



OIT

Organisation Internationale du Travail

Promouvoir un travail décent pour tous

COMMUNICATION ÉCRITE POUR LE PERSONNEL DU BIT GUIDE D'ÉTUDE

Introduction

Bienvenue au cours *Communication écrite pour le personnel du BIT*, cours à distance conçu pour vous aider à améliorer votre maîtrise de la communication écrite. La version anglaise de ce cours a été préparée par le Commonwealth of Learning, organisme intergouvernemental dont le mandat principal consiste à encourager le développement de l'apprentissage à distance, des ressources et de la technologie nécessaires à ce type d'enseignement. La version française a été réalisée par la Télé-université, un établissement universitaire spécialisé dans l'enseignement à distance.

Ce cours met l'accent sur les principes et les stratégies qui assurent une communication de qualité en milieu de travail, par la clarté de l'objectif de communication et l'adéquation de celle-ci au destinataire et au contexte. Ces principes et ces stratégies sont étudiés en relation avec les besoins en communication écrite du personnel du Bureau international du travail (BIT) et mis en pratique grâce à une série d'exercices autocorrecteurs, conformes à la présentation des documents propres à cette organisation.

Les connaissances acquises sont évaluées à l'aide d'un travail de fin de module, composé d'exercices pratiques étroitement liés au contenu du cours et qui requièrent l'application de normes précises. Les travaux sont transmis par courriel à la personne tutrice qui, en réponse, formule des commentaires détaillés et personnalisés.

Objectifs du cours

Ce cours vous permettra d'acquérir diverses connaissances relatives à la communication écrite. Plus particulièrement, à la fin du module 1, vous devriez être en mesure de :

- résoudre les problèmes liés à la mise en pratique d'habiletés en communication écrite;
- veiller à ce que vos écrits soient clairs, appropriés, informatifs, intéressants et répondent aux besoins du destinataire.

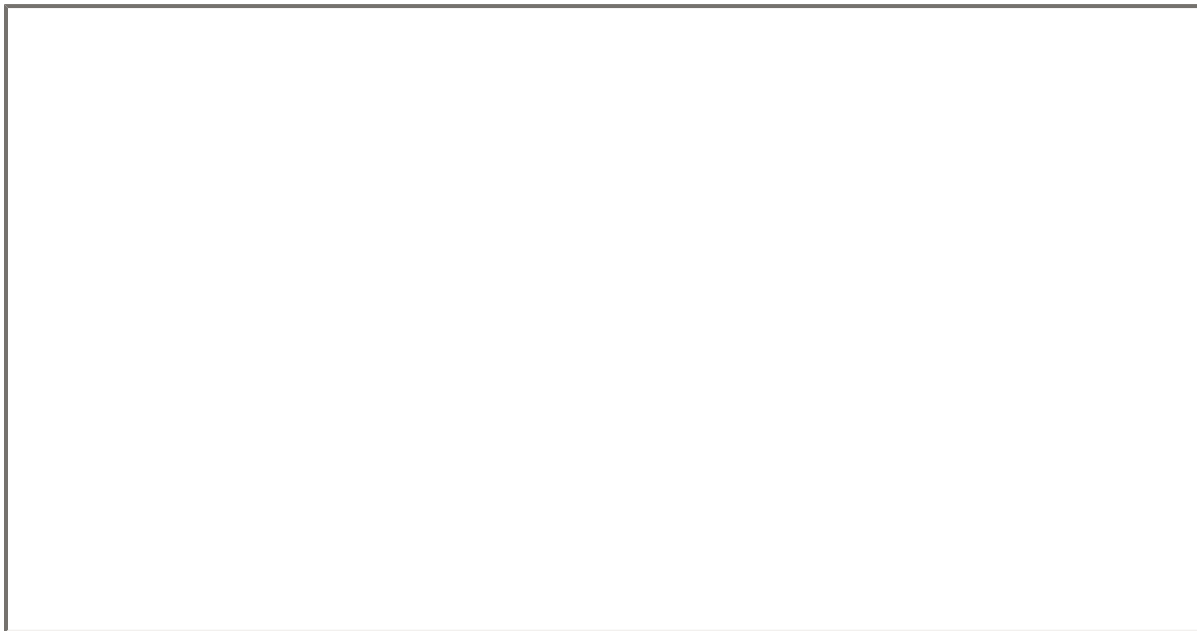
De plus, si vous étudiez la matière du module 2a, vous pourrez :

- rédiger tous les types d'écrits professionnels;
- écrire des comptes rendus de réunions.

Enfin, à la suite de l'étude du module 2b, vous saurez :

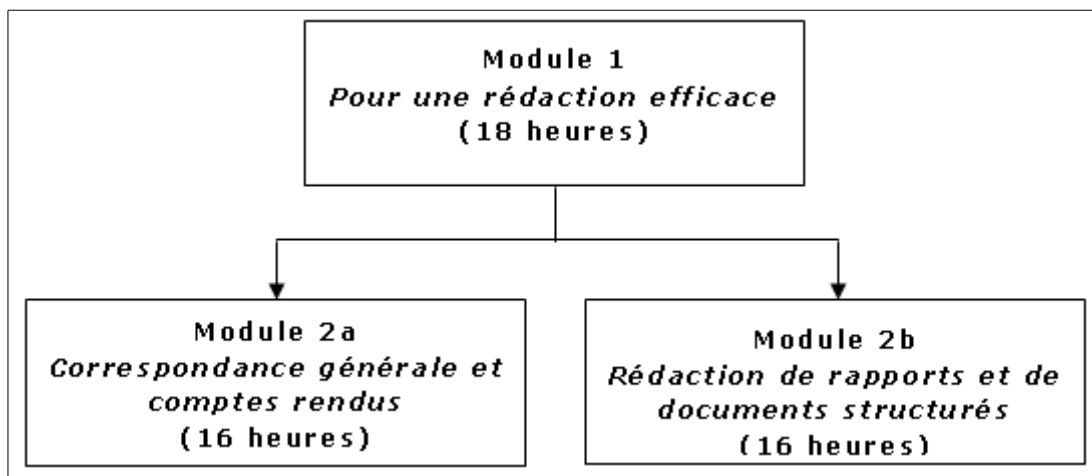
- composer un rapport conformément aux exigences du BIT;
- adapter un texte pour Internet.

Peut-être avez-vous vos propres objectifs à atteindre? Prenez quelques minutes pour y réfléchir et les énoncer. À la fin de ce cours, j'aimerais :



Structure du cours

Communication écrite pour le personnel du BIT a été structuré en modules pour vous permettre d'étudier la matière selon vos besoins. Ainsi, à la suite de l'étude du module 1, vous pouvez passer au module 2a ou au module 2b; en tout, 38 à 40 heures de travail sous seront nécessaires. Les modules 2a et 2b sont complémentaires à l'étude du module 1, qui contient les notions de base de toute communication écrite. Le cours est structuré de la façon suivante.



Note : Le temps requis pour l'étude de chaque module pourra varier selon les aptitudes de chacune ou de chacun.

Contenu des modules

Nous vous énumérons ici, brièvement, les principaux sujets qui sont traités dans chacun des modules.

Module 1 : Pour une rédaction efficace

Les notions et les stratégies présentées dans ce module vous aideront à améliorer vos aptitudes en rédaction professionnelle. Plus précisément, ce premier module met l'accent sur les points suivants :

1. Le processus de communication

2. Une stratégie d'écriture
 - Recensement des idées
 - Organisation des idées
 - Brouillon
 - Mise au point
 - Lecture finale
3. L'utilisation des outils informatiques de correction
4. Les obstacles à une communication efficace
5. Le paragraphe

Travail de fin de module 1

Le travail de fin de module, consiste à :

- effectuer une analyse en profondeur de vos forces et de vos faiblesses en rédaction de documents professionnels;
 - améliorer des extraits de textes que votre personne tutrice vous fera parvenir.
-

Module 2a : Correspondance générale et comptes rendus

Ce module présente des notions relatives à la rédaction de différents types de documents et de comptes rendus. Les points suivants y seront traités :

1. Considérations générales
2. La rédaction de documents administratifs
 - Le mémorandum
 - La télécopie
 - Le courriel
 - La lettre
3. Les comptes rendus de réunions
 - Le procès-verbal basé sur l'ordre du jour
 - Les méthodes de remplacement
 - Les notes pour le dossier

Travail de fin de module 2a

Comme travail de fin du module 2a, vous constituerez un porte-folio d'écrits professionnels.

