandées, suit bien les directives.					
• travaille bien en équipe.					
• fait un travail de bonne qualité.					

Total : ____/52 = ____%

Nom de l'enseignant : _____

Signature : _____

Date : _____

Commentaires :

fiche B**Autoappréciation du rendement - Participation aux cours**

Nom de l'élève : _____

	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• J'étais fiable - je n'ai jamais été absent ou mes absences étaient très rares, je me suis présenté en classe à l'heure, j'ai été ponctuel.					
• J'étais bien préparé pour la salle de classe (papier, crayon, etc.).					
• J'ai fait preuve d'un bon sens des responsabilités.					
• J'ai bien communiqué à l'oral.					
• J'ai bien communiqué à l'écrit.					
• J'ai remis mes travaux à temps, selon les échéances.					
• J'ai manifesté un intérêt et des aptitudes pour le travail.					
• J'ai bien utilisé les outils et les ressources à ma disposition.					
• J'ai réussi à résoudre des problèmes de manière efficace.					
• J'ai manifesté un désir d'apprendre, une ouverture d'esprit.					
• J'ai accompli les tâches demandées, j'ai bien suivi les directives.					
• J'ai bien travaillé en équipe.					
• J'ai fait un travail de bonne qualité.					

Total : _____/52 = _____%

Nom de l'enseignant : _____

Signature : _____ Date : _____

Commentaires :

fiche C

Autoappréciation du rendement - Stage(s)

Nom de l'élève : _____

	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• Je me suis présenté au travail à l'heure, j'ai été ponctuel.					
• Je suis fiable - je ne suis jamais absent ou mes absences sont très rares.					
• J'étais prêt pour le travail – habits et équipement appropriés, etc.					
• Je fait preuve d'un bon sens des responsabilités.					
• Je remets mes travaux à temps, selon les échéances établies.					
• Je communique bien à l'oral.					
• Je communique bien à l'écrit.					
• Je manifeste un intérêt et des aptitudes pour le travail.					
• J'utilise bien les outils et les ressources à ma disposition.					
• Je réussis à résoudre des problèmes de manière efficace.					
• Je manifeste un désir d'apprendre, une ouverture d'esprit.					
• J'accomplis les tâches demandées, suis bien les directives.					
• Je travaille bien en équipe.					
• Je fais un travail de bonne qualité.					
• Je respecte les normes de sécurité.					
• J'entretiens de bonnes relations avec mes collègues de travail.					

Total : _____/64 = _____%

Signature : _____ Date : _____

Commentaires :

fiche D

**Appréciation du rendement en milieu de travail
(enseignant ou superviseur)**

Nom de l'élève : _____

Lieu de l'expérience pratique : _____ Date de l'expérience pratique : _____

L'élève	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• se présente au travail à l'heure, est ponctuel.					
• est fiable - il n'est jamais absent ou ses absences sont très rares.					
• est prêt pour le travail – habits et équipements appropriés, etc.					
• fait preuve d'un bon sens des responsabilités.					
• s'habille de manière appropriée pour le travail.					
• communique bien avec les gens selon son entourage.					
• établit et entretient de bonnes relations avec ses collègues, le(s) patron(s) et le public.					
• manifeste un intérêt et des aptitudes pour le travail.					
• utilise bien les outils et les ressources à sa disposition.					
• réussit à résoudre des problèmes de manière efficace.					
• manifeste un désir d'apprendre, une ouverture d'esprit.					
• accomplit les tâches demandées, suit bien les directives.					
• travaille bien en équipe.					
• adopte un comportement général approprié.					
• fait preuve de respect envers les autres.					
• fait un travail de bonne qualité.					
• respecte les normes de sécurité.					

Total : _____/68 = _____%

...suite **fiche D**

Appréciation du rendement en milieu de travail

Je suis satisfait du travail de l'élève et je lui accorde un succès pour son expérience de travail.
insatisfait ne lui accorde pas

(S.V.P. encercler les deux énoncés ci-haut qui correspondent à votre évaluation)

Commentaires :

Nom : _____ Date : _____

Signature : _____

fiche E

Workplace Evaluation

Student : _____

The student	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• is punctual, reports to work on time.					
• is reliable – misses little or no work.					
• is ready to work – proper attire, tools, etc.					
• demonstrates a good sense of responsibility.					
• dresses appropriately for the job.					
• exhibits effective communication skills (oral/ written).					
• establishes and maintains good relationships with colleagues (and public, if applicable).					
• demonstrates a keen interest and general aptitudes for the chosen field of work.					
• effectively uses available tools and resources.					
• demonstrates good problem-solving skills.					
• demonstrates a desire to learn, an open mind towards new learning.					
• successfully completes assigned tasks, follows directions/orders.					
• works well as a team member.					
• demonstrates appropriate work-place behaviour.					
• is respectful of others.					
• produces good quality work.					
• respects workplace rules and regulations.					

