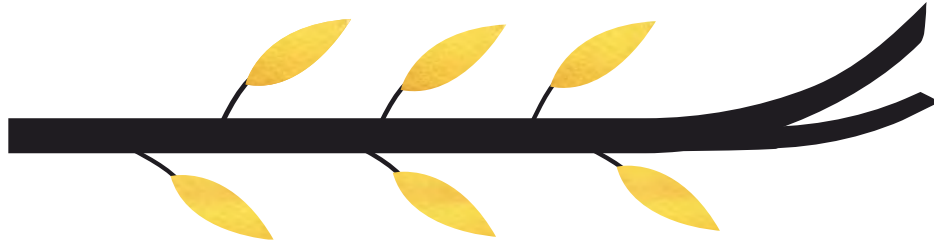


Livret du client : Rédaction – niveau 2



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 2**. 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 ou s'inspire d'une tâche de travail typique qui démontre comment les compétences en rédaction sont utilisées dans différents emplois au Canada.
3. Cette évaluation comprend des questions à *choix multiple* et des questions à *réponse ouverte*. Dans le cas des questions à choix multiple, assurez-vous de choisir une seule réponse parmi celles qui sont proposées. Vous pouvez encercler la lettre qui correspond à votre réponse ou encercler la réponse comme telle. Dans le cas des questions à réponse ouverte, un espace est 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 « brève » ou « comporte **une** ou **deux** phrases ». Si vous avez besoin de plus d'espace, il y a des 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 au voyage organisé. Rédigez une brève note (une ou deux phrases) à l'intention de l'adjoint de bureau pour lui demander de commander d'autres dépliants.

Réponse :

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



Tâches d'évaluation

Question n° 1 :

Un mineur doit remplir un rapport d'accident après avoir subi une blessure au travail. Le rapport exige que le travailleur écrive ce qui s'est passé avant, pendant et après l'accident. Passez en revue les énoncés ci-dessous et, dans l'espace qui suit, réécrivez-les dans le bon ordre (selon vous, ce qui est arrivé en premier, en deuxième, en troisième et en dernier lieu).

Une grosse roche s'est détachée du mur, m'a roulé sur la jambe et l'a fracturée. Après que le mur se fut écroulé sur ma jambe, je me suis évanoui. Je marchais dans le puits de la mine quand j'ai vu un chariot se fracasser contre l'un des murs. J'ai entendu un grand bruit, et le mur a cédé.

Rapport d'accident

Veillez décrire les détails de l'accident :

Question n° 2 :

Un superviseur dans un entrepôt veut aviser un nouveau client que son colis est arrivé. Le superviseur doit également rappeler au client qu'avant de venir chercher son colis, il devra remplir, signer et soumettre les formulaires de décharge qui lui ont été envoyés deux semaines auparavant.

Veillez rédiger un courriel au nouveau client.

- Avisez-le que son colis est arrivé.
- Rappelez-lui les formulaires de décharge.
- La politique de l'entreprise exige que le superviseur remercie les nouveaux clients de faire affaires avec l'entreprise.

De : André Éthier [andre.ethier@ace_trucking.com]

À : Léopold Caron [lcaron@empco.org]

