



FILIÈRE DE FORMATION

Techniques
d'Habillement / Industrialisation

GUIDE DE SOUTIEN

Module n°13
Communication en milieu de
travail

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	2
2. TABLEAU SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES.....	3
3. PROGRAMME D'ÉTUDES, MODULE N° 13	4
4. GUIDE PÉDAGOGIQUE, MODULE N° 13.....	6
5. FONCTION, RÉFÉRENTS ET STRUCTURE DU PLAN DE MODULE	8
6. PLAN DE MODULE, MODULE N° 13	9
7. INFORMATION RELATIVE À LA CONCEPTION ET À L'INTERPRÉTATION DE LA PLANIFICATION GLOBALE D'UN MODULE	11
8. PLANIFICATION GLOBALE DU MODULE N° 13	13
9. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT ET DE TRANSFERT SELON LA PLANIFICATION GLOBALE DU MODULE.....	14
10. SECTION DES NOTES TECHNIQUES ET DES MOYENS MEDIA	16

1. INTRODUCTION

Dans le contexte particulier de la formation professionnelle en APC, le programme d'études énonce par un objectif opérationnel chacune des compétences à développer chez le stagiaire. La planification pédagogique s'effectue suivant les paramètres de chaque objectif opérationnel : les conditions d'évaluation, les critères généraux de performance, les précisions sur le comportement attendu et les critères particuliers de performance. Lors de la planification pédagogique, le formateur peut aussi référer à l'analyse de situation de travail pour vérifier les attentes des employeurs dans la fonction de travail que le lauréat occupera à la fin de sa formation.

La planification pédagogique en approche par compétences repose sur la mise en œuvre d'une pédagogie active centrée sur l'acquisition des compétences par le stagiaire. Pour traduire les objectifs opérationnels en activités d'apprentissage significatives et représentatives des savoir faire exigés du monde du travail, le formateur planifie un environnement éducatif qui situe le stagiaire au cœur de l'acte d'apprendre lui permettant de traiter de façon efficace l'information, de développer de nouveaux comportements et ainsi construire ses compétences.

La planification pédagogique permet d'anticiper et de préparer la situation d'enseignement en fonction des objectifs, des contenus et des critères d'évaluation du programme d'études d'une part et, d'autre part, en prenant en compte les phases d'acquisition d'une compétence et les différentes façons d'apprendre des stagiaires.

Le Guide de soutien pour le module « Communication en milieu de travail » du programme d'études « Techniques d'Habillement / Industrialisation » propose une démarche d'organisation de l'enseignement. Ce module de compétence transversale est d'une durée de 30 heures dont 1 heure 30 minutes doivent être consacrées à l'évaluation certificative à la fin du module.

Les ressources éducatives sont organisées selon le plan de module qui permet d'associer les ressources aux préalables et précisions sur le comportement figurant au niveau de la compétence dans le programme d'études et le guide pédagogique. Le Guide de soutien comprend l'ensemble des ressources utilisables dans un parcours de formation pour aider le stagiaire dans ses apprentissages dans un contexte d'approche par compétences et pour faciliter l'action du formateur. Les ressources sont les suivantes :

1. Le tableau synthèse des modules du programme d'études
2. Le module tel que prescrit au « Programme d'études »
3. Le module tel que suggéré au « Guide pédagogique »
4. La fonction, les référents et la structure du plan de module
5. Le plan du module
6. L'information relative à la conception et à l'interprétation de la planification globale d'un module
7. La planification globale du module
8. La description des activités d'entraînement et de transfert selon la planification globale
9. La section des notes techniques et des moyens media

Le « Tableau synthèse du programme d'études », le « Module du programme d'études » ainsi que le « Module du guide pédagogique » sont d'abord fournis pour rappeler, aux utilisateurs de ce guide, les paramètres et permettre la juste interprétation de la planification suggérée. On trouvera ensuite une explication particulière pour le Plan de module et pour la Planification globale du module.

2. TABLEAU SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Dans le présent tableau synthèse du programme d'études, le module du Guide de soutien apparaît en grisé.

Code	N°	Titre du module	Durée (heures)	Unités*
THI 01	1	Métier et formation	30	2
THI 02	2	Tissus et fournitures	60	4
THI 03	3	Règles de santé de sécurité et de protection de l'environnement	30	2
THI 04	4	Temps de fabrication	120	8
THI 05	5	Équipements et accessoires de confection	60	4
THI 06	6	Techniques de base en confection	270	18
THI 07	7	Aménagement des postes de travail	120	8
THI 08	8	Dessin technique	30	4
THI 09	9	Exploitation d'outils informatiques	75	5
THI 10	10	Attitudes professionnelles	30	2
THI 11	11	Résolution de problèmes	30	2
THI 12	12	Exploitation des patrons	60	4
THI 13	13	Communication en milieu de travail	30	2
THI 14	14	Organisation et environnement de l'entreprise	30	2
THI 15	15	Initiation au milieu de travail (Stage I)	90	6
THI 16	16	Dossier technique	60	4
THI 17	17	Gamme de montage	60	4
THI 18	18	Équilibrages théoriques	90	6
THI 19	19	Normes de qualité	75	5
THI 20	20	Moyens de recherche d'emploi	30	2
THI 21	21	Planification de la production	60	4
THI 22	22	Formation du personnel	30	2
THI 23	23	Aléas de la production	45	3
THI 24	24	Implantation d'un programme de santé et de sécurité au travail et de protection de l'environnement	30	2
THI 25	25	Intégration au milieu de travail (Stage II)	240	16

* Une unité équivaut à 15 heures

3. PROGRAMME D'ÉTUDES, MODULE N° 13

MODULE 13 : COMMUNICATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Code : THI 13

Durée : 30 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit communiquer en milieu de travail selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.</p> <p>CONDITIONS D'ÉVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none">• Individuellement• À partir de mises en situation et de consignes <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilisation de techniques de communication• Écoute attentive• Transmission d'information claire et concise

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>A Interpréter l'information.</p> <p>B Transmettre de l'information.</p> <p>C Rédiger des documents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reformulation correcte des consignes ▪ Interprétation appropriée des informations ▪ Formulation appropriée des informations à transmettre ▪ Transmission adaptée aux personnes visées ▪ Différenciation correcte des divers types de documents utilisés en entreprise ▪ Choix correct des informations à transmettre ▪ Consignation appropriée des informations ▪ Propreté et clarté des documents

4. GUIDE PÉDAGOGIQUE, MODULE N° 13

MODULE 13 : COMMUNICATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Code : THI 13

Durée : 30 heures

OBJECTIF OPÉRATIONNEL
<p>COMPÉTENCE</p> <p>Communiquer en milieu de travail.</p> <p>PRÉSENTATION DU MODULE</p> <p>Ce module de compétence transversale est dispensé dans la première année du programme de formation et favorise le développement chez le stagiaire d'un mode de communication en français tant à l'écrit qu'à l'oral.</p> <p>À la fin du module le stagiaire sera habilité à interpréter des messages, à transmettre de l'information et à rédiger des documents en rapport avec le travail.</p> <p>CONTEXTE DE RÉALISATION</p> <ul style="list-style-type: none">- À l'aide de mises en situation- À partir de simulation <p>RÉFÉRENCES</p> <p>Didactique et communication.</p> <p>Savoir communiquer et réussir ses réunions.</p> <p>Guide de soutien n° 13</p>

SAVOIRS PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
<p>A Avant d'interpréter l'information, le stagiaire doit :</p> <p>1 Expliquer les techniques d'écoute.</p> <p>2 Expliquer les techniques d'interprétation de l'information.</p> <p>B Avant de transmettre l'information, le stagiaire doit :</p> <p>3 Expliquer les techniques de transmission d'information.</p> <p>4 Énumérer les comportements fonctionnels lors de la transmission d'information.</p> <p>C Avant de rédiger des documents, le stagiaire doit :</p> <p>5 Décrire les règles de rédaction d'un document de travail (rapport, compte rendu, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes et techniques d'écoute (empathie, questions, reformulation) • Techniques d'interprétation de l'information • Transmission efficace d'information • Distinction faits/déductions • Adaptation du langage au récepteur • Vérification de la compréhension • Patience • Comportements fonctionnels • Transmission claire, spécifique et dynamique d'information • Comportements non verbaux appropriés, courtoisie, gestion de son stress • Techniques de négociation • Sélection et organisation des éléments du contenu • Production du fond • Techniques et règles de rédaction • Facteurs de clarté et de concision

5. FONCTION, RÉFÉRENTS ET STRUCTURE DU PLAN DE MODULE

Fonction

Le plan de module a pour fonction de clarifier le projet d'enseignement et de le transmettre dans une forme communicable tout d'abord aux membres de la direction du centre. Il est aussi présenté aux stagiaires lors de la première séance de formation afin de les informer des objectifs visés et des éléments contenus, et leur donner une vue d'ensemble des activités et des éléments de contenu marquant le déroulement de l'enseignement du module.

