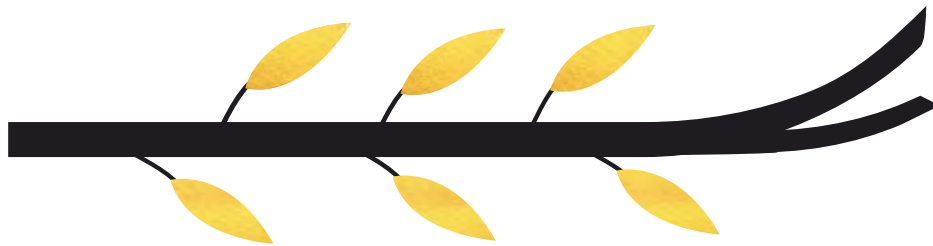


Livret du client : Rédaction - niveau 1



Nom du candidat : _____

Date de l'évaluation : _____

Lieu de l'évaluation : _____

Nom de l'évaluateur : _____

Introduction

La **rédaction** est la capacité de communiquer une pensée ou une idée par l'agencement de mots, de chiffres et de symboles, sur papier ou à l'ordinateur. Les compétences en rédaction sont utilisées dans tous les emplois ainsi que dans plusieurs aspects de la vie d'une personne (p. ex., pour rédiger des notes de service, des courriels, des lettres et des cartes de souhaits).



Vous êtes sur le point de vous soumettre à une évaluation des besoins en **rédaction, niveau 1**. Ceci n'est pas un test; il s'agit d'une occasion d'identifier vos points forts en rédaction ainsi que les aspects à améliorer. Ces renseignements vous aideront à prendre des décisions en matière de formation liée aux compétences professionnelles et de recherche d'emploi.

Instructions

1. Un évaluateur sera présent (c'est à dire un conseiller en orientation professionnelle) pendant que vous effectuez l'évaluation. **N'hésitez pas à lui poser des questions en tout temps.**
2. Chaque question d'évaluation de ce livret correspond à une tâche de travail typique qui démontre comment les compétences en rédaction sont utilisées dans différents emplois au Canada.
3. Toutes les tâches de cette évaluation sont sous forme de *réponse ouverte* – utilisez l'espace prévu après chaque question pour écrire votre réponse. Bien que la longueur de la réponse à chaque question ne soit pas fixée, nous suggérons dans certains cas que votre réponse soit « courte » ou « comporte une ou deux phrases ». Si vous avez besoin de plus d'espace pour rédiger votre réponse, utilisez les pages supplémentaires à la fin du livret d'évaluation.
4. Si vous avez de la difficulté à répondre à une question, vous pouvez passer à la question suivante et y revenir plus tard.
5. Prenez tout le temps qu'il vous faut pour répondre aux questions; il n'y a pas de limite de temps impartie.
6. Vous pouvez faire une pause à tout moment pendant l'évaluation. Vous pouvez également choisir de mettre fin à l'évaluation et, si vous le désirez, reprendre l'évaluation une autre fois.
7. Une fois que vous avez répondu à toutes les questions, ou à toutes celles auxquelles vous avez été capable de répondre, votre évaluateur les passera en revue avec vous.

Voici, à titre d'exemple, une question qui vous aidera à vous familiariser avec la structure de l'évaluation :

Un guide touristique n'a plus de dépliants sur les forêts de la Colombie Britannique à distribuer aux participants d'un voyage organisé. Rédigez une courte note (une ou deux phrases) à l'intention de l'adjoint de bureau pour lui demander de commander d'autres dépliants.

Answer:

Veillez commander d'autres dépliants sur les forêts de la Colombie Britannique puisque nous n'en avons plus.



Question n° 1 :

Marie, qui est commis de bureau, a envoyé une facture par la poste à un client, David Simard, le 31 janvier 2011. La facture porte le numéro 8012976. Marie doit envoyer un courriel à son collègue du département de la comptabilité pour lui demander de confirmer que la facture a bien été payée. Dans l'espace ci-dessous, rédigez un bref courriel au collègue de travail.

Réponse :



Question n° 2 :

Une aide-cuisinière constate qu'il n'y a presque plus d'ail, de pommes de terre et de laitue dans l'entrepôt. Elle doit rédiger une note pour aviser le chef cuisinier de commander ces produits dès que possible. Dans l'espace ci-dessous, rédigez une courte note à l'intention du chef cuisinier.