Total : _____/68 = _____%

...suite **fiche E**

Workplace Evaluation

I am satisfied with the student's work placement and I attribute the following grade as a result.
 dissatisfied

- Success Incomplete / Unsatisfactory

Employer's comments :

Name of business or organization : _____ Date : _____

Name : _____

Signature : _____

fiche F

Appréciation du rendement - Journal de bord
(Communications d'affaires 11)

Nom de l'élève : _____

Titre du cours : _____

L'élève	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• organise bien son journal (dates, sections, etc.).					
• tient son journal à jour de façon régulière.					
• présente son journal sous une forme claire et appropriée (électronique ou autre).					
• emploie un français correct dans ses textes (bonne qualité).					
• indique et décrit clairement ses apprentissages.					
• émet ses opinions / indique ses réflexions quant à ses expériences.					
• établit des liens entre sa formation scolaire et les applications pratiques dans le milieu de travail.					
• met en évidence ses forces et ses faiblesses et détermine les aspects qui sont à améliorer davantage.					

Total : ____/32 = ____%

Commentaires :

Signature : _____ Date : _____

fiche G

Autoappréciation du rendement - Journal de bord
(Communications d'affaires 11)

Nom de l'élève : _____

Titre du cours : _____

	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• J'ai bien organisé mon journal (dates, sections, etc.).					
• J'ai tenu mon journal à jour de façon régulière.					
• J'ai présenté mon journal sous une forme claire et appropriée (électronique ou autre).					
• J'ai employé un français correct dans mes textes (bonne qualité).					
• J'ai indiqué et décrit clairement mes apprentissages.					
• J'ai émis mes opinions / j'ai indiqué mes réflexions quant à mes expériences.					
• J'ai établi des liens entre ma formation scolaire et les applications pratiques dans le milieu de travail.					
• J'ai mis en évidence mes forces et mes faiblesses et j'ai déterminé les aspects qui sont à améliorer davantage.					

Total : _____/32 = _____%

Commentaires :

Signature de l'élève : _____ Date : _____

fiche H

Grille d'appréciation - présentation orale

On suggère fortement à l'enseignant de se servir de la stratégie suivante lors des présentations orales en classe, que ce soit sur place ou par l'entremise de la vidéoconférence.

D'abord, on fournit à chaque élève le nombre de copies de la grille équivalent au nombre de présentations qui auront lieu pendant la classe. L'élève a pour responsabilité de remplir la grille d'appréciation de la présentation orale selon les critères énumérés, en plus de fournir à l'élève qui réalise la présentation une rétroaction dans la section « commentaires ».

À la fin de chaque présentation, l'enseignant demandera au hasard à un élève de la classe de poser une question concernant la présentation à un autre élève de la classe, également choisi au hasard. Cela demande une attention particulière des élèves et augmente les chances que l'ensemble de la classe participe activement à l'ensemble des présentations.

Il est à noter que l'enseignant complète également une grille d'appréciation du rendement de la présentation orale pour chaque élève.

Enfin, on encourage l'enseignant à utiliser les outils technologiques permettant d'enregistrer les présentations. Ainsi, les élèves peuvent s'observer afin de mieux s'autoévaluer et de déterminer leurs forces et leurs faiblesses dans le but de s'améliorer à l'avenir.

fiche I**Formulaire d'appréciation et de rétroaction pour une présentation orale**

Nom du présentateur : _____ Date : _____

1. Le présentateur prend le temps de se présenter et d'introduire le but de sa présentation.

..... /2

2. La présentation est bien organisée, on sait où on va, il y a un plan au début.

..... /2

3. Le présentateur fait preuve d'enthousiasme, adopte le bon ton, le bon débit (vitesse), les bons procédés de communication non verbale, et capte ainsi l'intérêt.

..... /3

4. Le présentateur montre qu'il connaît bien son sujet / Il fournit des exemples concrets de ses expériences.

..... /3

5. Le présentateur utilise des supports (visuels, auditifs...) pour sa présentation et ceux-ci respectent les règles de mise en pages vues en classe.

..... /3

...suite **fiche I**

Formulaire d'appréciation et de rétroaction pour une présentation orale

6. Le présentateur gère bien son stress, il n'y a pas trop de signes de nervosité.

..... /2

7. Le présentateur établit un bon contact visuel avec son auditoire.

..... /3

8. Le présentateur vérifie auprès de son auditoire s'il y a des questions suite à sa présentation et il respecte le temps prévu.