Le plan de module s'avère également fort utile au formateur, d'abord pour clarifier son approche et se donner un outil de référence en cours d'enseignement, ensuite pour rationaliser son travail de planification en vue des prestations ultérieures : ayant déjà déterminé les stratégies, les moyens, le matériel et les équipements nécessaires, il lui sera plus facile d'aborder l'enseignement du module et ce à plusieurs groupes. Le plan de module peut aussi fournir au conseiller à la pédagogie, aux collègues, au personnel formateur suppléant, aux membres de la direction et aux employeurs des informations sur le module.

Référents

Le plan de module s'appuie *principalement* sur les données fournies dans le programme d'études et le guide pédagogique. Le programme d'études est un *document prescriptif* et aucune donnée dans ce document ne peut être modifiée alors que les données du guide pédagogique sont fournies *en tant qu'appui* et peuvent être enrichies tout au long de son utilisation.

Structure

De manière générale, le plan de module présente deux parties :

- une première partie dédiée aux renseignements généraux relatifs au module, tels que l'identification du module, le numéro du module, le code et la durée de module, la compétence visée, les critères généraux ainsi que l'identification des modules préalables. Un schéma est présenté ci-après.

Première partie du plan de module :

N° ET TITRE DU MODULE :	
CODE :	DURÉE :
COMPÉTENCE VISÉE :	CRITÈRES GÉNÉRAUX :
TYPE DE COMPÉTENCE :	MODULES PRÉALABLES : MODULES EN PARALLÈLE :

- une seconde partie regroupe les conditions spécifiques au déroulement de l'enseignement du module : Savoirs préalables et précisions sur le comportement, éléments de contenus, activités d'enseignement et d'apprentissage ainsi que les thèmes que le formateur identifie comme étant importants et qui sont retenus en terme d'évaluation formative. Une information sommaire concernant l'évaluation de certification du module est inscrite à la fin du plan de module. Un schéma est présenté ci-après.

Deuxième partie du plan de module :

SAVOIRS PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENUS	ACTIVITÉS	THÈMES ÉVALUATION FORMATIVE
INFORMATION RELATIVE À L'ÉVALUATION CERTIFICATIVE :			

Le plan pour le présent module suit.

6. PLAN DE MODULE, MODULE N° 13

N° ET TITRE DU MODULE : 13 – COMMUNICATION EN MILIEU DE TRAVAIL	
CODE : THI - 13	DURÉE : 30 heures
COMPÉTENCE VISÉE : Communiquer en milieu de travail.	CRITÈRES GÉNÉRAUX : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de techniques de communication • Écoute attentive • Transmission d'information claire et concise
TYPE DE COMPÉTENCE : Compétence transversale	MODULES PRÉALABLES : Tous les modules du premier semestre et les modules 5b, 6b, 4b, 7b, 9b, 12b MODULE PARALLÈLE : 14a

SAVOIRS PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ACTIVITÉS	ÉVALUATION FORMATIVE
1. Expliquer les techniques d'écoute. (Voir Notes techniques A-1)	<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes et techniques d'écoute (empathie, questions, reformulation) 	<ul style="list-style-type: none"> • Énumérer les différentes techniques de communication • Appliquer les techniques de communication 	
2. Expliquer les techniques d'interprétation de l'information. (Voir Notes techniques A-2)	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'interprétation de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Lister les techniques d'interprétation de l'information • Appliquer les techniques d'interprétation de l'information 	
A. Interpréter l'information.	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser l'activité d'entraînement E-2. 	Contrôle de la réalisation et de la qualité de l'activité d'entraînement E-2
3. Expliquer les techniques de transmission d'information. (Voir Notes techniques B-3)	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission d'information • Distinction faits/déductions • Adaptation du langage au récepteur • Vérification de la compréhension • Patience 	<ul style="list-style-type: none"> • Énumérer les différentes techniques de transmission d'information • Appliquer les techniques de transmission d'information 	

SAVOIRS PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU	ACTIVITÉS	ÉVALUATION FORMATIVE
4. Énumérer les comportements fonctionnels lors de la transmission d'information. (Voir Notes techniques B-4)	<ul style="list-style-type: none"> • Comportements fonctionnels • Transmission claire, spécifique et dynamique d'information • Comportements non verbaux appropriés • Courtoisie, gestion de son stress • Techniques de négociation 	<ul style="list-style-type: none"> • Lister les différents comportements de transmission d'information • Appliquer les comportements de transmission d'information 	
B. Transmettre l'information.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser l'activité d'entraînement E-4. 	Contrôle de la réalisation et de la qualité de l'activité d'entraînement E-4
5 Décrire les règles de rédaction d'un document de travail. (Voir Notes techniques C-5)	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection et organisation des éléments du contenu • Production du fond • Techniques et règles de rédaction • Facteurs de clarté et de concision 	<ul style="list-style-type: none"> • Trier les éléments de contenu • Appliquer les règles de rédaction • Rédiger un rapport 	
C Rédiger des documents.	<ul style="list-style-type: none"> • Rédaction de documents 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser l'activité d'entraînement E-6 	Contrôle de la réalisation et de la qualité de l'activité d'entraînement E-6

Information sur l'évaluation certificative : La tâche consiste à interpréter de l'information écrite et orale et à rédiger un document. (Durée 1 heure 30 minutes tout le groupe)

7. INFORMATION RELATIVE À LA CONCEPTION ET À L'INTERPRÉTATION DE LA PLANIFICATION GLOBALE D'UN MODULE

Compte tenu des caractéristiques mêmes de la compétence, les activités d'apprentissage proposées aux stagiaires dans le plan de module doivent être fondées *sur la pratique du métier et sur la création de produits ou la prestation de services concrets semblables à ceux qu'ils seront appelés à réaliser à leur entrée sur le marché du travail*. Ces activités d'apprentissage doivent intégrer toutes les dimensions de la compétence (savoirs, savoir faire et savoir être) ; c'est donc dire que l'on doit analyser chaque activité proposée pour s'assurer qu'elle intègre bien ces dimensions et que leur **ordonnement permet une progression des apprentissages conduisant à la maîtrise de la compétence visée**.

Il faut donc, lorsqu'on aborde la planification d'un module, se représenter ce que l'on veut ultimement faire réaliser aux stagiaires en se posant cette question : « Comment cette activité d'intégration entraînement traduit-elle de façon réaliste et authentique les exigences de la compétence ? ». « Quels éléments de contenu sont essentiels à la réalisation de l'activité d'entraînement prévue ? » Toutes ces données peuvent être regroupées dans un tableau qui donne une vision globale des activités de base (éléments de contenu et exercices) et activités d'entraînement (tâche partielle, globale ou de transfert qui vise la pratique de la compétence visée).

Dans la façon de planifier globalement l'enseignement d'un module, le formateur doit être familier avec l'un des facteurs qui présente un impact sur le choix des activités, soit les phases d'acquisition d'une compétence.

On distingue cinq phases successives d'acquisition d'une compétence : 1. l'exploration, 2. l'apprentissage de base, 3. l'intégration - entraînement, 4. le transfert des apprentissages et 5. L'enrichissement. Les phases de l'apprentissage de base, de l'intégration entraînement et du « transfert » sont centrales et elles sont directement prises en compte lors de l'organisation de l'enseignement. Cependant les phases Exploration et enrichissement ne doivent pas être négligées dans le cadre de l'organisation de l'enseignement par le formateur. Dans les énoncés qui suivent chacune des phases est commentée et leur importance précisée.