Module 2b : Rédaction de rapports et de documents structurés

Le module 2b décrit les différentes étapes de la rédaction de rapports et de documents structurés, et présente quelques notions relatives à la rédaction de textes pour Internet. Il se divise ainsi :

1. Considérations générales
2. La rédaction d'un rapport
 - Les objectifs et le destinataire
 - La planification et l'organisation
 - Les étapes : le brouillon, la mise au point et la lecture finale
 - Les éléments de base : introductions, conclusions et recommandations
 - Les synthèses
3. Autres éléments importants d'un rapport
 - Les statistiques et les éléments visuels
 - Les références, les citations et la bibliographie
4. L'adaptation de textes pour Internet
5. La rédaction de rapports au BIT
6. La rédaction en collaboration

Travail de fin de module 2b

Comme travail de fin de module, vous présenterez un rapport accompagné d'un sommaire administratif.

Les caractéristiques du matériel pédagogique

Cet ensemble pédagogique a été conçu pour vous fournir un environnement d'apprentissage interactif. En conséquence, vous aurez à interagir avec le matériel ainsi qu'avec votre personne tutrice, tout au long de l'étude de ce cours.

Plus concrètement, vous prendrez conscience de la relation qui existe entre ce cours et vos besoins rédactionnels en milieu de travail. En effet, nous vous présentons des situations de communication écrite significatives, liées à votre travail au BIT, et conçues pour vous permettre d'améliorer vos habiletés rédactionnelles professionnelles.

Objectifs d'apprentissage

Au début de chaque module, vous pourrez consulter la liste des objectifs d'apprentissage, qui sont en réalité des attentes pédagogiques. Les activités ne sont pas toutes obligatoires, mais nous vous suggérons de fixer vos propres objectifs pour chacun des modules, afin de faire un choix éclairé concernant les exercices à effectuer. Nous vous invitons à revoir les objectifs lorsque vous aurez terminé l'étude de chaque module pour vérifier si vous les avez atteints.

Activités

Deux types d'activités vous sont offerts dans chaque module. Les premières vous amènent à prendre le temps de lire et de comprendre ce que vous lisez, à personnaliser vos réponses et à vérifier vos connaissances antérieures pour les mettre à profit au cours de l'étude de la matière.

Sauvegardez vos réponses dans un fichier, voire un dossier intitulé « Cours de communication écrite ». Ne faites pas parvenir ces réponses à votre personne tutrice : vous ne lui enverrez que le travail de fin de module complété. Vous pouvez également choisir de travailler sur papier.

Certaines activités ne comportent pas de réponses dans le corrigé, quand celles-ci sont de nature personnelle; dans ces cas, nous vous inviterons cependant à en discuter avec votre personne tutrice. Comparez toujours vos réponses avec le corrigé; on y rappelle souvent ce qu'on attendait de vous. Le fait de ne pas vérifier les éléments de réponses vous priverait d'une étape d'apprentissage importante.

Nous insistons ici sur la nécessité de réaliser le plus d'activités possible. Nous considérons que vous n'avez pas à toutes les compléter, mais nous insistons sur la valeur pédagogique et l'effet positif de la réalisation de celles-ci sur votre apprentissage. Même si vous croyez posséder la matière évaluée par l'exercice, faites ce dernier pour vous en assurer. Vous pourriez constater qu'il peut être exigeant de l'effectuer selon la consigne, telle qu'elle est formulée, alors qu'elle paraissait si simple. Pour terminer, nous vous suggérons fortement de consigner vos réponses par écrit au lieu de simplement les retenir dans votre tête.

L'autre type d'activités consiste dans la réalisation des diverses étapes dans la rédaction de votre travail de fin de module. En effectuant ces activités une à une, vous serez en mesure de présenter un travail complété à la fin de chaque module. Conservez vos réponses dans un fichier bien identifié afin de vous y référer facilement.

Comme nous l'avons mentionné, ce cours a été conçu pour vous aider dans vos tâches de rédaction, et augmenter votre efficacité quand vient le temps de rédiger un document dans le cadre de vos fonctions au BIT. Vous obtiendrez les meilleurs résultats en vous consacrant entièrement aux activités et en utilisant les connaissances acquises dans vos tâches de rédaction professionnelle. De la même façon, les activités préparatoires au travail de fin de module vous préparent à la rédaction d'un travail de qualité, d'où l'importance de les effectuer avec sérieux.

Contactez votre personne tutrice

Après chaque activité de préparation au travail de fin de module, vous contacterez votre personne tutrice pour discuter de toute question en rapport avec cette activité ou de toute difficulté que vous auriez rencontrée. Cette personne pourra aussi vous encourager à conserver un certain rythme de travail et

vous aider à mieux comprendre le fonctionnement du cours.

Évaluation : Que faire pour réussir avec brio?

Les activités dont il a été question précédemment vous fournissent une autoévaluation de vos progrès tout au long de votre cheminement. De plus, les travaux de fin de module représentent une évaluation officielle. Tout au long des différents modules, vous effectuerez des exercices qui vous guideront dans la préparation de votre travail de fin de module.

Au terme de chaque module, vous devrez faire parvenir à votre personne tutrice un travail, sous la forme d'un fichier joint à un courriel. Votre personne tutrice notera votre travail et vous fournira des commentaires constructifs sur la qualité de celui-ci et les moyens à mettre en œuvre pour améliorer vos travaux de rédaction. Si vous recevez une évaluation insuffisante, vous aurez droit à deux reprises. En effet, vous pourrez soumettre un autre travail de même nature, effectué à la lumière des commentaires de votre personne tutrice, et ce, à deux reprises. À la fin du cours, vous recevrez une évaluation formative globale, c'est-à-dire que votre travail sera jugé satisfaisant, insuffisant ou incomplet.

Horaire de travail

Comme pour tout cours à distance, vous avez l'entière responsabilité d'organiser vos périodes d'étude : vous êtes libre d'étudier où et quand vous le désirez, et au rythme qui vous convient. Cependant, cette liberté doit être utilisée à bon escient et vous permettre de compléter ce cours dans un délai de cinq mois. Par ailleurs, si le français est votre langue seconde, vous devez penser à consacrer plus de temps que ce qui est annoncé pour chaque module.

Il est donc indispensable de dresser soigneusement un horaire, voire un échéancier, qui vous permettra de terminer les activités, de consigner vos observations et de rédiger votre travail de fin de module. Comme vous le savez, vous devez étudier la matière contenue dans deux modules qui sont de longueurs différentes. Le premier module nécessite environ 18 heures d'étude réparties en courtes séances de travail, et ce, sur une quinzaine de jours. Des suggestions de répartition du travail ponctuent le module 1 pour vous permettre d'arrêter à des endroits stratégiques, favorables à l'apprentissage. À la fin du module 1, vous ferez parvenir votre travail de fin de module et pourrez dès lors commencer l'étude du module 2a ou 2b, selon votre choix, en attendant les commentaires de votre personne tutrice.

Que vous ayez choisi le module 2a, *Correspondance générale et comptes rendus*, ou le module 2b, *Rédaction de rapports et de documents structurés*, vous devez vous attendre à devoir consacrer de 20 à 30 heures pour étudier le matériel, effectuer les activités et préparer le travail de fin de module. Nous vous suggérons de répartir le travail sur de petites séances échelonnées sur environ un mois. Il est possible de réaliser ce travail sur une plus courte période de temps, mais il est déconseillé de l'étendre sur plus de cinq mois. Si vous avez besoin de plus de cinq mois, vous devez obtenir l'approbation de la coordonnatrice ou du coordonnateur du cours.

Nous vous conseillons fortement de vous dresser un horaire de travail et des échéances de remise des travaux de fin de module. Il n'en tient qu'à vous de respecter votre horaire et les échéances. Communiquez ces dates à votre personne tutrice aussitôt possible dans le cours.

Avant d'envoyer vos travaux à votre personne tutrice, assurez-vous que vous avez respecté les consignes que vous retrouverez à la fin de chaque module, et que votre fichier contient tout ce qui est requis pour le travail en question.

Note — La coordonnatrice ou le coordonnateur du cours vous fera parvenir une liste de dates importantes pour le groupe dont vous faites partie.

Les ressources pédagogiques et administratives

Bien que ce cours ait été conçu pour un apprentissage autonome et individuel, il peut arriver que vous ayez besoin de soutien pédagogique ou matériel. Sachez que des infrastructures sont en place pour vous aider, le cas échéant.

Les informations qui suivent vous aideront à résoudre les problèmes que vous pourriez rencontrer.

Pédagogie

Votre personne tutrice vous contactera au début de votre cours pour répondre à toute question relative à celui-ci. Si vous n'aviez pas reçu ce cédérom lorsqu'elle a pris contact avec vous, informez-la maintenant que vous avez reçu le matériel du cours et que vous pouvez commencer.

Pendant vos études, des questions surgiront probablement au sujet du matériel de cours; il est possible que soit d'autres étudiantes ou étudiants, soit encore des collègues de travail puissent vous venir en aide, mais il peut aussi arriver que vous ayez besoin de consulter votre personne tutrice, par exemple lorsque vous aurez des questions concernant le travail à effectuer.

Toute question pédagogique doit être acheminée à votre personne tutrice par courriel. (Assurez-vous de bien identifier votre message grâce à un objet formulé clairement.) Comme les cours à distance semblent parfois compliqués, au début, n'hésitez pas à contacter votre personne tutrice, même pour une question qui peut paraître très simple; cette personne saura vous comprendre. Ses coordonnées vous seront données séparément.

À différents endroits dans le cours, vous aurez à contacter votre personne tutrice. Pour ce faire, cliquez sur le lien que vous trouverez à cet endroit; ce lien ouvrira votre programme de courriel par défaut. Insérez son adresse courriel et indiquez l'objet de votre message à l'endroit approprié.

Administration

Il peut également arriver que vous ayez des questions d'ordre administratif, que vous souhaitiez modifier votre inscription ou que vous rencontriez un problème technique. Pour tout problème de ce genre, veuillez contacter la coordonnatrice ou le coordonnateur du cours à l'adresse suivante : learnersupport@col.org ou la personne responsable du cours au BIT.

Conseils pour naviguer dans le cours

Ce cours a été conçu pour vous permettre de progresser à votre propre rythme, tout en profitant du soutien d'une personne tutrice en ligne. Pour vous aider à naviguer à travers le cours, nous avons adopté quelques conventions qui vous permettront de mieux vous y retrouver.

The screenshot shows the OIT (Organisation Internationale du Travail) course interface. At the top, the OIT logo and name are displayed. Below the header, there are several navigation elements:

- 1**: Module 1 — Pour une rédaction efficace (Module title)
- 2**: Guide d'étude (Study guide link)
- 3**: Contactez votre personne tutrice (Contact your tutor link)
- 4**: Introduction (Introduction link)
- 5**: Contactez votre personne tutrice (Contact your tutor link)
- 6**: Préparation au travail de fin de module (Preparation for the end of module work link)
- 7**: Contactez votre personne tutrice (Contact your tutor link)
- 8**: précédente|suivante (Previous|Next buttons)
- 9**: plan du cours (Course plan link)

The main content area displays the title 'Contactez votre personne tutrice' and provides instructions on how to contact the tutor. The interface is designed to be user-friendly and accessible, with clear navigation paths and links to relevant resources.

1. Titre du module.
2. Cliquez sur les liens en haut de page pour choisir un module.
3. Titre de la page d'un module que vous consultez présentement.
4. Les différentes sections d'un module.
5. La page que vous consultez présentement.

6. Ce lien de page vous amènera vers une autre page de la section. Les liens déjà visités se colorent en beige alors que ceux qui n'ont pas été consultés apparaissent en bleu.
7. Ce lien de section vous amènera à la première page de la section et vous permettra de voir les différentes pages qui la composent.
8. Cliquez sur **précédente** ou **suivante** pour aller d'une page à l'autre à l'intérieur d'un module. Ces boutons se retrouvent aussi au bas de chaque page.
9. À droite de chaque page vous retrouverez des liens vers les fonctions suivantes :
 - un assistant d'impression (PDF) du module;
 - un outil servant à réaliser une recherche dans le texte du cours;
 - un plan du module affichant des liens vers chaque section;
 - une liste des activités d'un module et les liens vers chacune d'entre elles;
 - un lien vers des ressources importantes pour chaque module.

Trucs pour réaliser une recherche

- Entrez plusieurs termes en laissant un espace entre chaque terme. L'outil de recherche trouvera toutes les occurrences de chaque terme.
- Cet outil de recherche ne distingue pas les minuscules des majuscules. Vous pouvez utiliser l'une ou l'autre, comme il vous plaira.
- Les caractères suivants peuvent être utilisés : **A-Z a-z 0-9 _ - . ' \$**
- Placez le signe + avant chaque mot que vous désirez rechercher. Par exemple : si vous entrez +procès +verbal +dossier, l'outil de recherche trouvera toutes les pages qui contiennent ces trois mots. Il se peut que ces mots ne soient pas adjacents l'un à l'autre, mais ils se retrouveront dans la même page.
- Placez le signe – devant chaque mot que vous ne désirez pas rechercher. Par exemple, si vous entrez +procès +verbal –dossier, l'outil de recherche trouvera toutes les pages contenant « procès » et « verbal » mais pas « dossier ».
- Les mots outils comme « un », « le » et « vos », ne font pas partie de l'index de recherche.

Conseil pour sauvegarder vos fichiers

Chaque module comporte deux genres d'activités :

- des activités pour lesquelles vous pourrez comparer vos réponses à celles d'un corrigé;
- des activités de préparation du travail de fin de module. Vous complétez ces activités au fur et à mesure que vous avancerez dans le module; elles feront partie de votre travail de fin de module.

Pour chaque module, vous devrez donc sauvegarder vos données dans des fichiers distincts, un pour les **activités** et l'autre pour le **travail de fin de module**.

Exigences techniques

Pour utiliser ce cédérom, vous aurez besoin :

- d'un navigateur Internet (Internet Explorer 5 ou Netscape 4.7 ou leurs versions plus récentes) et JavaScript activé.
- une résolution d'écran de 800 x 600 (1024 x 768 recommandé).

Nous espérons que vous prendrez plaisir à compléter ce cours et qu'il représentera pour vous une expérience d'apprentissage profitable.

Remerciements

L'équipe de conception du présent cours aimerait remercier tous les employés du BIT qui ont généreusement fait don de leur temps lors de notre mission d'octobre 2005, qui avait pour but de recueillir de l'information. Nous vous remercions également de nous avoir fourni des écrits authentiques qui sont essentiels à la conception d'un tel cours.

Nous désirons aussi exprimer notre reconnaissance envers les employés du BIT qui ont accepté de participer à l'essai du cours et nous ont fourni des remarques utiles. Ces derniers sont : N'Da Marcelin Orsot (Cote d'Ivoire), Abainesh B/Kidan (Ethiopie) et Grace Hemmings-Gapihan (Ethiopie).

Le Commonwealth of Learning désire remercier l'Organisation mondiale de la santé et le Haut Commissariat pour les réfugiés des Nations Unies pour avoir rendu disponibles les cours *La communication écrite efficace pour le personnel de l'OMS* et *La communication écrite efficace pour le personnel de l'UNHCR*. Ces cours ont servi de base pour le cours *La communication écrite pour le personnel du BIT*.

© Bureau International du Travail (BIT) — 2006, 2008

L'équipe de traduction, d'adaptation et de conception pour la version française

Direction du projet	Angéline Martel, Ph. D.
Traduction et adaptation	Gisèle Arseneault
Révision linguistique	Louise Blouin
Informatique et graphisme	Bob Byrne

Ce cours est une adaptation du cours conçu initialement par Maree Bentley pour le Haut Commissariat pour les réfugiés des Nations Unies.

Publié par :

Le Commonwealth of Learning
1055 West Hastings Street,
suite 1200
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6E 2E9
Canada

Téléphone : 1 (604) 775-8200
Télécopieur : 1 (604) 775-8210
Courriel : info@col.org
Web : <http://www.col.org>

Le Commonwealth of Learning

Le Commonwealth of Learning (COL) est la seule agence intergouvernementale internationale qui se spécialise dans l'utilisation de la technologie pour fournir un accès élargi à l'éducation, à des services éducatifs de meilleure qualité, à un plus grand partage des ressources et à la mobilité accrue des idées, de la recherche et des personnes.

L'implantation de méthodes et de technologies modernes par le Commonwealth of Learning a permis aux gouvernements et aux institutions d'améliorer l'accès à l'éducation, en particulier aux niveaux d'enseignement postsecondaire, technique et professionnel.

En partenariat avec des organisations internationales et bilatérales, le Commonwealth of Learning travaille à l'atteinte des objectifs du Millénaire pour le développement (OMD). Parmi ces organisations, on compte l'Agence canadienne de développement international (ACDI), le Ministère du Développement international de Grande-Bretagne, l'Agence néo-zélandaise de développement international, l'Organisation de Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), l'Organisation mondiale de la santé (OMS), le Haut Commissariat pour les réfugiés des Nations Unies (UNHCR), le Bureau International du Travail (BIT), le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/SIDA, le Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique (NEPAD), l'Université Virtuelle Africaine (UVA), les Banque de développement régional et la Banque Mondiale.

Lewis Perinbam, O. C., est le président du conseil d'administration du COL et Sir John Daniel assume les fonctions de président-directeur général. La coordonnatrice du projet global Angela Kwan, Learning Manager, International Organisations.