..... /2

Grand total :...../20

Autres commentaires

Nom de l'évaluateur : _____

Signature : _____

Date : _____

fiche J**Formulaire d'autoappréciation d'une présentation orale**

Nom du présentateur : _____ Date : _____

1. Je prends le temps de me présenter et d'introduire le but de ma présentation.

..... /2

2. Ma présentation est bien organisée, je sais où je vais, j'ai un plan au début.

..... /2

3. Je fait preuve d'enthousiasme, j'adopte le bon ton, le bon débit (vitesse), les bons procédés de communication non verbale, et je capte ainsi l'auditoire.

..... /3

4. Je montre que je connais bien mon sujet / Je fournis des exemples concrets de mes expériences.

..... /3

5. J'utilise des supports (visuels, auditifs) pour appuyer ma présentation.

..... /3

...suite **fiche J**

Formulaire d'autoappréciation d'une présentation orale

6. Je gère bien mon stress, il n'y a pas trop de signes de nervosité.

..... /2

7. J'établis un bon contact visuel avec mon auditoire.

..... /3

8. Je vérifie auprès de mon auditoire s'il y a des questions suite à ma présentation et je respecte le temps prévu.

..... /2

Grand total :...../20

Autres commentaires

Signature de l'élève : _____

fiche K

Appréciation d'une lettre d'affaires – Qualité de présentation (grille 1)
(Communications d'affaires 11)

Nom de l'élève : _____

	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• qualité du français					
• orthographe					
• grammaire					
• ponctuation					
• chaque paragraphe exprime une idée					
• clarté du message					
• taille de la police					
• choix du type de police					
• esthétique (qualité de présentation)					
• mise en pages (marge, etc.)					
• qualité et la couleur du papier					

Total : _____/44 = _____%

Commentaires :

...suite **fiche K**

Appréciation d'une lettre d'affaires – (grille 2)
(Communications d'affaires 11)

Nom de l'élève : _____

	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
• qualité du français					
• orthographe					
• grammaire					
• ponctuation					
• chaque paragraphe exprime une idée					
• clarté du message					
• taille de la police					
• choix du type de police					
• esthétique (qualité de présentation)					
• mise en pages (marge, etc.)					
• qualité et la couleur du papier					

Total : _____/44 = _____%

Signature : _____ Date : _____

fiche L**Appréciation de l'élaboration d'un document pour une entreprise ou une organisation**

Nom de l'élève : _____

Nom de l'entreprise ou de l'organisation : _____

(L'enseignant et l'élève déterminent les critères selon la nature de l'activité).

	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
Exemple : Les images sont claires.					
Texte informatif ou incitatif.					
Le document répond aux besoins et aux attentes de l'entreprise ou de l'organisation ou de l'élève					
Qualité du français					
Disposition / Forme du document					

Total : ____ / ____

Signature de l'élève : _____ Date : _____

Commentaires :

fiche L

Autoappréciation de l'élaboration d'un document pour une entreprise ou une organisation

Nom de l'élève : _____

Nom de l'entreprise ou de l'organisation : _____

(L'enseignant et l'élève déterminent les critères selon la nature de l'activité).

	Excellent (4 pts)	Très bien (3 pts)	Bien (2 pts)	Faible (1 pt)	Inacceptable (0 pt)
Exemple : Les images sont claires.					
Texte informatif ou incitatif.					
Le document répond aux besoins et aux attentes de l'entreprise ou de l'organisation ou de l'élève					
Qualité du français					
Disposition / Forme du document					

Total : ____ / ____

Signature de l'élève : _____ Date : _____

Commentaires :

ANNEXE

Protocole général des réunions

E

PROTOCOLE
GÉNÉRAL DES
RÉUNIONS

fiche 1**Partie 1 – Avant la réunion****Raison (objectif)**

- Par exemple : Pêches et Océans convoque les pêcheurs à une réunion de consultation afin d'étudier la possibilité de changer les dates de la saison de pêche au homard.

Avis de convocation

- Pour aviser les membres du sujet, de la date et du lieu de la rencontre (par exemple, rencontre du Conseil jeunesse provincial (CJP) à Chéticamp les 9, 10 et 11 juin).

Membres et invités (convocation)

- Identifier et inviter les membres et les invités à la réunion, y compris l'animateur – par exemple, le président). La secrétaire doit envoyer aux membres les règles régissant les assemblées ainsi que les documents nécessaires pour la rencontre.