- 1 La phase dite « Exploration » consiste pour le formateur à présenter l'objectif d'apprentissage au stagiaire et à échanger avec lui sur cet objectif afin qu'il en saisisse toute la portée. Dans cette même phase le formateur doit faire une présentation sommaire de la stratégie qui sera poursuivie et enfin il devra organiser des activités pédagogiques qui permettent aux stagiaires un rappel des connaissances antérieures nécessaires aux apprentissages à venir. Cette phase d'introduction permet au stagiaire de saisir l'importance et la pertinence de ce qu'il devra apprendre, de se motiver et de stimuler son intérêt, de se sentir responsable de ses apprentissages, de faire des liens entre les compétences du programme d'études et celle qu'il est en train de développer et d'activer les connaissances et les expériences qu'il a déjà en mémoire au regard de ce qui lui est proposé.
- 2 La phase « Apprentissage de base » permet l'acquisition des connaissances, des habiletés motrices, des attitudes et des perceptions qui vont permettre au stagiaire de réaliser adéquatement la tâche. Elle inclut le traitement des notions et l'assimilation des connaissances de base et l'organisation de l'enseignement dans des séquences logiques. Au cours de cette phase, le stagiaire encode et organise l'information, met souvent dans ses propres mots l'information reçue et fait des liens avec ce qu'il sait déjà.
- 3 L'« Intégration – Entraînement » constitue la troisième phase du processus. Cette phase vise l'intégration des apprentissages de base aux étapes de réalisation d'une tâche partielle ou complète dans un entraînement progressif, c'est-à-dire de la tâche la plus simple à la plus complexe correspondant aux performances déterminées. Au cours de cette phase, le formateur favorise la pratique supervisée et l'autoévaluation des résultats. Cette phase a l'avantage de faire acquérir au

stagiaire de l'assurance par l'amélioration de la pratique des tâches. Elle permet au stagiaire d'exécuter les tâches partielles ou complètes sans erreurs et d'intégrer les contenus liés à la compétence.

- 4 La quatrième phase « Transfert des apprentissages » devrait préparer le stagiaire à mobiliser ses savoirs, savoir faire et savoir être dans d'autres situations que celles dans lesquelles il a développé ses compétences. En effet, mobiliser ses compétences dans des situations complètement différentes l'une de l'autre n'est pas un phénomène spontané ou automatique. Dans un premier temps, le savoir nouvellement acquis est associé au contexte qui est familier au stagiaire. Cette phase exige du formateur d'avoir la préoccupation de varier les contextes de réalisation d'une tâche et de veiller à la démonstration d'une autonomie d'exécution par le stagiaire placé dans le nouveau contexte.
- 5 La phase « Enrichissement » permet au stagiaire d'aller plus loin que ne l'indique le programme d'études. Au cours de cette phase, le stagiaire peut approfondir la compétence développée, acquérir une plus grande autonomie et développer le goût d'aller plus loin. Au cours de cette phase, le formateur doit prévoir des activités qui favorisent cet enrichissement et ajoutent de la valeur à ce que le stagiaire a déjà acquis.

La planification globale d'un module présente, sous forme de tableau, une vision synthèse des activités devant être conduites par le formateur afin que ce dernier assure au stagiaire des activités permettant l'intégration de l'ensemble du processus d'acquisition de la compétence visée. Ainsi il est essentiel que les phases d'acquisition 2, 3 et 4 d'une compétence soient respectées dans le choix des activités et des stratégies utilisées tout au long du module. Cette façon de faire vise à intégrer le plus tôt possible dans le module l'ensemble des précisions sur le comportement, tout d'abord dans des activités simples mais qui deviennent de plus en plus complexes au fur et à mesure que le module se déroule.

Voici des précisions sur les types d'activités apparaissant dans le tableau de planification et les symboles utilisés.

Types d'activités	Symboles
Activité d'apprentissage de base en rapport avec les notions théoriques supportée par des exercices d'application.	A
Activité d'entraînement se rapporte à un, plusieurs ou à l'ensemble des objets de formation et doit être effectuée dans le cadre d'une tâche représentative du métier et encadrée par le formateur.	E
Activité de transfert se rapporte, le plus souvent, à tous les objets de formation du module de formation, doit être représentative du métier et réalisée de façon autonome par le stagiaire.	T
Évaluation certificative est une activité autonome pendant laquelle le stagiaire est évalué à la fin de chacun des modules.	C

Dans le tableau de planification du présent module, on y retrouve :

4	Activités d'apprentissage de base qui totalisent 10 heures de notions théoriques et symbolisées par ▲. Ces activités doivent être accompagnées d'exercices relatifs à chacune des nouvelles notions.
4	Activités d'entraînement qui totalisent 16 heures constituées de tâches représentatives du métier et symbolisées par ●. Ces activités sont décrites à la section 8 du présent guide.
1	Activité de transfert qui totalise 2 heures constituées de tâches représentatives du métier et symbolisées par √. Ces activités sont décrites à la fin de la section 8 du présent guide.
1	Évaluation certificative d'une durée de 2 heures et symbolisée par ■. Cette activité est décrite dans le guide d'évaluation du programme d'études.

8. PLANIFICATION GLOBALE DU MODULE N° 13

Comportement attendu : Communication en milieu de travail.

Activités liées aux phases d'acquisition d'une compétence :
A = Apprentissage de base **E** = Entraînement **T** = Transfert **C** = Évaluation certificative

Objets de formation	Types d'activités	A	E	A	E	A	E	T	C
	N° de l'activité	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Expliquer les techniques d'écoute.		▲							
2. Expliquer les techniques d'interprétation de l'information.		▲							
A. Interpréter l'information.			●		●		●	√	■
3. Expliquer les techniques de transmission d'information.				▲					
4. Énumérer les comportements fonctionnels lors de la transmission d'information.				▲					
B Transmettre l'information.					●		●	√	■
5. Énumérer les comportements fonctionnels lors de la transmission d'information.						▲			
C Rédiger des documents.							●	√	■
Durée de chaque activité dont l'ensemble doit totaliser 30 heures		4 H	4 H	6 H	6 H	3 ½ H	4 H	1 H	1 ½ H

9. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS D'ENTRAÎNEMENT ET DE TRANSFERT SELON LA PLANIFICATION GLOBALE DU MODULE

Les activités d'entraînement sont définies selon l'analyse du module présentée dans le tableau précédent « Planification globale ».

Pour les tâches d'entraînement planifiées dans le cadre de ce module, une brève description précise les objets de formation, le matériel requis, la tâche ainsi que les étapes de déroulement.

Pour l'activité de transfert, la tâche est brièvement décrite au stagiaire car ce dernier doit être capable d'en définir les étapes et d'organiser le travail à effectuer de façon autonome. Cette activité prépare le stagiaire à l'évaluation certificative de la compétence visée.

ACTIVITÉ D'ENTRAÎNEMENT N° 2

Durée de l'activité : 4 heures

Précisions sur le comportement attendu (objets de formation)

L'activité vise :

A. Interpréter l'information.

Matériel requis :

- Caméscope (si possible)
- Feuilles, crayon

Description de l'activité

La tâche consiste à partir des données fournies à interpréter l'information. Il est souhaitable que ce travail se fasse en équipe et que chaque personne de l'équipe, à tour de rôle soit en position d'émetteur ou de récepteur.

Étapes de déroulement

Ce travail se réalise selon les consignes prévues par le formateur.

Une plénière pourra être organisée pour la restitution des informations par chacune des équipes.

ACTIVITÉ D'ENTRAÎNEMENT N° 4

Durée de l'activité : 6 heures

Précisions sur le comportement attendu (objets de formation)

L'activité vise :

B. Transmettre l'information.

Matériel requis :

- Caméscope (si possible)
- Feuilles, crayon

Description de l'activité

La tâche consiste à partir des données fournies à transmettre l'information. Il est souhaitable que ce travail se fasse en équipe.

Étapes de déroulement

Ce travail se réalise selon les consignes prévues par le formateur.

Une plénière pourra être organisée pour la restitution des informations par chacune des équipes.