Objet : Votre colis est arrivé

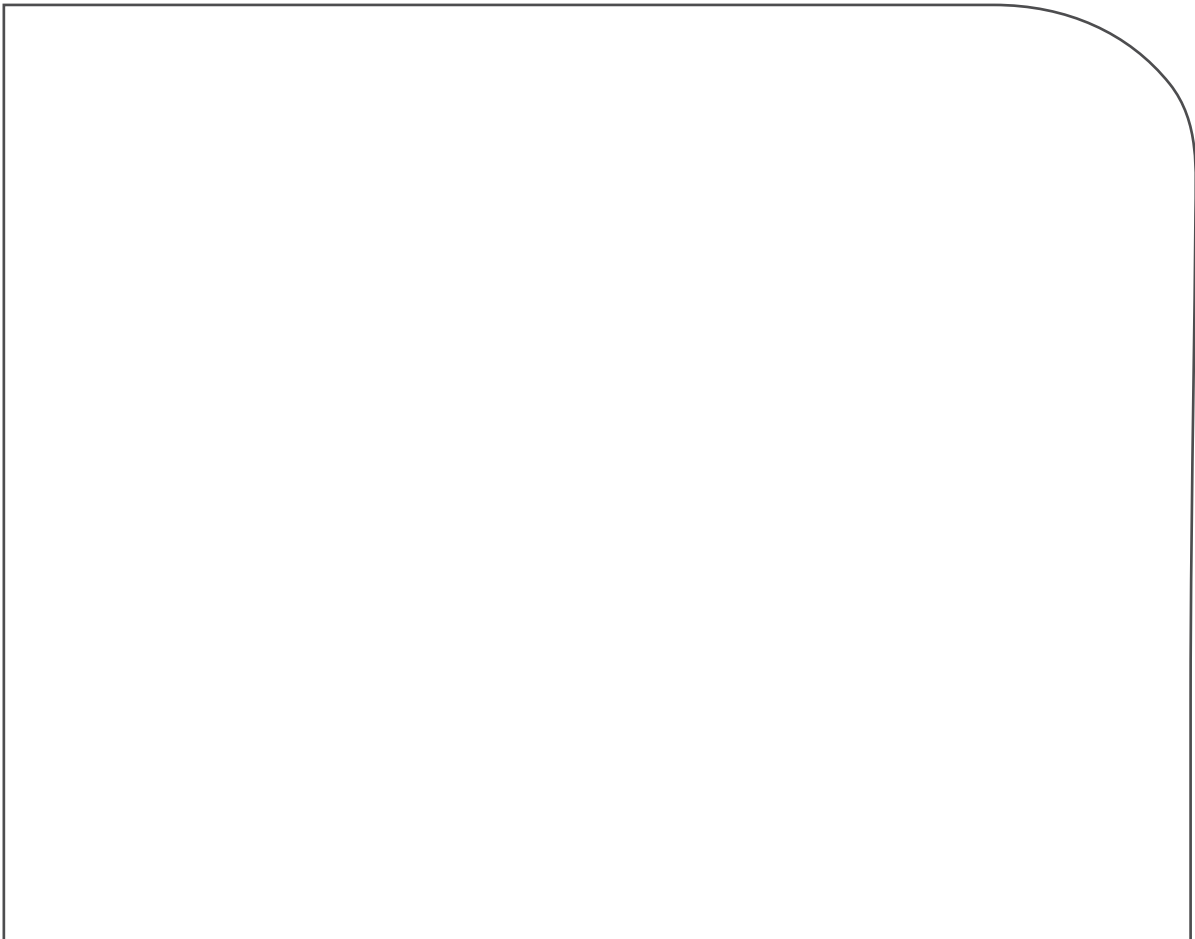
Monsieur Caron,

André Éthier
Superviseur d'entrepôt
Ace Trucking and Forwarding
andre.ethier@ace_trucking.com
Cellulaire : 403 555-1479

Question n° 3 :

Un agent du service à la clientèle d'une entreprise de déneigement doit communiquer avec un client, M. Charles Hébert, à propos de sa facture impayée. L'agent a essayé en vain à trois reprises de joindre M. Hébert au téléphone. La politique de l'entreprise stipule que, après trois tentatives d'appel chez le client, une lettre d'avis doit être envoyée par la poste. La politique prévoit également que, si un compte en souffrance n'est pas payé intégralement dans les 30 jours suivant la date de réception de la lettre, l'entreprise sera contrainte de cesser le service de déneigement.

D'après les renseignements qui précèdent, rédigez dans l'espace ci-dessous la lettre que l'agent du service à la clientèle enverra à M. Hébert.



Question n° 4 :

Un caissier constate qu'un des billets de 50 \$ se trouvant dans sa caisse a l'air différent des autres. Il soupçonne que le billet est faux. Le caissier se rappelle d'avoir servi un client qui se comportait de façon étrange et qui se montrait très impatient au moment de payer ses achats. Le caissier en informe le superviseur du magasin, qui décide d'appeler la police. À l'arrivée des policiers, ceux-ci confirment que le billet est faux et demandent au caissier de préparer une déclaration écrite dans laquelle il doit décrire de quoi le client avait l'air et tout autre détail qui pourrait être important. Le caissier écrit quelques notes au sujet du client et de son comportement :