Réponse :



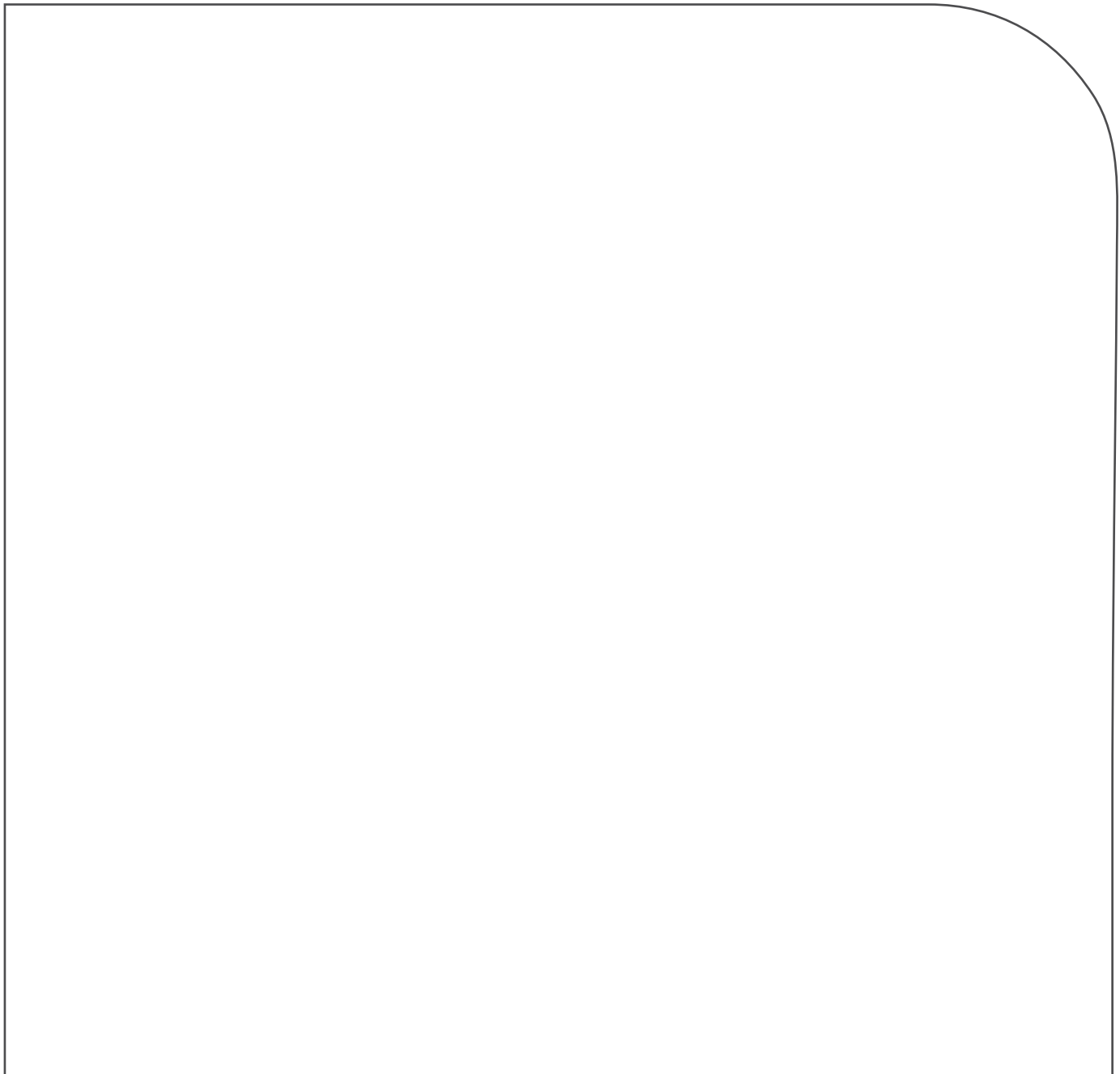
Question n° 3 :

Le réceptionniste d'un hôtel écoute le message vocal suivant laissé par un client potentiel :

« Bonjour, j'aimerais faire une réservation pour le 23 novembre. Je m'appelle Robert Caron et vous pouvez m'appeler au (243) 122-2312. Merci. »

Le réceptionniste, dont le quart de travail prend fin, doit laisser une note contenant les détails du message vocal à l'intention du réceptionniste du quart de travail suivant. Rédigez une courte note ci-dessous.