ACTIVITÉ D'ENTRAÎNEMENT N° 6

Durée de l'activité : 4 heures

Précisions sur le comportement attendu (objets de formation)

L'activité vise :

C. Rédiger des documents.

Matériel requis :

- Feuilles, crayon

Description de l'activité

La tâche consiste à partir de la documentation fournie à rédiger une synthèse. Il est souhaitable que ce travail se fasse individuellement.

Étapes de déroulement

Ce travail se réalise selon les consignes prévues par le formateur.

ACTIVITÉ DE TRANSFERT N° 7

Durée de l'activité : 1 heure

Précisions sur le comportement attendu (objets de formation)

L'activité vise :

- A. Interpréter l'information.
- B. Transmettre l'information.
- D. Rédiger des documents.

Matériel requis :

- Feuilles, crayon
- Documents

Description de l'activité

La tâche consiste à partir de la documentation fournie à interpréter et transmettre l'information en rédigeant un document.

Étapes de déroulement

Étape 1 : Lire et comprendre l'information donnée

Étape 2 : Analyser l'information donnée

Étape 3 : Reformuler l'information avant de la transmettre

Étape 4 : Transmettre l'information sous forme de rapport

Cette tâche sera effectuée de façon autonome par le stagiaire.

10. SECTION DES NOTES TECHNIQUES ET DES MOYENS MEDIA

Pour les éléments de contenu, des notes techniques sont fournies et des moyens multimédia identifiés et présentés dans cette section selon l'ordre établi dans le plan du module.

Également, chacune des sections des notes techniques et moyens multimédia est identifiée au plan de module au savoir préalable et/ou à la précision sur le comportement.

Exemple :

SAVOIRS PRÉALABLES ET PRÉCISIONS	ÉLÉMENTS DE CONTENU
1. Expliquer les techniques d'écoute. (Voir Notes techniques A-1)	• Attitudes et techniques d'écoute (empathie, questions, reformulation)

NOTES TECHNIQUES

OBJET DE FORMATION A-1

Les techniques de communication

LA COMMUNICATION

La communication est à la fois un art et une science, et se trouve à la base de toutes performances et d'interactions humaines. Elle repose sur la transmission des pensées, d'informations ainsi que par l'usage des canaux sensoriels de l'être humain.

Les messages doivent dans une situation idéale être transmis sans modifications et sans déformations. Communiquer, c'est échanger ou transmettre des informations de manière à assurer la cohésion autour d'un projet commun. On peut communiquer avec les autres de différentes façons :

- par le langage verbal
- le langage du corps
- les gestes et les expressions du visage
- les mots écrits
- les dessins
- la musique
- les images et les autres formes créatives de l'expression humaine
- de même par le silence

De nombreux problèmes sociaux et structurels sont dus à des relations peu satisfaisantes provoquées par une communication insuffisante entre les êtres humains. Le succès dans la vie professionnelle et personnelle naît souvent de la capacité à transmettre des informations claires et à exprimer ses idées aux autres d'une façon correcte, pertinente et cohérente.

Afin de mieux définir l'acte de communication, des données sont fournies, dans le tableau qui suit, sur les bases de la communication, sur la façon de communiquer, sur les barrières à la communication et sur des éléments de la communication non verbale.

BASES DE LA COMMUNICATION
<ul style="list-style-type: none">• Respect de l'autre : se mettre à sa hauteur, ne pas dominer• Cadre de référence : différences génétiques, culturelles• Difficultés techniques : émetteur, message, canal, récepteur
FAÇON DE COMMUNIQUER
<ul style="list-style-type: none">• Comprendre : contenu, signification (émetteur)• Évaluer : opérationnelle, utile, inutile, néfaste• Reformuler : adapter le contenu au récepteur• Planifier : quand (éviter le dérangement), ou (chez le récepteur)• Transmettre : utiliser l'effet redondance• Échanger : laisser reformuler, corriger les interprétations• Contrôler : s'assurer de la pénétration, écouter les rumeurs

BARRIÈRES À LA COMMUNICATION

Barrières physiques :

Le bruit, le malaise corporel dû à l'environnement, les distractions et la maladie

Barrières linguistiques :

Verbalismes, parler lent, symbole peu clair, mots étrangers inconnus, langue étrangère

Barrières psychologiques :

Préjugés, désintérêt, manque d'attention, discours trop long, mépris de l'expérience, curiosité non satisfaite, sentiments de peur

Barrières d'arrière-plan :

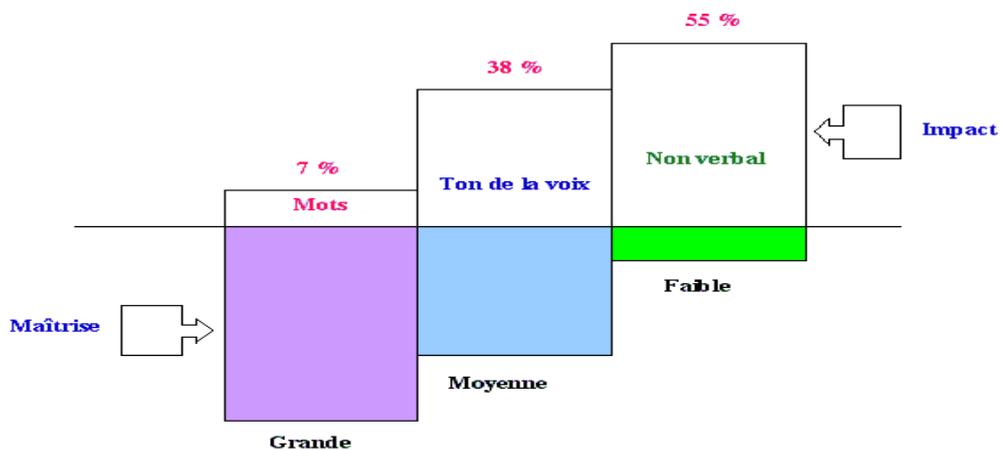
Problèmes pour apprendre, différences culturelles, expériences professionnelles contradictoires

ÉLÉMENTS DE LA COMMUNICATION NON -VERBALE

La **communication non verbale** désigne tout mode de communication n'ayant aucun recours au verbe : ce mode de communication s'utilise sans le langage des mots, privilégiant entre autres la gestuelle ou encore la création artistique pour être exprimés.

Savez-vous que 55 % du message capté par votre interlocuteur sont directement liés à votre gestuelle ?

7% verbale (par des mots) + 38% vocale (par la voix) + 55% non verbale



Maîtriser sa communication non verbale permet d'obtenir plus facilement l'attention et l'adhésion. Traduire celle des autres permet de comprendre leurs intentions. Et adapter sa communication non verbale à son interlocuteur permet d'instaurer un climat de confiance.

EXEMPLES DE GESTUELLES COMMENTÉS

Gestuelle d'appui du discours



Je ponctue mon discours et souligne un point précis en associant le pouce et l'index, mais je conserve le bras près du corps pour me protéger des agressions extérieures.

Gestuelle d'ouverture



Je fais preuve de bonne volonté et marque ma sincérité en montrant les paumes de mes mains et en ouvrant les avant-bras.

Cependant, je trahis mon envie d'en finir avec une attitude de recul manifesté par un pied en arrière.

Gestuelle de soumission



La position du stagiaire puni.

Gestuelle de fermeture



Je serre les poings, signe de désaccord, je recule, je ne suis plus face à l'autre mais légèrement de côté prêt à lui tourner le dos, le menton en avant. Je reste sur mes gardes.

Gestuelle de domination



Je rassemble mes idées en rapprochant mes mains, je reprends le contrôle et je défie mon interlocuteur en poussant le menton vers l'avant.

Démarche



La démarche volontaire et dynamique d'une personne de type « battante ».

À remarquer : un bras en avant, les épaules et le buste en avant.

Gestuelle de rupture de cohérence

Je suis mal à l'aise, je suis ici et ailleurs en même temps, ma gestuelle statique.



Aussi prendre en compte toutes les parties du visage tel que démontré dans l'image qui suit.

