

MODULE 3 : Communication et terminologie au travail

THÈME 3 : Correspondance au travail – Courriels et ordinateurs

RÉSULTATS DE L'APPRENTISSAGE :

D'ici la fin de la présente leçon, les participants seront en mesure de :

- ◆ indiquer certains concepts courants en informatique.
- ◆ rédiger un courriel au sujet d'un problème d'informatique dans un cadre de génie.

THÈME	HABILETÉS	DOMAINE DE COMPÉTENCE NCLC	COMPÉTENCES	PRÉ-TÂCHES	TÂCHE	POST-TÂCHE
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Correspondance au travail – Courriels et ordinateurs 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ écoute/ expression orale ◆ écriture ◆ lecture 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ échange d'information ◆ texte structuré ◆ texte structuré 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ comprendre le format et la disposition d'un courriel interne ◆ faire la différence entre le niveau de langage utilisé dans un courriel interne et une lettre ◆ comprendre la terminologie informatique de base ◆ appliquer la connaissance du rôle des ordinateurs au travail 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ classifier quelques termes informatiques ◆ discuter des logiciels propres aux différentes disciplines ◆ lire une note de service interne 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ rédiger une note de service interne au sujet d'un problème d'ordinateur au travail 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ discuter de solutions à un problème d'informatique au travail

Notes de l'animateur pour le module 3**Thème 3 : Correspondance au travail – Courriels et ordinateurs****PRÉPARATION DE L'ANIMATEUR*****Contenu***

La connaissance de base des termes informatiques serait un atout pour l'animateur, mais celui-ci ou celle-ci devrait également se baser sur les connaissances et l'expertise des participants. L'animateur pourrait également présenter la disposition et la forme des courriels. Il devrait également présenter des exemples ou des modèles de courriels.

Présentation

Faites des copies des documents suivants pour tous les participants :

- ◆ Document 1 Classification de la terminologie informatique
- ◆ Document 2 Courriels
- ◆ Document 3 Synonymes
- ◆ Document 4 Courriel vide

Cette leçon ne comporte pas de liste de terminologie. Voir le document 1.

Matériel requis : feuilles de tableau et marqueurs

Méthode

Introduction

- (10 minutes)** 1. Groupez les participants selon leur discipline. Demandez-leur de discuter de la façon dont les ordinateurs ont changé la profession de l'ingénieur. Quels types d'habiletés un ingénieur doit-il avoir? Quels logiciels les ingénieurs utilisent-ils le plus souvent? (Word, Excel, Power Point, CAD)
2. Expliquez que la leçon d'aujourd'hui porte sur l'utilisation de l'ordinateur dans le bureau de l'ingénieur.

Pré-tâches

- (20 minutes)** 1. Expliquez que la technologie informatique change constamment, mais que certains concepts informatiques de base devraient être connus de tous. Distribuez le document 1 et demandez aux participants de travailler en groupe de deux et de classer les termes informatiques, sous différentes rubriques. Demandez-leur de comparer leurs réponses avec une autre paire de participants. Clarifiez toute définition, au besoin.
- (15 minutes)** 2. Groupez les participants selon leurs disciplines en génie et demandez-leur de discuter des logiciels propres à leurs spécialités. (Assurez-vous que la discussion porte sur des logiciels connus). Demandez aux groupes de présenter leur information à la classe sur la feuille de tableau.
- (10 minutes)** 3. Expliquez aux participants que les ordinateurs ont un tel impact sur la profession et sur le milieu de travail que certains problèmes peuvent survenir. Expliquez aux participants qu'ils auront l'occasion de se pencher sur un problème causé par les ordinateurs au travail. Le problème est sous la forme d'un courriel interne. Demandez aux participants les caractéristiques d'un courriel (ligne sujet; salutation facultative; style moins

formel). Demandez aux participants les questions suivantes :

- ◆ À qui les courriels internes sont-ils envoyés?
- ◆ Les courriels ont-ils une formule de courtoisie en fin de message? (Les salutations sont facultatives, mais on n'utilise pas « Monsieur/Madame »; les choix possibles sont : « Bonjour _____ », ou tout simplement le nom du destinataire : « Jeanne ». Pour ce qui est des formules de courtoisie, on n'utilise pas les formules du genre « Veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs »; les fichiers de signature renferment le nom de l'employé, son titre, son organisation, son numéro de téléphone, son adresse courriel et son adresse URL sur le Web s'il y a lieu.
- ◆ De combien de sujets un courriel traite-t-il?
- ◆ Qu'inscrit-on sur la ligne sujet?
- ◆ Quelle est la longueur moyenne d'un courriel?
- ◆ Où devriez-vous placer l'information la plus importante?
- ◆ Devriez-vous supposer que le lecteur sait déjà ce dont vous voulez parler?
- ◆ Quel doit être le style d'un courriel? Les erreurs d'orthographe sont-elles acceptables? (Non – insistez sur le fait que l'on devrait vérifier l'orthographe de tous les courriels et les lire pour corriger toute erreur.) Dans les courriels rédigés en anglais, l'utilisation d'un « i » en minuscule est-elle acceptable quand on parle de soi-même dans un courriel? (Non); l'utilisation de « u » minuscule est-elle un substitut acceptable pour « you » (pas dans un courriel au travail).