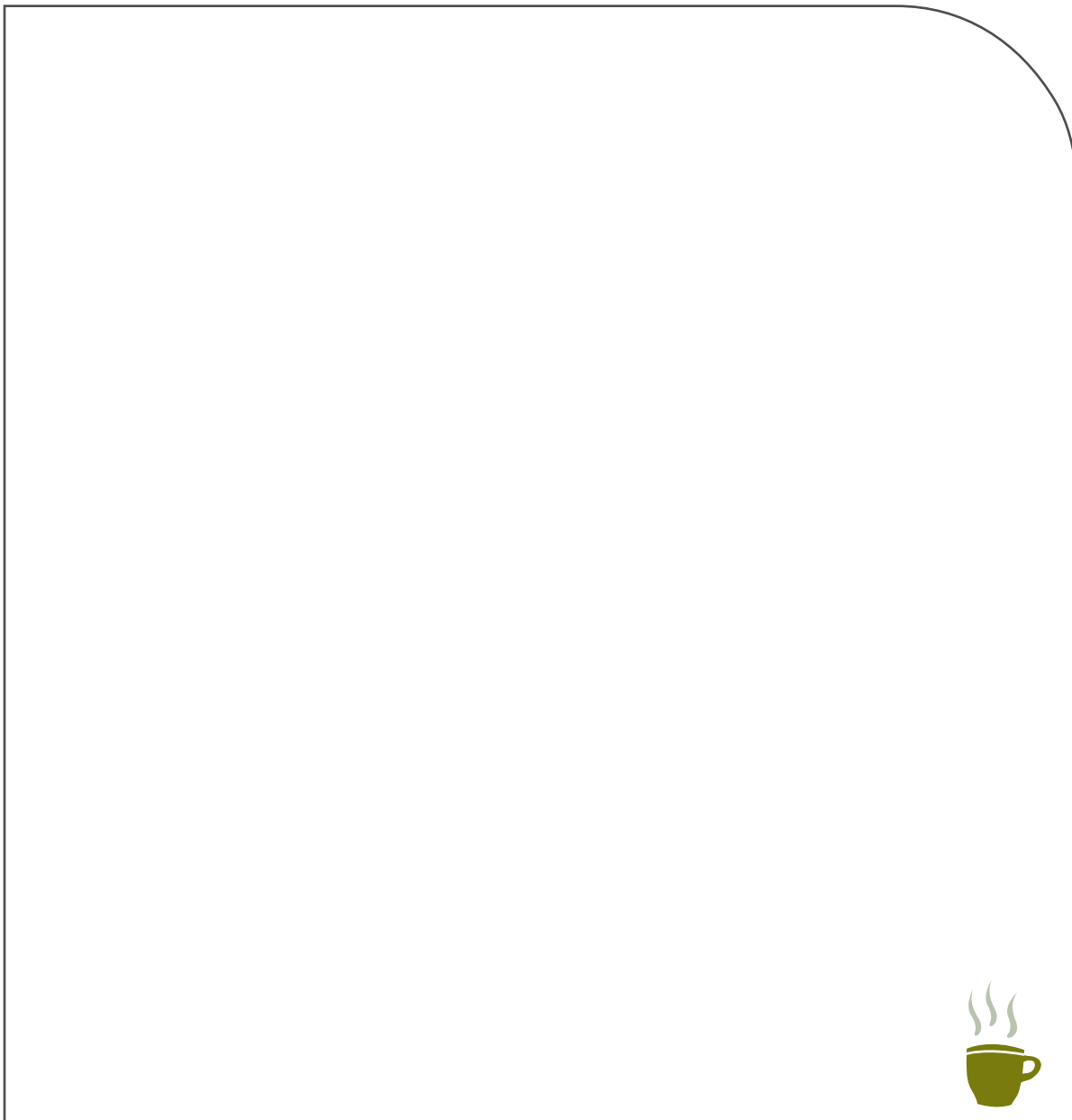
- Le client s'est présenté à ma caisse tôt en matinée.
- Il portait une casquette de baseball.
- Je n'avais jamais vu ce client auparavant.
- C'était mon premier client de la journée.
- C'était un homme d'un certain âge.
- Il a acheté un paquet de gomme à mâcher.
- Il était très nerveux et m'a demandé de me dépêcher parce qu'il était pressé.
- Il semblait avoir une cinquantaine d'années et il avait de longs cheveux gris.
- Il a également acheté un billet d'autobus.
- Il portait un blouson de cuir noir et des jeans.
- La casquette de baseball que le client portait était rougeâtre et usée.
- Ce n'était pas un habitué du magasin.
- Il était assez grand et corpulent.

En utilisant les notes du caissier qui précèdent, organisez l'information et rédigez une déclaration à l'intention de la police dans l'espace ci-dessous. La déclaration doit comprendre, en premier lieu, une description de l'apparence du client et, en deuxième lieu, tout autre détail important. La déclaration doit comporter environ deux paragraphes.