Le visage

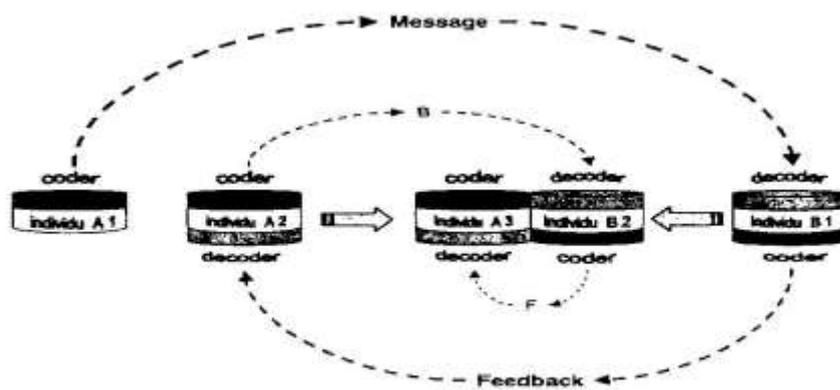


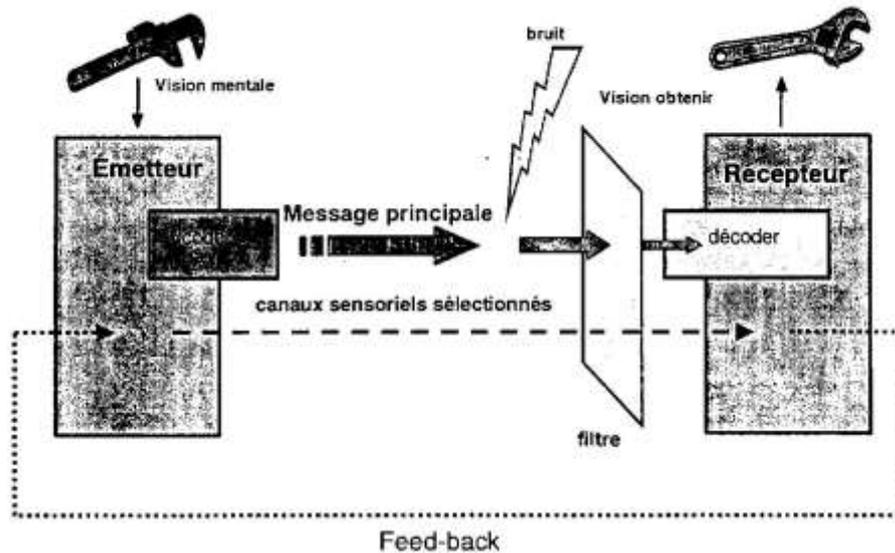
LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Les rôles de récepteur et d'émetteur

Chaque membre de l'équipe est important pour l'apport personnel qu'il fournit à l'équipe et par les interactions qu'il crée avec les autres. Toutefois, il faut que le climat qui règne au sein du groupe soit propice à établir un niveau de communication qui permet à chaque membre de s'exprimer librement et d'écouter les autres. Il est essentiel, pour que chacun soit entendu et compris, que chaque membre sache adopter au moment opportun les rôles de récepteur et d'émetteur.

Les quatre schémas présentés ci-après illustrent la façon dont le message entre les personnes circule ou non.

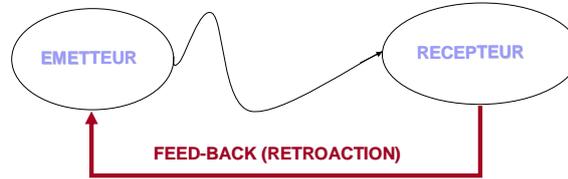




<p>Pour bien écouter et comprendre ce que l'émetteur communique, le récepteur doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adopter une attitude intéressée sur le plan non verbal, ou tout au moins une attitude ouverte, compréhensive. • laisser l'autre s'exprimer jusqu'au bout. • s'assurer de la bonne compréhension des idées émises par l'émetteur en lui posant des questions ou en reformulant les idées qu'il ou elle a émises. • être sensible à l'émetteur en s'efforçant de cerner sa réalité et sa perception des choses.
<p>Pour s'exprimer de façon à être écouté et à être compris, l'émetteur doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'exprimer le plus succinctement possible pour éviter d'empiéter sur le temps d'expression des autres membres de l'équipe. • s'exprimer de façon claire et précise. • utiliser un langage accessible. • avoir recours, au besoin, au langage non verbal.

Les Règles de la Communication

Schéma de la communication



Tout message communiqué à un interlocuteur subit une distorsion, c'est à l'émetteur de se faire comprendre par le récepteur

Les Règles de la Communication

Ce que l'on retient

Il a été observé que nous retenons environ

Les Règles de la Communication



Les Règles de la Communication

Par contre, avec les mêmes conditions d'attention, nous retenons :

Les Règles de la Communication



Les Règles de la Communication

Le comportement

- Écouter (tout le temps, sans interrompre, manifester son intérêt, éviter tout jugement à priori)
- Observer et être attentif au non verbal (percevoir ce qui n'est pas dit, ce qui est ressenti)

Les Règles de la Communication

Le comportement

- Reformuler régulièrement
 - Résumer les propositions de son interlocuteur
 - Pour contrôler sa propre compréhension
 - Pour prouver qu'on écoute
 - Mots clés (si j'ai bien compris, vous disiez que...)

Les Règles de la Communication

Le comportement

- Questionner et adapter son message à son interlocuteur
 - Questions ouvertes (qu'en pensez vous?)
 - Questions alternatives (préférer vous ceci ou cela?)
 - Questions fermées (cela vous convient-il?, réponse par OUI ou NON)

NOTES TECHNIQUES

OBJETS DE FORMATION A-1 ET A-2

Attitudes et techniques d'écoute
Techniques d'interprétation de l'information

PRINCIPES DE L'ÉCOUTE DE L'AUTRE



L'écoute consciente me fait franchir le mur du son.

Que fait l'Autre pendant qu'il répond à ma question ?

L'écoute de la parole de l'autre n'apporte, sur son comportement, qu'une information partielle. Son attitude, ses mimiques, sa voix, mieux que sa parole, aident à "voir" ses sentiments, ses émotions; j'écoute donc non seulement ce qu'il dit mais aussi ce qu'il me dit à travers :

Ses gestes	Fantastiques signaux d'alarme, les gestes peuvent être: explicatifs... descriptifs... capteurs... animateurs... interrogateurs... les gestes des mains, eux, peuvent cautionner les paroles par un échafaudage de mouvements appropriés ?
Son regard	Absence, distraction, intérêt, désintérêt, fausseté...?
Ses rictus	Indifférence, agacement, doute...?
Ses grimaces	Dépit, lassitude.... ?
Sa voix	Émotivité, susceptibilité, enthousiasme, malaise ...?
Ses silences	Réprobation, réflexion, observation... ?
Sa contenance	Conformisme, affectation, trouble, déguisement
Ses postures	Inertie, dynamisme, détente, retrait, impatience... ?
Ses manipulations	Crispation, timidité.... ?
Ses tapotements	Énervement, agressivité... ?
Les réactions de sa peau	Embarras, agressivité (rougissement), peur (transpiration)... ?
Son apparence	Physique, psychologique, socioculturelle... ?

L'écoute conjointe de toutes ces manifestations du comportement (en particulier l'écoute de leurs variations aux moments sensibles du dialogue) m'aide à me confirmer ou à m'infirmier la signification de la parole de mon interlocuteur.

QUELQUES CONSEILS POUR COMMUNIQUER UN MESSAGE EFFICACEMENT

- Aller toujours du général vers le spécifique.
- Ouvrir le dialogue par un ordre du jour clair, concis, structuré.
- S'exprimer avec un langage positif adapté à l'Autre.
- Exercer notre activité psychologique uniquement à partir de l'analyse des paroles et des attitudes de l'Autre.
- Être toujours en face, à bonne distance du dialogue, jamais dedans.
- Laisser l'Autre "acheter" nos opinions, nos raisonnements, nos sentiments en toute liberté responsabilité.
- Creuser la mine jusqu'au bout du filon sauf si (voir ligne suivante).
- Changer de filon lorsque nous sommes bloqués, orienter alors le dialogue vers d'autres voies, œuvrer dans un contexte plus étendu, donc savoir rompre avec un sujet pour mieux converger vers ce qui convient au dialogue.
- Mettre notre nature et notre spontanéité à la disposition du dialogue et non le dialogue à la disposition de notre nature et de notre spontanéité. Ne pas faire à l'Autre ce que nous ne voulons pas... mais le prendre en considération tel qu'il est avec tous ses messages.
- Savoir que la question la mieux posée est la question non posée.
- Transformer chaque "vanne" (valeur négative) de l'Autre en valeur ajoutée positive (V.A.P.) et bien être conscient que l'une des craintes majeures de notre interlocuteur est de voir dans notre regard son personnage perdre sa cohérence, donc notre confiance.
- Faire exprimer à l'Autre ce qui chez lui est le plus sensible et le plus vrai.
- Se souvenir que l'amour propre peut brouiller tout ce qui est clair.

ASPECTS DE LA COMMUNICATION A BANNIR



MOYENS À METTRE EN ŒUVRE POUR S'EXPRIMER



L'ensemble des éléments suivants est pris en compte lorsqu'une personne communique.

- Le comportement dans son ensemble
- L'apparence
- Les attitudes
- La parole
- Le maintien
- Les gestes
- La décontraction
- La respiration
- La voix
- Le timbre de la voix
- L'intonation
- L'articulation
- La modulation
- L'énonciation
- La prononciation
- Le rythme
- Les pauses
- Le débit

LA PAROLE doit être accompagnée par :

- une assurance réservée
- une claire élocution
- une façon de parler adaptée à l'Autre
- un regard franc, présent
- un comportement, une apparence, des attitudes, un maintien, des gestes appropriés et le sourire.



Le message transmis par la voix à l'autre arrive à l'aide de l'appareil phonatoire, soit :

- d'une SOUFFLERIE = poumons
- d'un AMPLIFICATEUR = bouche et résonateur nasal
- et d'un VIBRATEUR = cordes vocales

CONSEILS :

Et pour que mon expression soit la mieux adaptée possible, je vais à un rythme lent, je suis concis, clair **et** précis. Je recentre toujours par rapport au sujet du dialogue. Je traite une idée à la fois et je ne me laisse pas déborder. **Je respire profondément, lentement.**

LA REFORMULATION OU L'EFFET-MIROIR



La reformulation risque d'être au dialogue, dans bien des cas, ce que le bégaiement est à la parole. Pour l'Autre, ce bégaiement peut être ressenti comme :

- une technique ou une tactique et pire encore, un instrument de manipulation,
- une attitude d'incompréhension, voire de mépris,
- un faux fuyant,
- une lourdeur, une inutilité,
- surtout si après ce bégaiement j'ajoute : "mais..." ou "oui mais..."

En conséquence lorsque je l'emploie, mon interlocuteur peut être irrité ou devenir méfiant.

Il va de soi que lorsque je me trouve en face de quelqu'un qui ne sait pas - ou n'ose pas - exprimer sa pensée, je peux être conduit à reformuler ses paroles. La reformulation doit alors être adaptée aux besoins psychologiques de mon interlocuteur.

Mais lorsque je ne suis pas sûr d'avoir bien compris mon interlocuteur, que dire alors ? .que je ne suis pas assuré de l'avoir bien entendu, tout simplement. Pour répondre à l'Autre, je m'interroge et pour qu'il se réponde, je le laisse s'interroger.

CONSEILS POUR UNE COMMUNICATION RÉUSSIE

- La prise en considération de l'Autre passe, chez moi, par la reconnaissance, non seulement de ce qu'il est, mais aussi de ses droits et devoirs.
- Je me mets à bonne distance du dialogue, jamais dedans.
- J'écoute avec mes yeux et mes oreilles.
- Je ne peux pas écouter l'Autre si je ne fais pas le vide à l'intérieur de moi-même.
- La parole et l'oreille sont des pièges à sons.
- Ce ne sont pas mes intentions, mes opinions, mes sentiments qui comptent dans le dialogue mais la façon dont l'Autre les a captés, compris, crus.
- Quand je raisonne, c'est pour qu'il y ait résonance chez l'Autre...d'où l'importance de « l'effet miroir ».
- La pire des agressions, c'est la séduction.
- Je ne peux pas laisser aller mes sentiments avec quelqu'un qui n'en a pas ou qui en a de mauvais.
- Une stimulation constante détruit la stimulation.
- Ma surdité et mon aveuglement psychologiques sont inconscients !
- Seule l'écoute consciente me permet de substituer à mes attitudes inconscientes une réflexion adaptée au dialogue présent.



NOTES TECHNIQUES

OBJET DE FORMATION B-3

Techniques de transmission d'information

GESTION DE LA PRISE DE PAROLE

Voici quelques règles ou méthodes à mettre en application par l'animateur de la séquence. Elles sont valables pour une discussion « physique temps réel » (les participants sont tous dans la même pièce durant un temps donné) mais la plupart peuvent être utilisées lors de discussions par messagerie électronique ou de réunions de type conférences téléphoniques.

Les règles de prise de parole

Les prises de parole dans le groupe doivent être régies par des règles claires. Ces règles doivent être expliquées en début de séance par l'animateur si le groupe n'en a pas l'habitude.

- Il est impératif de demander la parole à l'animateur pour l'avoir (par exemple en levant la main).
- Si plusieurs personnes demandent la parole en même temps, c'est celle qui s'est le moins exprimée depuis le début de la séquence qui est prioritaire.
- La durée de chaque prise de parole doit être « raisonnable » (ce terme flou est à adapter sur le vif en fonction de l'effectif du groupe, de l'importance de ce qui est dit, etc...). L'animateur a le droit d'écourter une prise de parole trop longue.
- Il est interdit de couper la parole à la personne qui est en train de s'exprimer, seul l'animateur à ce droit.



CONSEILS

Attention à ne pas tomber dans un formalisme excessif.

Plus le groupe est petit et habitué à fonctionner en démocratie participative, moins l'application stricte de ces règles est importante.

Un groupe de 3 ou 4 personnes très habituées à l'écoute se comportera spontanément d'une manière qui les respecte, sans pour autant avoir besoin de lever la main.

L'animateur doit donc évaluer ce qu'il doit mettre en œuvre et ce qu'il peut laisser de côté.

NOTES TECHNIQUES

OBJETS DE FORMATION B-3 ET B-4

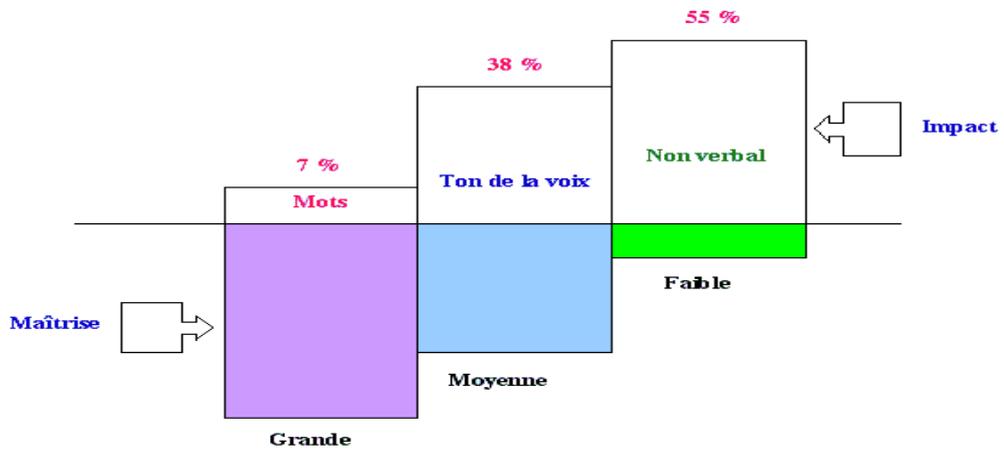
Comportements lors de la transmission d'information

EXPRESSION ORALE

Dans un message oral, IL FAUT SE RAPPELER QUE l'impact produit sur l'interlocuteur vient :