Préparation de l'ordre du jour

- Comment préparer l'ordre du jour - consulter les pages 157 et 167 du manuel *Le français au bureau, 6^e édition*.

Date de tenue de la rencontre

- Indiquer clairement la date de la rencontre.

Lieu (salle)

- Spécifier l'endroit exact de la rencontre y compris l'adresse, la salle (par exemple : 212), etc.

Organisation de la salle

- L'organisation de la salle varie en fonction des besoins et du nombre de participants. Il y a plusieurs manières d'organiser la salle. Par exemple, amphithéâtre, en forme de ▲, en forme de ▼, en demi-cercle, en rond, etc.).

Autres détails

- Support visuel (microphones, projecteur LCD, etc.)
- Salle propre et présentable, bien éclairée et bonne qualité d'air, etc.
- Accessible aux chaises roulantes

Autres préparatifs (nourriture, hébergement, transport, etc.)

- Selon le nombre de personnes, commander le café, le thé, l'eau en bouteille, etc.
- Tenir compte de l'âge et des particularités des participants
- Type de nourriture reflète les valeurs de l'organisme – par exemple : fruits, légumes, eau, jus, etc. pour un organisme qui valorise la santé.
- Détails de l'hébergement (communiquer les réservations aux membres).
- Transport (autobus, location d'autos, etc.).

Dépenses occasionnées - réclamations

- Distribuer les formulaires de dépenses aux gens (membres) en indiquant à qui les remettre et quand / comment.

fiche 2**Partie 2 – Pendant la réunion**

Accueil (mot de bienvenue et discours d'ouverture).

- Lecture et adoption de l'ordre du jour
- Autres (les ajouts à l'ordre du jour peuvent seulement se faire à ce moment-ci)
- Lecture et adoption du procès-verbal de la dernière rencontre (ce dont on a discuté et qu'on a décidé lors de la dernière rencontre). Voir exemples aux pages 158 à 160 et 169 à 171 du manuel *Le français au bureau, 6^e édition*.
- État de la question (clair et précis)
- Sujets à aborder
- Discussions / Débats / Questions
- Projets de résolution (points pour ou contre)
 - Quatre éléments principaux composent un projet de résolution :
 - a) l'en-tête : l'identification de l'assemblée, la date, etc.
 - b) les considérations : servent à exprimer les motifs retenus dans le processus de prise de décisions. Normalement, on passe du général au spécifique.
 - c) la proposition : la proposition devrait préciser le quoi, le comment et le quand d'une décision ou d'une mesure à entreprendre suite à la décision.
 - d) l'identification du responsable : doit être bien identifié pour éliminer toute confusion quant à son auteur.
 - Temps limite
 - a) On s'attend à ce qu'un temps limite sera accordé à chaque projet de résolution afin d'assurer que tous les projets à l'ordre du jour soient pris en compte lors de la rencontre.
Vote (s'il y a lieu).
 - b) Lorsqu'arrive le temps de voter, on procède selon le protocole et les règles adoptés par l'organisation (par exemple : certains organismes passent un projet de résolution à 2/3, d'autres à 50 % + 1).
- Affaires courantes
- Autres documents à l'étude (par exemple : lettres reçues)
- Distribution des documents aux personnes appropriées (membres de sous-comités, etc.)
- Autres :
- Discuter des points qui ont été ajoutés à l'ordre du jour sous la rubrique Autres (Proposition et vote, s'il y a lieu).
- Établir la date de la prochaine rencontre, s'il y a lieu.
- Clôture (discours, remerciements, etc.).

fiche 3**Partie 3 – Après la réunion**

Dresser la liste d'envoi et la liste de documents à envoyer.

- Responsabilité du ou de la secrétaire d'envoyer la documentation (par exemple : extrait d'un procès-verbal) suite à la rencontre (y compris le compte rendu).

Évaluer la qualité de la rencontre. On peut demander la rétroaction des participants de diverses manières. On peut par exemple utiliser un bref sondage envoyé aux participants après la rencontre

ANNEXE

Liste de vérification des composantes de la lettre d'affaires

F

LISTE DE
VÉRIFICATION DES
COMPOSANTES
DE LA LETTRE
D'AFFAIRES

annexe F

Liste de vérification de la lettre d'affaires

L'élève recevra cette liste de vérification lorsqu'on arrivera au résultat d'apprentissage spécifique 3.C1 du module 3. On lui demande de faire des copies et de remplir la liste pour chaque lettre qu'il rédige.

annexe F**Liste de vérification de la lettre d'affaires**

L'élève doit utiliser cette grille pour faciliter l'élaboration de ses lettres tout au long du cours afin de vérifier si ses lettres contiennent les éléments suivants avant de les terminer et les remettre.

