*Définition du domaine d'examen*

# Services d'intégration socioprofessionnelle

## ISP-1042-1 Communication orale au travail

Décroche tes rêves

Québec

*Définition du domaine d'examen*

# Services d'intégration socioprofessionnelle

## ISP-1042-1 Communication orale au travail

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction de la formation générale
des adultes

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2005 — 04-01179

ISBN 2-550-44005-6

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 2005

## TABLE DES MATIÈRES


**1 Présentation** ..... 1

**2 Conséquences des orientations du programme d'études sur l'évaluation sommative** ..... 2

**3 Contenu** ..... 3

3.1 Notions ..... 3
3.2 Habiletés ..... 3

**4 Tableau des pondérations** ..... 4

**5 Justification des contenus et de leur pondération** ..... 5

**6 Comportements observables** ..... 6

**7 Spécifications de l'épreuve** ..... 7

7.1 Type d'épreuve ..... 7
7.2 Contexte de partenariat ..... 7
7.3 Type de résultat ..... 7

**8 Références bibliographiques** ..... 8

**PROGRAMME :** Services d'intégration socioprofessionnelle

**VOLET 1.2.2 :** Communication

**COURS :** ISP-1042-1 Communication orale au travail

---

## 1 PRÉSENTATION

La présente définition du domaine d'examen a été rédigée aux fins d'une évaluation sommative fidèle et valide. Elle sert à décrire et à organiser les éléments essentiels et représentatifs du programme *Services d'intégration socioprofessionnelle* et, plus particulièrement, du cours ISP-1042-1 Communication orale au travail. Elle tient compte du guide d'organisation du programme, se fonde sur celui-ci, mais ne peut, en aucun cas, le remplacer. Elle tient compte également de la diversité des organisations locales et de la mise en place de projets locaux tout en assurant la correspondance entre le programme, les épreuves nécessaires à l'évaluation sommative et leur administration. Elle se veut un outil indispensable assurant l'adéquation entre la planification de l'enseignement et celle de l'évaluation sommative.

Le but de la définition du domaine d'examen est de préparer des épreuves valides d'une version à une autre, d'une année à une autre ou encore d'un organisme scolaire à un autre en tenant compte du partage des responsabilités entre le ministère de l'Éducation et les organismes scolaires.

## 2 CONSÉQUENCES DES ORIENTATIONS DU PROGRAMME D'ÉTUDES SUR L'ÉVALUATION SOMMATIVE

| Orientations | Conséquences |
|---|---|
| 1. « L'intégration socioprofessionnelle : une démarche qui engage toutes les dimensions de la personne* » tant physique, intellectuelle, émotionnelle que spirituelle et sociale, une démarche qui tient compte de la personnalité, de la réalité « transpersonnelle » ainsi que de la globalité de l'adulte. | 1. Dans la présente définition du domaine d'examen, on ne tiendra compte que des habiletés du domaine cognitif et on laissera les habiletés du domaine socioaffectif au soin de l'évaluation formative. |
| 2. « L'intégration socioprofessionnelle : une démarche qui permet d'enseigner à apprendre à apprendre* », notamment à connaître son style d'apprentissage, à exploiter son potentiel intellectuel, à favoriser son développement personnel et social, son insertion professionnelle, à interagir avec son environnement et à élargir sa vision du monde. | 2. L'évaluation permet de vérifier la compétence de l'adulte lorsque vient le moment de faire preuve de sens critique, de généralisation, de recherche de sens par rapport à ses expériences et à ses apprentissages, de sa capacité à résoudre des problèmes et à intégrer de nouvelles données. |
| 3. « L'intégration socioprofessionnelle : une démarche qui facilite la connaissance et l'utilisation de l'environnement sociopoliti-coéconomique* », soit la valorisation et l'exploitation de réseaux interrelationnels et de l'environnement. | 3. L'évaluation permet de vérifier, au terme du cours, dans quelle mesure l'adulte maîtrise les connaissances relatives à son environnement et utilise les ressources afin d'évaluer ses capacités à les exploiter. |
| 4. « L'intégration socioprofessionnelle : une démarche continue et permanente* » dans le contexte d'un marché du travail où l'être humain est en constante évolution. | 4. En tenant compte de l'organisation pédagogique locale, l'évaluation permet de vérifier le degré d'adéquation entre, d'une part, les capacités de l'adulte à reproduire et à transférer de manière autonome ses apprentissages et, d'autre part, son choix de formation dans le cadre d'un processus d'intégration à l'emploi en fonction de ses goûts, de ses capacités et de ses besoins de formation continue. |

* QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES. *Programme Services d'intégration socioprofessionnelle*, juin 1997, p. 1-3.

# 3 CONTENU

## 3.1 Notions

- **Communication verbale avec des collègues**
  – vérification de la perception de l'interlocuteur;
  – expression de sa propre perception;
  – vocabulaire approprié;
  – attitude non verbale appropriée.

- **Communication verbale avec des supérieurs**
  – formulation précise de suggestions, de faits, d'idées;
  – expression claire;
  – niveau de langue approprié;
  – attitude d'écoute active appropriée.

- **Évaluation de sa communication verbale**
  – points personnels à améliorer.

## 3.2 Habiletés

- **Appliquer**

  Capacité à mettre en pratique la communication verbale avec des collègues, ainsi qu'avec des supérieurs, dans des mises en situation décrivant des contextes de travail.

- **Évaluer**

  Capacité à considérer des points personnels à améliorer à l'égard de sa communication verbale dans des mises en situation décrivant des contextes de travail.

## 4 TABLEAU DES PONDÉRATIONS

| **Notions**<br><br>**Habiletés** | **Communication verbale avec des collègues**<br><br>40 % | **Communication verbale avec des supérieurs**<br><br>40 % | **Évaluation de sa communication verbale**<br><br>20 % |
|---|---|---|---|
| **Appliquer**<br><br>80 % | - vérification de la perception de l'interlocuteur<br>- expression de sa propre perception<br>- vocabulaire approprié<br>- attitude non verbale appropriée<br><br>(1) 40 % | - formulation précise de suggestions, de faits, d'idées<br>- expression claire<br>- niveau de langue approprié<br>- attitude d'écoute active appropriée<br><br>(2) 40 % | |
| **Évaluer**<br><br>20 % | | | - points personnels à améliorer<br><br>(3) 20 % |

## 5 JUSTIFICATION DES CONTENUS ET DE LEUR PONDÉRATION

Le « comportement attendu » proposé dans le cours ISP-1042-1 comporte, comme on l'a vu, des notions et des habiletés qui se prêtent à une pondération. Cette dernière tient compte de la complexité des notions et des habiletés retenues.

Les notions et les habiletés qui ont été retenues pour l'évaluation sommative sont celles reconnues comme étant essentielles à l'atteinte du comportement attendu dans le cours, soit « **communiquer verbalement en milieu de travail** ». Le choix de ces notions et habiletés ainsi que leur importance relative découlent également de la condition d'évaluation, des critères généraux et particuliers de performance ainsi que des objectifs opérationnels de second niveau énoncés dans le cours.

En ce sens, l'élève est amené à **appliquer** et à **évaluer** sa communication verbale avec des collègues et des supérieurs.

L'accent est mis sur la capacité de l'élève à :

| Contenus | Justification des contenus |
|---|---|
| - Mettre en pratique la communication verbale avec des collègues et des supérieurs dans des mises en situation décrivant des contextes de travail. | En raison :<br>- du potentiel de transfert des apprentissages. |
| - Considérer les points personnels à améliorer à l'égard de sa communication verbale dans des mises en situation décrivant des contextes de travail. | En raison :<br>- de l'exercice du sens critique. |

Voici, en résumé, la pondération de ces notions et habiletés.

| **Notions** | | **Habiletés** | |
|---|---|---|---|
| Communication verbale avec des collègues | 40 % | Appliquer | 40 % |
| Communication verbale avec des supérieurs | 40 % | Appliquer | 40 % |
| Évaluation de sa communication verbale | 20 % | Évaluer | 20 % |

## 6 COMPORTEMENTS OBSERVABLES

Importance des items
↓

Numérotation des cases (dimensions) du tableau de pondération
↓

40 % 1) À partir d'une mise en situation représentant un contexte de travail impliquant des collègues, mettre en pratique la communication verbale en respectant les quatre **critères particuliers de performance** suivants :
– vérification de la perception de l'interlocuteur (10 %);
– expression de sa propre perception (10 %);
– vocabulaire approprié (10 %);
– attitude non verbale appropriée (10 %).