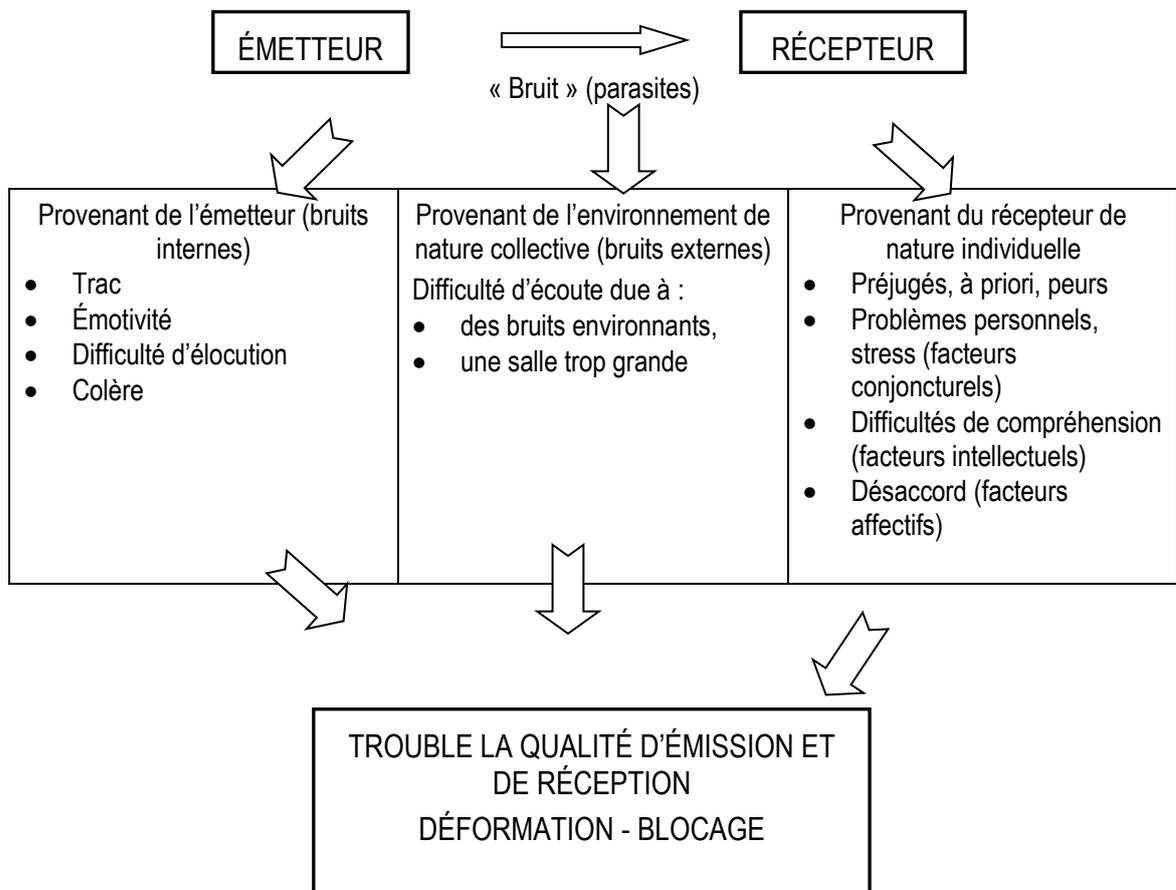
- Pour 7 % du contenu du discours
- Pour 38 % de la voix
- Pour 55 % de l'expression corporelle

7% verbale (par des mots) + 38% vocale (par la voix) + 55% non verbale



EXPRESSION VERBALE

SCHÉMA DE LA COMMUNICATION



Éléments à prendre en compte au moment de la préparation de la prise de parole

- Se fixer un objectif (décrit l'intention)
- Mobiliser ses idées (fluidité mentale)
- Organiser ses idées
- Faire un plan, construire un discours adapté à l'auditoire
- Introduction (capter l'attention, présenter le sujet et susciter l'intérêt)
- Développement
- Conclusion (synthèse, emporter l'adhésion, ouvrir d'autres perspectives)

Comportements lors de la prise de parole

- Appliquer le schéma de la communication (émetteur - récepteur).
- Limiter les distorsions – recherche de feed-back.
- Exprimer clairement et de façon précise.
 - Expliquer, illustrer les propos (exemple, images)
 - Articuler logiquement
 - Argumenter et justifier
- Provoquer l'échange, dynamiser le dialogue.
- Faire de l'écoute active
- Utiliser des techniques de questionnement (clarification), telles que la reformulation, l'argumentation et le traitement des objections

NOTES TECHNIQUES

OBJET DE FORMATION C-5 :

Rédaction d'un document technique

RÉDACTION D'UN RAPPORT TECHNIQUE

Au-delà des qualités nécessaires pour devenir un bon technicien telles que l'esprit d'analyse, l'esprit d'équipe ou la polyvalence, il existe d'autres qualités capitales dont on doit faire preuve tout au long de sa carrière. La communication au sens large est un pilier incontournable de ces qualités essentielles. La capacité de communiquer ses idées ou découvertes est au moins aussi importante que la connaissance elle-même. Il est important de commencer très tôt au cours de la formation à améliorer sa communication à la fois verbale et écrite. La rédaction de rapports est un élément important de communication écrite pour le technicien et c'est pourquoi ce document édicte quelques règles de bonne pratique pour la rédaction de rapports.

Le but premier d'un rapport est de fournir une information de manière brève et claire. La brièveté est importante, un rapport n'est pas un roman. La clarté est obtenue en subdivisant le rapport en sections, ayant chacune un rôle précis à jouer. Il n'y a évidemment pas une seule manière de rédiger un rapport technique, mais la structure exposée ici se veut valable pour le plus grand nombre de rapports techniques. Cette structure pouvant bien entendu être modifiée en fonction du type de rapport.

STRUCTURER UN RAPPORT

Il est important de comprendre que la structure d'un rapport découle directement du fait qu'il doit pouvoir être lu à différents niveaux. Le niveau de détails des informations requis par un directeur technique est bien entendu différent de celui attendu par un directeur commercial. Plutôt que d'écrire différents rapports pour chaque niveau hiérarchique, il est clairement plus intéressant d'écrire un rapport unique *structuré* de manière telle à pouvoir être lu de manière différente par différentes personnes.

Il y a quatre parties principales à tout rapport, chacune d'elles ayant un rôle précis à jouer :

- Résumé
- Introduction
- Corps du rapport (ex : développement du sujet)
- Conclusions

Il est également possible d'inclure des annexes à la fin du rapport.

Le Résumé

En un nombre de mot aussi limité que possible, le résumé introduit le sujet général du rapport, le type de démarche effectuée et les résultats clés. En général, les résumés ne dépassent pas 250 mots et sont généralement rédigés en un seul paragraphe.

Le résumé se doit de distiller les éléments clés du rapport apparaissant dans l'introduction et dans les conclusions et doit pouvoir être lu en isolation totale du reste du rapport. Il est donc utile d'éviter les symboles, les acronymes ou des références à d'autres sections du rapport.

L'Introduction

L'introduction est une mise en contexte du sujet que vous allez développer dans le corps du rapport. En allant toujours du général au particulier, l'introduction doit répondre aux questions suivantes que le lecteur pourrait se poser:

- Pourquoi ce rapport est-il présenté ?
- Où se situe-t-il ?

Il est parfois intéressant de diviser l'introduction en sections telles que :

1.1 Motivations / Généralités / ...

1.2 Buts et objectifs

De manière à ce que le problème soit d'abord présenté d'une manière générale avant de donner une définition claire de l'approche suivie dans le travail pour amener à une solution.

Le Corps du Rapport

C'est la partie principale du rapport qui doit fournir toutes les explications, tous les résultats et commentaires. Cette partie doit répondre à toutes les questions qu'une personne intéressée par l'étude pourrait se poser pour comprendre en détails votre travail. Par exemple, un rapport sur un travail expérimental devrait inclure les sections suivantes comme exemple :

- Théorie
- Méthode expérimentale
- Résultats
- Discussions

Ces sections devant bien entendu s'adapter au sujet du rapport.

Les Conclusions

Les conclusions doivent être une version condensée des principaux résultats donnés dans les chapitres et sections précédents. Attention, aucun nouveau développement ou argument scientifique ne doit être présenté dans les conclusions, tout doit déjà avoir été présenté dans les sections « discussions » précédentes. Il est également important de relier les conclusions aux objectifs énoncés dans l'introduction de manière à donner une unité à l'entièreté du rapport.

Pour les travaux plus importants (par exemple Travaux de Fin d'Etudes) il peut être intéressant de nommer ce chapitre « Conclusions et Perspectives futures » et de le subdiviser en ces deux sections.