Question n° 5 :

Le gérant d'un café-restaurant demande à une serveuse de rédiger une marche à suivre pour servir le café de manière sécuritaire. La serveuse a appris, dans le cadre de sa formation de serveuse, et par son expérience, qu'il y a certaines étapes clés à suivre pour verser le café de façon sécuritaire. Avant tout, la serveuse tient toujours la tasse à l'écart du client en versant le café et elle fait bien attention de ne jamais trop remplir la tasse. De plus, lorsqu'elle transporte la cafetière, elle s'assure de la tenir à côté d'elle, en la maintenant éloignée de son corps, tout en s'assurant d'éviter d'entrer en collision avec quiconque. Quand le café vient tout juste d'être préparé, elle avise toujours le client que le café peut être extrêmement chaud. Si des enfants sont présents à table, la serveuse prend soin de placer les tasses de café hors de leur portée.

À partir du conseil de la serveuse dont il est question dans l'introduction, rédigez une série de procédures pour servir le café de façon sécuritaire.



Question n° 6 :

Une réceptionniste d'hôtel répond aux courriels d'éventuels clients. La réceptionniste lit un courriel de Mme Samson, qui cherche à savoir si la chambre qu'elle a réservée est accessible en fauteuil roulant. La réceptionniste vérifie les caractéristiques de la chambre et constate que, non seulement la chambre est pleinement accessible en fauteuil roulant, mais elle a aussi une cabine de douche spéciale qui est munie de barres d'appui, d'un banc et d'une pomme de douche réglable.

Rédigez un bref courriel pour répondre à M^{me} Samson. Remerciez-la d'avoir fait affaires avec votre entreprise. Dites-lui que vous vous réjouissez de sa visite.

De : Marie Tremblay [Marie@WhisperingPines.com]
À : Mme Samson [SSampson23@gmail.com]
Objet : Réservation d'une chambre au Whispering Pines

Madame Samson

Marie Tremblay
Directrice de nuit
Hôtel Whispering Pines
Marie@WhisperingPines.com; cellulaire : 403 555-1479

Question n° 7 :

Les ouvriers dans une usine de conditionnement du poisson entrent quotidiennement des renseignements dans des registres. Un ouvrier vient de terminer son quart de travail et doit mettre le registre à jour pour que l'ouvrier du quart de travail suivant soit au courant du travail à faire. Pendant son quart de travail, l'ouvrier a nettoyé les machines 1, 2, 3 et 4, mais il n'a pas eu le temps de nettoyer les machines 5, 6 et 10. Il a été capable de balayer tous les planchers. Il a également passé la vadrouille dans la salle du personnel, mais pas dans le reste de l'atelier. Il a nettoyé les filtres à air et a procédé à la vérification hebdomadaire des conduits d'air. L'ouvrier n'a pas eu le temps de faire l'inspection de sécurité quotidienne.

Dans l'espace ci-dessous, inscrivez brièvement au registre les renseignements dont aura besoin l'ouvrier du quart de travail suivant pour savoir ce qui a été fait et ce qu'il reste à faire.

Registre	Le 26 avril

Question n° 8 :

Une employée de bureau prépare le compte rendu d'une réunion du personnel afin de l'acheminer à tous les participants. Passez en revue le courriel de cette employée et corrigez toute faute d'orthographe et de grammaire qu'elle peut avoir commise.

Bonjour,

Voici un compte rendu de la réunion du personnel du 24 juin :

- *Tout le personnel assistaient à la réunion.*
- *Suzanne à présenter l'analyse budgétaire.*
- *André a rappelé à tous d'envoyer leur formulaire de formation dès possible.*
- *Johanne a donne un aperçu du travail que l'équipe accomplira c et année.*
- *Claire recueille des fonds pour notre campagne de bienfaisance et aimerait savoir si quel qu'un aimerait devenir bénévole.*
- *Fred explique brièvement l'étiquette du courriel.*
- *Tous les projets de rapport doivent être remis 3 juillet.*
- *Mario demande à tous de donner leurs commantaires sur les nouvelles affiches d'ici mrcredi.*
- *Chaque employé doit lavé sa propre vaisselle quand il utilises la cuisine.*

Si vous avez des questions n'hésiter pas à venir me voir.

Anne

Question n° 9 :

Un commis de journal fait la correction des articles pour s'assurer que les bons mots sont utilisés. Lisez l'article ci-dessous et complétez le texte en choisissant parmi les mots proposés.

Histoire de réussite entourant les compétences essentielles

Les compétences essentielles aident les gens à accomplir différentes tâches, à développer d'autres compétences et à s'adapter au changement. Il y a neuf compétences essentielles (1) _____ encourage les gens à acquérir : la lecture, l'utilisation de

(qu'on/qu'ont)

documents, le calcul, la rédaction, la communication orale, le travail d'équipe, la capacité de raisonnement, l'informatique et l'apprentissage continu. Voici le récit d'une travailleuse qui a amélioré son rendement au travail et ses choix de carrière grâce au perfectionnement de ses compétences essentielles. Son histoire pourra peut-être vous aider à mieux réussir au travail.

L'histoire d'Anne Morissette

J'ai trouvé la (2) _____ du succès pendant que je travaillais dans une usine de

(voix/voie/voit)

mise en conserve. La formation en compétences essentielles m'a ouvert de nouvelles portes tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. J'ai quitté l'école secondaire après la 10^e année et je suis allée travailler à la chaîne de production d'une conserverie. Au bout de (3) _____ années, j'ai postulé pour un poste

(quelles que/quelques)

en contrôle de qualité. Le gestionnaire, pour qui j'avais déjà travaillé, (4) _____

(mât/m'a/ma)

prise à l'essai pour voir si j'étais capable de faire le travail. Grâce à mon expérience et au fait que j'apprends vite, j'ai obtenu l'emploi. Toutefois, pour le garder, je devais développer mes compétences essentielles.

Heureusement, l'entreprise parrainait un programme d'apprentissage continu. J'ai fini par obtenir mon diplôme d'études secondaires dans le cadre du programme de formation générale. Comme bien des gens qui ne fréquentent plus l'école depuis longtemps, j'avais peur de retourner aux études. Malgré tout, je savais que j'étais prête et, une fois sur ma lancée, j'ai vraiment aimé l'expérience. Après l'obtention de mon diplôme, je me suis concentrée à améliorer les compétences qui (5) _____ importantes pour

(sont/son)

mon travail. J'ai suivi un cours du soir à un collège local pour améliorer mes compétences en lecture, en calcul et en communication orale et j'ai obtenu un certificat de l'American Society for Quality. Je me sentais mieux préparée et plus sûre de moi quand je m'adressais aux représentants syndicaux et au siège social. Puisque j'avais amélioré quelques-unes de mes compétences essentielles, je savais ce que j'étais capable de bien faire. J'ai toujours aimé l'histoire et j'étais fascinée par les histoires entourant le vieil édifice (6) _____ je travaillais.

(ou/où)

Je me suis mise à travailler avec un écrivain-historien de la localité pour en apprendre davantage sur l'édifice et j'ai mis à profit mes compétences en rédaction. Nous avons préparé un manuscrit que bon nombre de mes collègues

de travail ont eu plaisir à lire. Aujourd'hui, j'ai un nouvel emploi auprès d'une importante entreprise alimentaire. C'est un rêve qui se réalise. Si j'en suis arrivée ici, (7)_____ parce que j'ai
(c'est/sait/ces)
surmonté ma peur et que je me suis ouvert des portes en m'investissant dans la formation en compétences essentielles. Je vois l'avenir d'un œil positif et je sais que je continuerai d'apprendre toute ma vie.

Réponse :

Question n° 10 :

Un commis de bureau passe en revue et corrige des textes avant qu'ils ne soient affichés sur des sites Web. Le texte ci-dessous est difficile à lire à cause du manque ou des fautes de ponctuation et parce qu'il contient des phrases fusionnées ou fragmentées. Apportez des changements au texte ci-dessous en y ajoutant de la ponctuation et en combinant ou en fractionnant des phrases pour qu'il soit plus facile à lire.

Êtes-vous la bonne personne pour l'emploi. Vous ne le saurez pas à moins d'essayer?

Quand William a vu l'annonce d'un poste de gérant du service des pièces il s'est empressé de postuler il était disponible pour le travail immédiatement parce qu'il était au chômage depuis plusieurs semaines. William avait déjà travaillé au service des pièces et des réparations d'une concession d'automobiles son emploi préalable serait un précieux atout étant donné les connaissances qu'il a acquises par expérience.

Quelques jours après avoir postulé William a été convoqué par courriel à une entrevue, Il a téléphoné pour confirmer l'heure. Il a téléphoné pour confirmer le lieu de la réunion. Pendant l'entrevue William a insisté sur le fait qu'il pouvait faire preuve de souplesse. Il pouvait travailler le soir et les fins de semaine.

Les réponses aisées de William ont convaincu les personnes responsables de l'entrevue qu'il saurait bien communiquer oralement avec les clients. L'entreprise a jugé que William était le candidat le mieux qualifié le gestionnaire a présenté une offre à William et William a accepté l'emploi.



Réponse :

A large, empty rectangular box with rounded corners, intended for a response. The box is defined by a thin black border and occupies most of the page's width and height.

Notes:

