

Ressources pour le programme d'études

Observer et prendre des notes en milieu de travail

Les personnes apprenantes vont devoir comparer deux courtes vidéos portant sur des services de réparation de voitures. Ils devront prendre en note leurs observations afin de démontrer qu'ils ont compris l'importance d'une prise de notes rigoureuse dans un cadre professionnel. Un guide de correction est inclus à la fin du document.

Cette ressource est accompagnée de deux vidéos qui doivent être fournies à la personne apprenante et sauvegardées.

Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A3. Extraire des informations de films, d'émissions et de présentations	2
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	2
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B2. Rédiger des textes continus	3
Compétence D — Utiliser la technologie numérique	s. o.	3

Voies de transition (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | |
|--|--|
| ☒ Emploi | ☒ Études postsecondaires |
| ☒ Formation en apprentissage | ☐ Autonomie |
| ☐ Études secondaires | |

Compétences pour réussir intégrées (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Adaptabilité | ☒ Communication | ☒ Rédaction |
| ☐ Calcul | ☒ Compétences numériques | ☐ Résolution de problèmes |
| ☐ Collaboration | ☒ Créativité et innovation | |
| | ☒ Lecture | |

Notes : Les opinions exprimées dans ce document sont celles du College Sector Committee for Adult Upgrading. Le gouvernement de l'Ontario et ses organismes ne sont aucunement liés par les recommandations contenues dans ce document.

Observer et prendre des notes en milieu de travail

Total /15

Apprentissages contenus dans ce module

À la fin de ce module, vous devriez être capable de :

- consigner avec précision des observations effectuées en milieu de travail ;
- prouver l'importance d'une communication claire et précise en milieu de travail ;
- partager des observations détaillées et pertinentes.

Matériel nécessaire

- Deux fichiers vidéos que votre formateur ou formatrice doit vous fournir.

Introduction

Au travail, une communication efficace entre collègues est essentielle. Nos observations peuvent constituer des sources d'information cruciales pour nos collègues et notre clientèle. Les milieux de travail utiliseront ces informations indispensables de différentes manières.

Pourquoi prendre des notes ?

Domaine des soins de santé

- Prescrire la bonne médication, éviter le surdosage ou le sous-dosage ;
- Faire en sorte que la prise en charge soit adaptée ;
- Éviter les conséquences dues à un manque de soin.

Domaine automobile

- Offrir un bon service à la clientèle ;
- Ne pas faire d'erreur de facturation ;
- Éviter des accidents causés par des réparations mal faites.

Domaine administratif

- Offrir une communication cohérente entre la clientèle et le personnel ;
- Permettre une communication documentée entre les membres du personnel ;
- Offrir un excellent service à la clientèle.

Partie 1 — Observations

Demandez à votre formateur ou formatrice les deux vidéos portant sur la visite d'une personne chez son garagiste.

La personne se plaint d'un bruit sourd et fort. Le mécanicien, Bailey, ne détecte aucun problème, mais documente soigneusement son travail dans le carnet d'entretien.

Regardez la vidéo « **Jour 1 — Première visite au garage** » fournie par votre formateur ou formatrice.

Le lendemain, le bruit s'aggravant, la personne retourne au garage et demande à voir Bailey. Il n'est malheureusement pas disponible, mais un autre mécanicien, Jag, s'occupe du client.

Grâce aux notes de Bailey, Jag a pu aider le client à éviter de perdre une roue sur le chemin du retour !

Regardez la vidéo « **Jour 2 — De retour au garage** » fournie par votre formateur ou formatrice.

Exercice 1 — Observations (5 points)

Répondez aux quatre questions ci-dessous. Une réponse sous forme de liste est acceptée.

1. Qu'est-ce que Bailey (le mécanicien) a fait dans la première vidéo et qui était important en termes de communication ?

2. Pourquoi Bailey a-t-il fait ça ?

3. Quelle étape clé Jag (le deuxième mécanicien) a-t-il suivie dans la deuxième vidéo avant de commencer à travailler ?

4. Comment est-ce que cette étape l'a aidé à décider de la suite des opérations ?

Partie 2 — Communiquer ses observations

Les observations peuvent être consignées de différentes manières. Certains éléments clés doivent être inclus dans toutes les formes de communication en milieu de travail.

Éléments clés

- votre nom et le nom des personnes impliquées
- le lieu et la date
- la situation, ou la raison pour laquelle vous prenez des notes
 - p. ex., mise à jour quotidienne, plainte de la clientèle, etc.
- étapes suivantes
 - p. ex., assurer le suivi auprès d'un client ou d'une cliente ou effectuer des démarches en vue de résoudre un problème

Détails

- Consigner plus d'informations que nécessaire
- Noter tous les détails dont vous vous souvenez
- Inclure vos observations personnelles
 - p. ex., si vous pensez qu'un client ou une cliente est en colère

Réfléchissez aux questions suivantes :

- Que s'est-il passé ?
- Y a-t-il eu un incident ?
- De quoi ai-je été témoin ?
- Qu'est-ce que j'ai fait ?
- Qu'est-ce que la personne qui lit ces notes doit savoir ?

Exercice 2 — Communiquer vos observations (10 points)

Rédigez une explication de deux paragraphes pour faire part de vos observations concernant la situation des deux vidéos. Ensuite, rédigez et imprimez votre explication à l'aide d'un logiciel de traitement de texte.

N'oubliez pas ce qui suit :

- Pourquoi pensez-vous qu'il est primordial de bien communiquer quand on est sur son lieu de travail
- Expliquez brièvement quelles conséquences auraient pu découler d'un manque de communication de la part des personnes concernées.

Guide de correction :

Observer et prendre des notes en milieu de travail

(20 points)

Partie 1 — Observations (5 points)

(Une réponse sous forme de liste est acceptée.)

1. Qu'est-ce que Bailey a fait dans la première vidéo et qui était important en termes de communication ?
1 point pour avoir mentionné que Bailey a noté ses constatations dans le carnet d'entretien
(ou un formulaire)
2. Pourquoi a-t-il fait cela ?
2 points pour avoir expliqué de manière appropriée pourquoi c'était important.
3. Quelle étape clé Jag a-t-il suivie dans la deuxième vidéo avant de commencer à travailler ?
1 point pour avoir mentionné que Jag a consulté le carnet d'entretien avant de commencer à travailler
4. Comment est-ce que cette étape l'a aidé à décider de la suite des opérations ?
1 point pour avoir expliqué de manière appropriée comment cela avait influencé les étapes suivantes de Jag.

Partie 2 — Communiquer vos observations (10 points)

Rédigez une explication de deux paragraphes pour faire part de vos observations concernant la situation des deux vidéos. Ensuite, rédigez et imprimez votre explication à l'aide d'un logiciel de traitement de texte.

N'oubliez pas ce qui suit :

- Pourquoi pensez-vous qu'il est primordial de bien communiquer quand on est sur son lieu de travail ?
- Expliquez brièvement quelles conséquences auraient pu découler d'un manque de communication de la part des personnes concernées.

5 points pour une structure de paragraphe correcte (1/2 point pour chaque phrase d'introduction, au moins 3 phrases de développement et une phrase de conclusion pour chaque paragraphe).

5 points pour le contenu (explication suffisante des raisons pour lesquelles il est essentiel de communiquer ses observations avec précision sur le lieu de travail, et démonstration de la compréhension des conséquences potentielles d'une mauvaise communication).