Inscrivez au tableau des exemples de sujets sur lesquels pourrait porter un courriel interne (p. ex., relation de travail avec le personnel, clarification des procédures au travail, suivi d'un problème).

(10 minutes) 4.

Distribuez un courriel (document 2) provenant d'un cabinet d'ingénieurs. Expliquez qu'il s'agit d'un courriel authentique. Demandez aux participants de lire la note de service et de répondre aux questions. Présentez les réponses oralement. Examinez certaines des questions de la pré-tâche 3, qui peuvent s'appliquer à ce courriel.

(10 minutes) 5. Distribuez le document 3. Divisez les participants en groupes de deux et demandez-leur de trouver des synonymes dans le texte et de les présenter oralement.

(15 minutes) 6. Trouvez avec la classe les diverses possibilités que les ordinateurs pourraient causer au travail. Parmi les réponses acceptables, mentionnons la gestion des problèmes techniques, les procédures de bureau, l'absence de connaissances de la part des utilisateurs, la formation.

Tâche

(20 minutes) 1. Groupez les participants selon leur discipline. Demandez-leur de choisir un problème ou une difficulté qui peut survenir avec les ordinateurs utilisés au bureau. Le groupe devrait rédiger un courriel au sujet de ce problème, en se basant sur le document 2 comme modèle. Distribuez le document 4, que le groupe utilisera.

Post-tâche

(25 minutes) 1. Demandez aux groupes d'échanger et de se lire mutuellement des courriels portant sur des problèmes informatiques au travail. Les groupes devraient se mettre ensemble et suggérer des solutions.

2. Choisissez un courriel d'un des groupes et faites-en une copie ou présentez-le sur le rétroprojecteur et discutez-en, en vous basant sur les questions de la pré-tâche 3.

Document 1

Classez les termes informatiques suivants sous les rubriques appropriées :

traitement de texte	BASIC	unité de contrôle	clavier	lecteur de codes à barres	feuille de calcul ordinateur central
superordinateur	partagiciel	C	portable	logiciel de communication	terminal
logiciel de groupe	base de données	C++	Pascal	progiciel intégré	unités de stockage primaires
micro-ordinateur	scanneur	imprimante	PC	tablette graphique	assistant numérique personnel (PDA)
Java	mini-ordinateur	Cobol	traceur	programmes CAD	unité logique arithmétique/logique
					logiciel de comptabilité de finance

Ordinateur	Périphérique d'entrée	Périphériques de sortie	CPU/ microprocesseur	Langage de programmation	Logiciels d'application

NOTES DE L'ANIMATEUR

Corrigé pour le document 1

Classez les termes informatiques suivants sous les rubriques appropriées :

traitement de texte	BASIC	unité de contrôle	clavier	lecteur de codes à barres	feuille de calcul	ordinateur central
superordinateur	partagiciel	C	portable	logiciel de communication	terminal	unités de stockage primaires
logiciel de groupe	base de données	C++	Pascal	progiciel intégré	souris	assistant numérique personnel (PDA)
micro-ordinateur	scanneur	imprimante	PC	tablette graphique	logiciel de comptabilité de finance	
Java	mini-ordinateur	Cobol	traceur	programmes CAD		

Ordinateur	Périphérique d'entrée	Périphériques de sortie	CPU/ microprocesseur	Langage de programmation	Logiciels d'application
◆ micro-ordinateur	◆ clavier	◆ traceur	◆ unités de stockage primaires	◆ BASIC	◆ logiciel de communication
◆ portable	◆ souris	◆ moniteur	◆ unité arithmétique / logique	◆ C	◆ base de données
◆ PC	◆ lecteur à barre à code	◆ imprimante	◆ unité de contrôle	◆ C++	◆ logiciels d'ordinateur de bureau
◆ mini-ordinateur	◆ scanneur			◆ Pascal	◆ progiciel intégré
◆ terminal	◆ tablette graphique			◆ Java	◆ traitement de texte
◆ micro-ordinateur				◆ Cobol	◆ programmes CAD
◆ super ordinateur					◆ logiciel de groupe
◆ assistant numérique personnel (PDA)					◆ feuilles de calcul
					◆ logiciel de gestion de comptabilité financière
					◆ partagiciel

Document 2

Lisez rapidement le courriel ci-dessous et répondez aux questions suivantes :

1. De qui provient la note de service?
2. À qui s'adresse-t-elle?
3. Quand a-t-elle été écrite?
4. Qui a reçu une copie?
5. Quel est le sujet de la note de service?
6. Quel est le rôle de PEO?

From : "Henryk Rogman" <hrogman@dvc.com>
To : "Victor Lypyavka" <vlypyavka@dvc.com>
Cc : "Thomas Koshi" <tkoshi@dvc.com>
Sent : Mardi, 19 février 2004 13 h 35
Sujet : Fichiers n° 642 Dessins CAD—Responsabilité/signature

Le comité des utilisateurs CAD a discuté du problème possible d'altération des dessins et des fichiers numériques sans notre connaissance ou notre approbation, une fois qu'ils ont été remis aux clients ou à d'autres utilisateurs. Afin d'assurer la sécurité « avec responsabilité » des dessins numériques qui sont diffusés, il est important de prendre des précautions pour s'assurer que si le destinataire des fichiers numériques apporte des modifications aux fichiers, notre cabinet ne pourra en être tenu indirectement responsable. Par conséquent, on suivra la procédure ci-dessous.

Ne « numérisez » pas votre sceau d'ingénieur dans le fichier. D'une part, cela est illégal du point de vue de PEO, et d'autre part nous n'avons plus de contrôle sur l'utilisation du sceau.

Placez la note suivante sur tous les fichiers de dessin :

« Seules les copies de ce dessin portant le sceau de l'ingénieur sont considérés comme une reproduction officielle de ce document. Toutes les autres reproductions seront considérées non officielles, incomplètes, ou seront réputées être des épreuves pour évaluation ou avoir été révisées par une personne autre que le dessinateur original. »

Les sceaux devraient être apposés sur les dessins finals et signés, ce qui donne un contrôle complet de ceux-ci au cabinet.

Adapté de : Bergs, V. Engineering Workplace Communications in the Consulting, Contracting, Government Sectors. Toronto : Skills for Change, 1994.

NOTES DE L'ANIMATEUR

Corrigé pour le document 2

1.	De qui provient la note de service?	Henryk Rogman
2.	À qui s'adresse-t-elle?	Victor Lypyavka
3.	Quand a-t-elle été écrite?	19 février 2004
4.	Qui a reçu une copie?	Thomas Koshi
5.	Quel est le sujet de la note de service?	La responsabilité et les clients qui modifient les fichiers sans que le Cabinet d'ingénieurs ne le sache, et qui pourrait en être tenu responsable. Le courriel donne des instructions afin d'empêcher cette situation.
6.	Quel est le rôle de PEO?	Maintenir les normes de la profession d'ingénieur.

From : "Henryk Rogman" <hrogman@dvc.com>
To : "Victor Lypyavka" <vlypyavka@dvc.com>
Cc : "Thomas Koshi" <tkoshi@dvc.com>
Sent : **Jeudi le 19 février 2004 13 h 35**
Sujet : Fichiers n° 642 Dessins CAD—Responsabilité/signature

Le comité des utilisateurs CAD a discuté du problème possible d'altération des dessins et des fichiers numériques sans notre connaissance ou notre approbation, une fois qu'ils ont été remis aux clients ou à d'autres utilisateurs. Afin d'assurer la sécurité « avec responsabilité » des dessins numériques qui sont diffusés, il est important de prendre des précautions pour s'assurer que si le destinataire des fichiers numériques apporte des modifications aux fichiers, notre cabinet ne pourra en être tenu indirectement responsable. Par conséquent, on suivra la procédure ci-dessous.

Ne « numérisez » pas votre sceau d'ingénieur dans le fichier. D'une part, cela est illégal du point de vue de PEO, et d'autre part nous n'avons plus de contrôle sur l'utilisation du sceau.

Placez la note suivante sur tous les fichiers de dessin :

« Seules les copies de ce dessin portant le sceau de l'ingénieur sont considérés comme une reproduction officielle de ce document. Toutes les autres reproductions seront considérées non officielles, incomplètes, ou seront réputées être des épreuves pour évaluation ou avoir été révisées par une personne autre que le dessinateur original. »

Les sceaux devraient être apposés sur les dessins finals et signés, ce qui donne un contrôle complet de ceux-ci au cabinet.

Document 3

Trouvez des synonymes dans le texte pour les mots suivants :

- ◆ changement
- ◆ responsabilité du travail
- ◆ faire preuve de grande prudence
- ◆ faire une image informatique du sceau d'un ingénieur
- ◆ changer
- ◆ marque d'ingénieur
- ◆ apposé
- ◆ fichiers informatiques
- ◆ personne qui reçoit
- ◆ dessins générés par ordinateur et traceur

NOTES DE L'ANIMATEUR

Corrigé pour le document 3

Trouvez des synonymes dans le texte pour les mots suivants :

- | | |
|--|---------------------------|
| ◆ changement | - altération |
| ◆ responsabilité du travail | - responsabilité |
| ◆ faire preuve de grande prudence | - prendre des précautions |
| ◆ faire une image informatique du sceau d'un ingénieur | - numériser |
| ◆ changer | - réviser |
| ◆ marque d'ingénieur | - sceau d'ingénieur |
| ◆ apposé | - portant |
| ◆ fichiers informatiques | - fichiers numériques |
| ◆ personne qui reçoit | - destinataire |
| ◆ dessins générés par ordinateur et traceur | - tracés |

Document 4

From :
To :
Cc :
Sent :
Subject :