Les Annexes

D'une manière générale, les annexes comprennent toute information qui n'est pas directement utile au lecteur ou, pour une raison ou une autre, qui est difficilement intégrable au corps du rapport. Les annexes les plus classiques sont :

- Longues dérivations mathématiques
- Dessins techniques de grandes dimensions (attention, les graphiques clés doivent être insérés dans le corps du rapport)

Toute annexe doit être référencée depuis le corps du rapport, si ce n'est pas le cas, c'est que vous ne l'utilisez pas et qu'elle ne sert donc à rien.

Généralement, les annexes sont référencées au moyen de lettre majuscule : Annexe A, Annexe B, etc.

COMMENT PROCEDER ?

Idéalement, la première chose à faire est d'écrire la table des matières. On écrit d'abord les titres et sous-titres du rapport. Ensuite, brièvement, peut-être sous forme de points, on écrit le contenu de ce que l'on projette d'écrire dans chaque section.

La première chose à écrire est l'introduction. En théorie, on aura fait un travail de recherche (lecture, cours, visite, etc.) avant de se lancer dans le projet et on aura ainsi gagné une certaine expérience du sujet ; ce qui permettra de rédiger l'introduction. Toutes les informations importantes que l'on aura pu acquérir durant cette recherche doivent normalement se retrouver dans l'introduction et il est donc tout à

fait normal de retrouver la plus part des références dans cette partie du rapport. L'introduction se termine en énonçant les buts et objectifs du projet.

On peut à présent écrire le corps du rapport en incluant autant de détails que nécessaire pour permettre au lecteur de comprendre aisément toutes les démarches entreprises. Les annexes sont généralement générées lors de la rédaction du corps du rapport.

Les conclusions du rapport reprennent alors les résultats clés déjà présentés dans les sections qui précèdent ; rien de nouveau ne doit être introduit ici. Idéalement, tout lecteur qui désire se familiariser avec le travail sans pour autant entrer dans tous les détails de l'étude devrait pouvoir le faire en ne lisant que l'introduction et les conclusions.

Finalement, on rédige le résumé. Ici non plus, rien de nouveau ne doit apparaître. Le résumé doit seulement reprendre les points principaux de l'introduction et des conclusions. Il est important que le résumé existe par lui-même et qu'il puisse être lu en totale indépendance du reste du rapport.

ORGANISATION DU RAPPORT

Structurer un rapport a pour but de le rendre accessible au plus grand nombre de lecteur possible. Organiser la structure permet au lecteur de trouver encore plus facilement l'information qui l'intéresse. On ne doit pas hésiter à utiliser les fonctionnalités des logiciels de traitement de texte (gras, souligné, puces, etc.) pour améliorer l'organisation des différentes sections. L'Annexe A présente un exemple d'organisation possible.

Style

Le style d'un rapport doit être sobre et précis. Il doit permettre d'exposer les idées avec clarté. Il ne faut pas « sur écrire ». Idéalement, les phrases doivent être de longueur modérée. Il est également capital d'éviter les fautes d'orthographe qui sont toujours du plus mauvais effet. Bien que simples, les tournures de phrases doivent rester soignées et en accord avec le rapport. Par exemple, le rapport étant général, il est important que la tournure le soit également. On privilégiera donc l'emploi du « on » par rapport au « nous » et surtout au « je ». Par modestie, lorsque l'on doit rendre compte d'un choix personnel, on peut utiliser le « nous » pour souligner ce fait.

Les pages doivent être impérativement numérotées de manière continue. Noter que dans le cas de rapports scientifiques, le recours à des notes de bas de page est assez inhabituel et doit donc être utilisé de manière exceptionnelle.

Figures et Tables

Les figures et tables doivent être numérotées selon le chapitre auquel elles appartiennent et placées aussi près que possible du texte qui leur fait référence. Les figures et tables sont numérotées séparément, par exemple, Figure 3.1, Figure 3.2, etc. et Table 3.1, Table 3.2, etc. Dans de courts rapports, les figures et tables peuvent être numérotées consécutivement tout au long du rapport plutôt que par chapitre. Les figures et tables sont rarement numérotées par section et sous-section. Les graphiques sont repris comme figures et sont donc numérotés comme telles. En plus d'un numéro de Figure ou de Table, il est souvent utile d'inclure également une légende décrivant la figure ou la table. La légende doit permettre une lecture rapide de la figure ou de la table et doit donc reprendre l'information complète présentée sous forme condensée.

Il est également important de faire référence à *toute* figure ou table depuis le texte et ce toujours en amont de celles-ci.

Finalement, la dernière chose à bien respecter lors de l'insertion de graphiques est de s'assurer que l'information que celui-ci doit faire passer saute le plus directement possible aux yeux du lecteur. Pour

cela, il est important de faire un bon choix d'échelle, de nommer correctement les axes (avec leurs unités) ou encore d'utiliser des types de tracés différents si de nombreuses courbes se superposent. A ce propos, il est souvent conseillé de ne pas utiliser un code de couleur pour différencier les courbes car l'information du graphique serait perdue lors d'une éventuelle photocopie. Un code se basant sur des symboles différents est le plus souvent préférable.

Équations

Les équations doivent également être numérotées consécutivement en fonction du chapitre (ou parfois de la section) et toute équation doit être référencée depuis le texte. Ici aussi, pour les rapports plus courts, les équations peuvent être numérotées consécutivement tout au long du rapport (comme les figures et tables). Rappelez-vous qu'il est préférable de consigner les longs développements mathématiques en annexe.

Références

Référencer est un des aspects les plus importants lors de la rédaction d'un rapport. Généralement, le travail doit être replacé dans le contexte d'une connaissance générale existante. A côté de cela, il se peut que l'on souhaite utiliser, par exemple, une figure provenant d'un livre ou de toute autre source. Référencer correctement ses sources fait partie des connaissances les plus difficiles à maîtriser lors de la rédaction. Il existe deux grandes manières de référencer.

Par Numéros

Par exemple:

Il est bien connu que les boeufs viennent avant la charrue [1].

L'ordre de la numérotation des références étant simplement l'ordre d'apparition dans le texte.

Par Nom

Deux choix sont possibles suivant que le nom de l'auteur apparaît directement ou non dans la phrase :

Selon Smith (1955) les boeufs viennent avant la charrue

ou

Il est bien connu que les boeufs viennent avant la charrue (Smith, 1955)

Dans le cas où le livre (ou la publication) a plus de deux auteurs, alors la forme générale (Smith et al., 1955) doit être utilisée.

Si vous utilisez par exemple une figure directement reprise d'une publication, celle-ci doit être directement identifiée comme telle dans la légende par exemple :

Fig. 3.4 : Charrue et boeufs dans leur configuration habituelle (d'après Smith, 1955)

Les références des publications apparaissant alors dans les annexes sous la forme suivante (par ordre de numéro ou par ordre alphabétique)

Remarquez que chaque mot d'un titre de livre ou de journal commence par une majuscule, qu'un titre d'article apparaît entre guillemets et ne comporte pas de lettre majuscule. Notez aussi qu'il existe des abréviations pour certains mots courants : J.= Journal, Tran = Transactions, Proc.= Proceedings of, Int.= International, Conf.= Conférence.

Les notations en gras représentent le volume du journal. Les numéros de pages utilisées doivent être donnés ainsi que le numéro ISBN du document (si possible).

Il existe bien d'autres manières de référencer ses sources (voir à la bibliothèque par exemple...). Celle exposée ici n'est qu'un exemple et le choix final reste libre. Il est cependant impératif de garder le **même** style de référence tout au long du rapport !

Les références provenant d'Internet doivent inclure l'adresse électronique du site ainsi que la date à laquelle l'information a été consultée étant donné le caractère souvent éphémère de telles sources.

CONCLUSION

Un bon rapport est capital dans le monde industriel. Un rapport a pour but d'informer le lecteur d'une manière claire et précise. Le rapport doit être structuré de manière à permettre à différents lecteurs de trouver le niveau d'information qu'ils recherchent. Une bonne organisation du rapport aide le lecteur à trouver l'information qu'il recherche. La rédaction d'un rapport est un exercice direct qui découlera de manière naturelle si les quelques règles énoncées ci-dessus sont respectées.