
PROFIL DE COURS

COMMUNICATIONS

COMMUNICATIONS

Durée proposée : –60 heures

VUE D'ENSEMBLE

Ce cours donne aux participants une vue d'ensemble du processus de communications et met l'accent sur la nature, les éléments et le processus de communication verbale, écrite et électronique au sein de l'industrie de la construction.

CONDITIONS PRÉALABLES

Bien qu'il n'y ait pas de conditions préalables précises pour suivre ce cours, les participants qui ont des aptitudes de lecture et de compréhension de niveau secondaire ou équivalent auront davantage de chances de succès.

De plus, les participants devraient avoir acquis au préalable des compétences de base en informatique.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Après avoir complété ce cours avec succès, le participant sera en mesure de :

- expliquer les éléments clés de la communication écrite
- connaître et améliorer ses aptitudes de communication verbale
- connaître ses aptitudes de communication interpersonnelle
- préparer des documents relatifs à la construction
- utiliser les outils informatiques appropriés afin de rehausser les aptitudes à communiquer
- effectuer des recherches indépendantes

CONTENU

1. Expliquer les éléments clés de la communication écrite.

- se servir de constructions grammaticales et orthographiques correctes
- écrire de façon claire et concise
- utiliser des ouvrages de référence (dictionnaires, correcteur orthographique)
- éléments clés d'une lettre d'affaires
- éléments clés d'une note de service
- éléments clés des rapports liés à la construction
- éléments clés d'un procès-verbal d'une réunion
- éléments clés d'un journal de chantier
- éléments clés d'un message électronique

2. Connaître et améliorer ses aptitudes de communication verbale.

- éléments de la communication (expéditeur, destinataire, mode de transmission et message)
- divers types de communication verbale (cadre formelle et informelle)
- techniques liées à la préparation et la présentation d'une allocution en public
- savoir écouter
- obstacles à la communication efficace (émetteur, contenu, environnement, auditeur)
- communications verbales et non verbales
- techniques pour améliorer la communication verbale (répétition, rétroaction, suivi)

3. Connaître ses aptitudes de communication interpersonnelle.

- principales aptitudes à la compréhension (écoute, observation et rétroaction)
- techniques permettant une observation efficace dans le cadre de situations interpersonnelles et de groupe
- diriger des réunions
- aptitudes de négociation
- composer avec des personnes difficiles
- donner et recevoir des instructions

4. Préparer des documents relatifs à la construction.

- états d'avancement des travaux
- ordres du jour et procès-verbaux des réunions
- journal de chantier
- lettres et notes de service

5. Utiliser les outils informatiques appropriés afin de rehausser les aptitudes à communiquer

- connaître les composantes et les logiciels d'un ordinateur
- connaître les caractéristiques de base d'un logiciel de traitement de texte
- connaître les caractéristiques de base d'un logiciel de tableur
- accès à des données électroniques et gestion de celles-ci (transfert de fichiers, courriel, Internet, Intranet, babillards électroniques, logiciel de gestion de projet)

6. Effectuer des recherches indépendantes.

- électronique
- produits
- documentation sur les produits
- fournitures
- base de données chronologiques
- entrevues
- questionnaires
- revues
- documents de recherche
- publications spécialisées
- fournisseurs
- conférences et salons d'exposition

MÉTHODOLOGIE

Les deuxième et troisième objectifs de ce cours se prêtent bien à des exercices de jeux de rôles. Des projets d'ordre pratique, des cours magistraux et des démonstrations conviennent davantage aux autres objectifs. Les étudiants seront appelés à participer aux techniques et activités suivantes :

- activités permettant de « briser la glace » et d'encourager la participation des étudiants dès le début ;
 - démonstrations (c.à-d. comment utiliser l'Internet, des logiciels de traitement de texte et de présentation);
 - enregistrement sur bande vidéo des exposés oraux;
 - exercices en groupe de deux pour mettre à l'épreuve les communications verbales et démontrer les techniques d'écoute et de communication verbale;
 - demander aux participants de diriger une réunion et de :
 - o préparer l'avis de la réunion,
 - o préparer l'ordre du jour,
 - o rédiger le procès-verbal,
 - demander aux participants de tenir un journal portant sur les activités de formation qui se déroulent en classe;
- trouver de l'information sur Internet;
- préparer un questionnaire et/ou une entrevue.

ÉVALUATION

Afin de compléter ce cours avec succès, les participants devront démontrer qu'ils ont atteint les objectifs d'apprentissage. Le rendement des participants sera évalué à l'aide de travaux pratiques, de projets et/ou de tests portant sur chacun des objectifs. L'évaluation finale du cours sera établie en fonction de la pondération suivante du cours :

Objectifs d'apprentissage	Pondération (%)
1. Expliquer les éléments clés de la communication écrite.....	15
2. Connaître et améliorer ses aptitudes de communication verbale	20
3. Connaître ses aptitudes de communication interpersonnelle	20
4. Préparer des documents relatifs à la construction	20
5. Utiliser les outils informatiques appropriés afin de rehausser les aptitudes à communiquer.....	15
6. Effectuer des recherches indépendantes	10
	100

RESSOURCES

Rapports, manuels et documents

A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK), PMI Standards Committee, Project Management Institute, 1996 [ISBN: 1-880410-12-5 (pbk. : alk. paper) / ISBN: 1-880410-13-3 (hdbk)]

Manuel de la C.-B. sur la gestion de projets de construction <http://www.bcprojectsmanual.com/toc.htm>

Communicating in the Workplace, 5^e édition canadienne de Francis Dombeck, Margaret S. Camp & M Satterwhite, McGraw-Hill Ryerson, 1999 (ISBN: 0-07-560535-X)

Essentials of Business Communication, 4^e édition canadienne de Mary Ellen Guffrey & Brendan Hagle, Nelson Thompson Learning, 2003 (ISBN: 0-17-622325-8)

Means Forms for Contractors, R.S. Means Company, Inc., 1990 (ISBN: 0-87629-214-7)

PMP Exam: Practice Test and Study Guide, ESI International, 1998 (ISBN: 1-890367-11-7)

PMP ©: Project Management Professional Study Guide, SYBEX Inc., 2002, SBN: 0-7821-4106-4)

Sites Web des associations et gouvernements

Toastmasters International <http://www.alcazarsys.com/d64toastmasters/orgchart.htm>

Ressources complémentaires

Journaux de la construction

Site Web anglais de rédaction et grammaire (<http://ccc.commnet.edu/grammar/>)

Site Web de l'Office de la langue française (http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/gdt_bdl2.html)

Site Web de Bell Canada sur la gestion des affaires pour le professionnel de la construction (<http://www.e-constructionsite.com/>) et EdgeBuilder™ (<http://www.edgebuilder.com>)