Réponse :



Question n° 5 :

Une serveuse de restaurant prend la commande d'un client. Le client aimerait deux œufs avec du bacon et du pain blanc rôti sans beurre. Le client veut que les œufs soient brouillés et que le bacon soit très bien cuit. Utilisez le bon de commande ci-dessous pour rédiger la commande du client afin que ce soit facile à comprendre pour le cuisinier.

Bon de commande de cuisine	
Serveuse : <i>Sara</i>	Heure de la commande : <i>9 h 05</i>



Question n° 6 :

Benoît, le réceptionniste dans une agence de voyage, reçoit un appel téléphonique d'un client, Daniel Croteau. M. Croteau informe le réceptionniste qu'il devra annuler son voyage prévu le 12 janvier, en raison d'une urgence familiale. M. Croteau informe le réceptionniste que le numéro de référence de son voyage est le 5684BTX.

Le réceptionniste doit rédiger une note à Jeanne, l'agente de voyage responsable de la préparation du voyage de M. Croteau, pour l'informer de la demande d'annulation. Utilisez l'espace ci-dessous pour rédiger une note à Jeanne (la note doit comporter environ une ou deux phrases).

Réponse :



Question n° 7 :

Une factrice lit une note de son superviseur à propos d'un changement apporté à son itinéraire habituel de livraison du courrier.

Bonjour,

À compter d'aujourd'hui, veuillez ajouter la résidence pour personnes âgées Manoir Lapierre à votre itinéraire de livraison. Le Manoir Lapierre se trouve directement en face de l'immeuble d'appartements Prince Philippe. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à passer à mon bureau pour en discuter. Merci.

Édouard



Voici l'itinéraire habituel de la factrice :

- *Marcher vers le nord sur la rue Jacques jusqu'à la rue Bédard.*
- *Tourner à gauche sur la rue Bédard et livrer le courrier à l'immeuble d'appartements Prince Philippe.*
- *Tourner à gauche sur la promenade des Sapins et livrer le courrier à l'immeuble d'appartements Les Cèdres.*

Rédigez de nouveau l'itinéraire de livraison de la factrice pour y ajouter la résidence pour personnes âgées Manoir Lapierre.

Réponse :