40 % 2) À partir d'une mise en situation représentant un contexte de travail impliquant des supérieurs, mettre en pratique la communication verbale en respectant les quatre **critères particuliers de performance** suivants :
– formulation précise de suggestions, de faits, d'idées (10 %);
– expression claire (10 %);
– niveau de langue approprié (10 %);
– attitude d'écoute active appropriée (10 %).

20 % 3) En se reportant aux exercices de simulation réalisés durant le cours, considérer :
– deux points personnels à améliorer à l'égard de sa communication verbale avec des collègues dans un contexte de travail (5 % par point à améliorer);
– deux points personnels à améliorer à l'égard de sa communication avec des supérieurs dans un contexte de travail (5 % par point à améliorer).

**Critère :**
– pertinence des points personnels à améliorer.

# 7 SPÉCIFICATIONS DE L'ÉPREUVE

## 7.1 Type d'épreuve

L'épreuve préparée à partir de cette définition du domaine d'examen comporte trois parties.

**La première partie** est une épreuve orale qui porte sur la dimension N° 1. Elle ne doit pas excéder 30 minutes et doit faire l'objet d'une grille d'appréciation. L'épreuve se déroule au moment jugé opportun au regard de l'organisation pédagogique locale. L'utilisation des notes de cours et de l'information recueillie n'est pas permise.

**La deuxième partie** est une épreuve orale qui porte sur la dimension N° 2. Elle ne doit pas excéder 30 minutes et doit faire l'objet d'une grille d'appréciation. L'épreuve se déroule au moment jugé opportun au regard de l'organisation pédagogique locale. L'utilisation des notes de cours et de l'information recueillie n'est pas permise.

**La troisième partie** est une épreuve écrite ou orale qui porte sur la dimension N° 3. Elle ne doit pas excéder 30 minutes. L'épreuve se déroule à la fin du cours. L'utilisation des notes de cours et de l'information recueillie est permise.

On peut considérer qu'il est parfois possible de construire plus d'un item par comportement observable et que, dans ce cas, les points attribués peuvent être répartis d'un item à l'autre, à condition qu'on respecte l'importance relative du comportement observable.

## 7.2 Contexte de partenariat

Il est possible de faire appel à des partenaires internes et externes pour réaliser l'évaluation sommative.

## 7.3 Type de résultat

Le résultat obtenu peut être exprimé par les termes « succès » ou « échec » ou encore par une note. La note de passage est fixée à 60 % pour l'ensemble de l'épreuve. La transmission des résultats doit s'effectuer selon les règles énoncées dans le *Guide de gestion de la sanction des études pour la formation générale des adultes et pour la formation professionnelle*.

## 8 RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

D'HAINAULT, L. *Des fins aux objectifs de l'éducation*, Bruxelles, Éditions Labor, 1988, 492 p.

DE LANDSHEERE V., et G. DE LANDSHEERE. *Définir les objectifs de l'éducation*, Paris, P.U.F., 1976, 293 p.

LAVALLÉE, M. *Taxonomie des objectifs pédagogiques*, Montréal, Éducation Nouvelle, 1969, tome 1, 232 p.

LAVALLÉE, M. *Taxonomie des objectifs pédagogiques*, Montréal, Éducation Nouvelle, 1969, tome 2, 231 p.

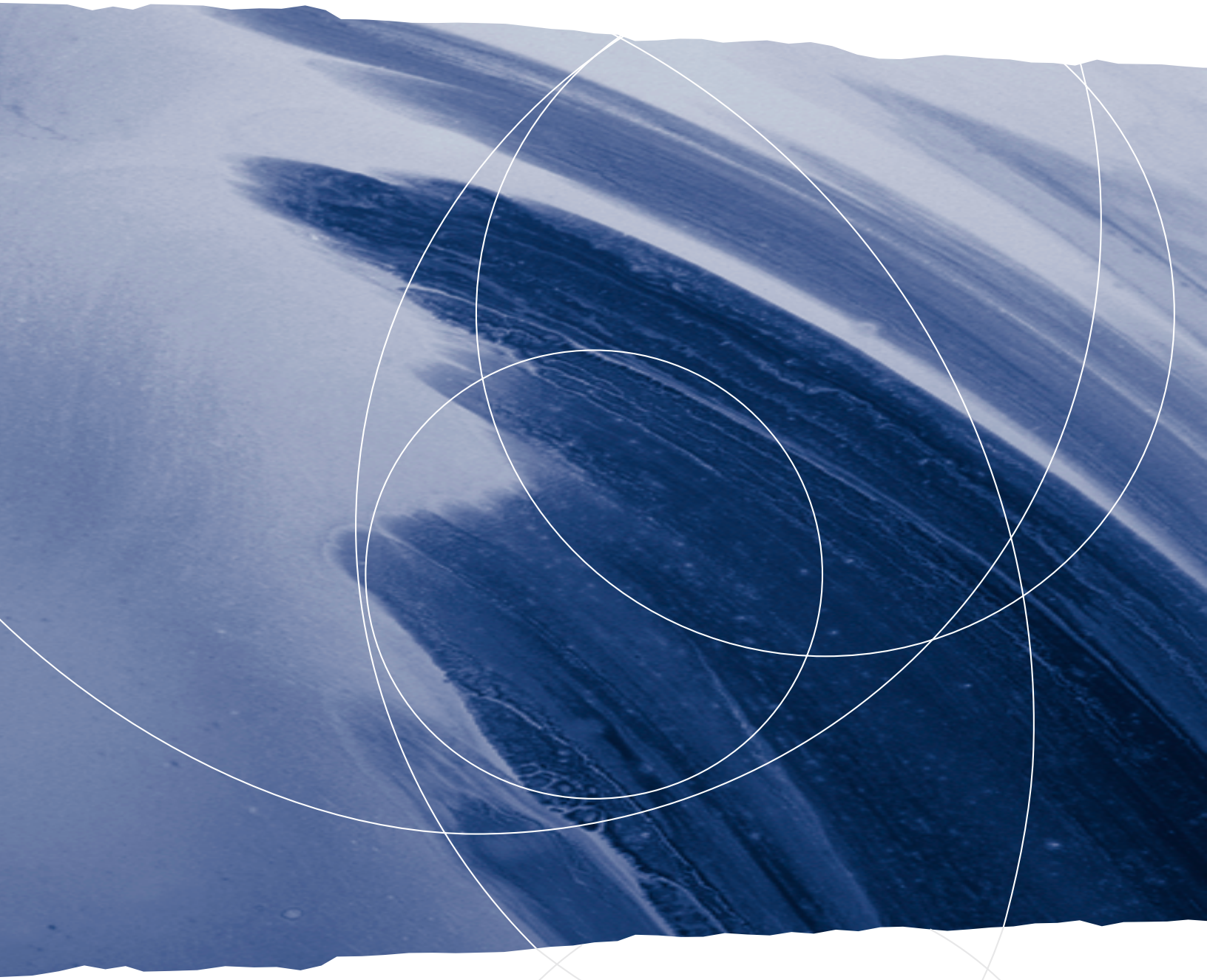
LEGENDRE, R. *Dictionnaire actuel de l'éducation*, Montréal, Guérin, 1993, 1500 p.

MORISSETTE, D. et M. GINGRAS. *Enseigner des attitudes, planifier, intervenir, évaluer*, Québec, Les Presses de L'Université Laval, 1989, p. 86, 88, 91, 122, 155, 156, 165 et 166.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Guide d'élaboration d'instruments de mesure*, fascicules, Québec, gouvernement du Québec, 1993.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DIRECTION DE LA FORMATION GÉNÉRALE DES ADULTES. *Programme Services d'intégration socioprofessionnelle*, Québec, gouvernement du Québec, juin 1997, 263 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES. *Guide d'élaboration des instruments d'évaluation sommative à l'éducation des adultes*, 2e version, Québec, gouvernement du Québec, février 1988, 142 p.



Éducation Québec

41-8046-DDE