	OUI	NON	S.O. (sans objet)
L'en-tête			
Le lieu			
La date			
Le mode d'acheminement			
La vedette			
Les références			
L'objet			
L'appel			
La salutation			
La signature			
Les mentions complémentaires (pièces jointes, c.c. etc.)			

ANNEXE

La sténographie

G

STÉNOGRAPHIE

La sténographie

Diverses méthodes de sténographie (ou écriture rapide) ont été inventées au fil des époques pour permettre de consigner et de transcrire mot à mot la parole aussi rapidement qu'elle est prononcée. À titre d'exemple, un lecteur de nouvelles parle à environ 120 mots à la minute. Un bon sténographe peut écrire de 100 à 120 mots à la minute; certains vont jusqu'à 200 mots à la minute.

La sténographie est utilisée pour noter les délibérations des tribunaux, des comités, des conseils d'administration, prendre en note la correspondance, etc.

La sténographie a pris le virage informatique et on enseigne aujourd'hui la sténotypie (sténographie mécanique assistée par ordinateur qui permet de transcrire la parole en temps réel). Les sténographes judiciaires sont très demandés au Canada comme aux États-Unis.

Les exigences :

- très bonne connaissance de la langue écrite et de la terminologie juridique (s'il y a lieu);
- habileté générale à apprendre;
- coordination motrice, dextérité digitale, aptitude à travailler rapidement et sous stress.

Quelques exemples :

Voici quelques exemples d'une méthode de sténographie très utilisée en français comme en anglais : la sténographie Gregg. Cette technique d'écriture rapide se fonde sur des codes qui représentent les sons par des lignes directives, des courbes ou des cercles.



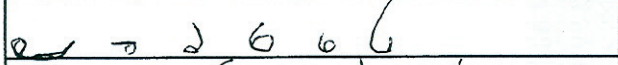
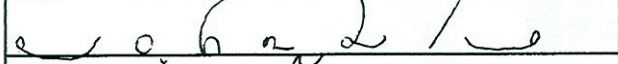
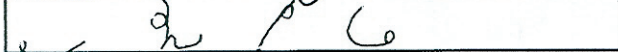
Ainsi :

Le son « o » qui peut être représenté de diverses façons en français : o, eau, aux, eault, haut, eaux, etc. sera représenté par \sqcup alors que le son « u » sera le même signe inversé.	$o = \sqcup$ $u = \sqcap$
Les sons « e », « i », « é », « ai », « ait » sont tous représentés par :	$e, i, è, = \circ$
Le son « a » est représenté par un cercle	$a = \bigcirc$
Le son « r » et le son « l » sont représentés par une courbe ouverte, la longueur de la courbe indiquant la différence	$r = \smile$ $l = \frown$
Le son « n » et le son « m » sont représentés par une ligne droite horizontale, le « m » étant plus long	$n = -$ $m = \text{—}$
Les sons « t » et « d » sont respectivement représentés par une ligne diagonale	$t = /$ $d = \backslash$
Les sons « p », « b », « f », « v », et « s » sont représentés par des courbes intérieures ou extérieures de proportions différentes	$p = \zeta$ $b = \text{C}$ $v = \text{)} $ $f = \text{)} $ $s = \text{)} $ ou ζ

et ainsi de suite pour tous les sons et abréviations courantes. La sténographie, c'est l'art d'utiliser et de relier rapidement tous ces codes et de les retranscrire par la suite avec exactitude.

La sténographie

Avec les notions de la page précédente, pouvez-vous retranscrire les sténogrammes suivants?

Pouvez-vous écrire en sténographie les phrases suivantes?

La vue de la mer est belle	
Le mari de Rita a bu le vin	
Tu n'as même pas de robe jaune	
Elle habite Par-en-Bas	
Il partira de la Baie	

La sténographie

Corrigé

Avec les notions ci-dessus, pouvez-vous retranscrire les sténogrammes suivants :

	Il (ou elle) aime se lever tôt
	La date est arrivée
	Il ne fait pas si beau
	Il (ou elle) a bu un verre de lait
	Il s'assure d'être prêt

Pouvez-vous écrire en sténographie les phrases suivantes :

La vue de la mer est belle	
Le mari de Rita a bu le vin	
Tu n'as même pas de robe jaune	
Elle habite Par-en-Bas	
Il partira de la Baie	

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

GUILLOTON N. et CAJOLET-LAGANIÈRE H., *Le français au bureau*,
6^e édition, Les Publications du Québec, Sainte-Foy (Québec), 2005.