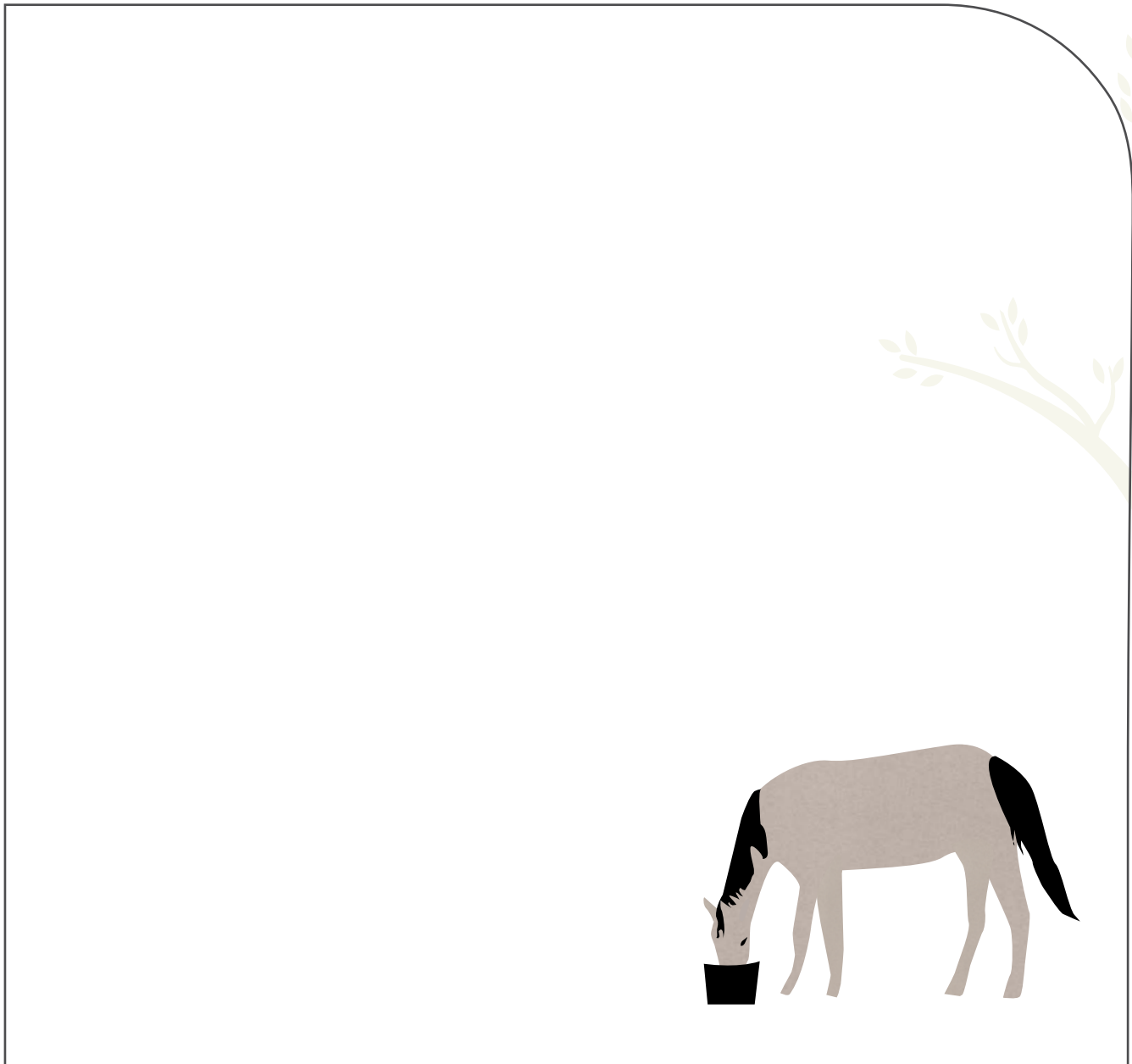


Question n° 8 :

Une employée de ranch part en vacances pour deux semaines et doit laisser une note à un collègue de travail qui assumera une partie de ses tâches pendant son absence. L'une de ses tâches quotidiennes consiste à mélanger les aliments pour les chevaux. L'employée mélange trois parties de farine de soya avec quatre parties de maïs et une partie de préparation nutritionnelle. Le mélange ne doit jamais varier parce que cela pourrait causer des problèmes de digestion aux chevaux.

Rédigez une courte note ci-dessous pour expliquer au collègue de travail comment nourrir les chevaux.

Réponse :



Question n° 9 :

Un jardinier transplantera un petit arbre demain. Il passe en revue ses notes pour déterminer le matériel dont il aura besoin pour la transplantation.

D'abord, creuser autour des racines de l'arbre à l'aide d'une pelle, puis les envelopper dans un sac en toile de jute et l'attacher au moyen de ficelle. Ensuite, utiliser une brouette pour transporter l'arbre à son nouvel emplacement. Par la suite, creuser un trou un peu plus gros que la motte de racines et déposer l'arbre enveloppé dans le trou. Mettre du compost autour de la motte et arroser le tout doucement en se servant d'un arrosoir.



Le jardinier doit rédiger une courte note à l'intention de l'aide d'entrepôt pour lui demander de préparer tout le matériel nécessaire afin qu'il soit prêt pour 9 h le lendemain matin. Veuillez rédiger la note dans l'espace ci-dessous.

Réponse :

Un grand rectangle à coins arrondis, destiné à servir de zone de réponse. À l'intérieur de ce rectangle, on peut voir une illustration stylisée et décolorée d'un arbre, qui est une version plus douce et moins contrastée de l'arbre principal de la page.

Question n° 10 :

Une cliente approche le caissier d'un magasin d'alimentation pour se plaindre. La cliente explique qu'elle est venue trois fois au magasin cette semaine pour acheter du café Jojo Java et qu'elle s'est fait dire à chaque fois qu'il n'y en avait plus en magasin. Le café a été annoncé à prix réduit dans la vitrine du magasin toute la semaine et la cliente est frustrée qu'il ne soit pas disponible. Elle veut que le superviseur soit informé de la situation afin qu'une commande de ce café puisse être effectuée. Elle s'attend à ce que le café Jojo Java soit disponible lors de sa prochaine visite, la semaine prochaine, et elle s'attend aussi à le payer au prix réduit qui était affiché cette semaine.

Le caissier doit rédiger une note à l'intention du superviseur pour lui signaler la plainte de la cliente. Veuillez rédiger une courte note dans l'espace ci-dessous.

Réponse :



**Jojo Java
EN VENTE**

Notes:

