

Référentiel des tâches communicatives en milieu de travail

I – TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Tâches	Phases scénario	Degré concerné	Réf. degré opérationnalité	Ex. de situation	Ex. de supports (sources / cibles)	Ex. de contenus
B1 – Repérer l'information pertinente	1 - 2 - 3	1 (2 - 3)	repérage d'informations (degré 1) dans une situation prévisible et clairement délimitée	<ul style="list-style-type: none"> - utilisation d'un fichier, d'un index, d'un annuaire... - lecture de fiches, notices, consignes... - recherche de précisions - repérage de mots clés dans une documentation. - constitution de fichiers. 	<ul style="list-style-type: none"> - utilisation de documents «formatés » : cartes, plans, graphiques et images - supports sonores sans parasitage, de type monologue. 	<ul style="list-style-type: none"> - données objectives (numération, localisation, identification...)
B2 – Réutiliser les informations, classer, (organiser).	(1 - 2) 3 - 4 - 5	2 - 3 (4 - 5)	tri d'éléments d'information. A l'écrit, reprise des éléments fournis pour les organiser dans un format donné (à partir du degré 2)	<ul style="list-style-type: none"> - utilisation d'index, d'annuaires, de documents techniques. - préparation à la transmission de l'information. - prise de notes ; - utilisation d'un planning, d'un agenda, prise de R.V - constitution de fichiers - recherche de précisions 	<ul style="list-style-type: none"> - supports proposant une combinatoire entre tableaux, graphiques, images et textes. - supports sonores sans parasitage de type monologue et dialogue 	<ul style="list-style-type: none"> - axes, données objectives, relevé de conclusions

Tâches	Phases scénario	Degré concerné	Réf. degré opérationnalité	Ex. de situation	Ex. de supports (sources / cibles)	Ex. de contenus
B2 bis – Restituer des informations (sans traitement)	(3) 4 - 5	1 - (2)	restitution intelligible d'éléments essentiels repérés (degré 1) Reprise d'éléments fournis pour les organiser dans un format donné (degré 2)		* supports plus longs et plus denses - prédominance du textuel. * supports sonores de type monologue, dialogue, débat, entretien collectif avec ou sans parasitage.	- demande et/ou formulation d'explications, de précisions- Description (lieux, personnes, produits).
B3 – Transmettre des informations (après traitement)	(3) 4 - 5	(2) 3 - 4 - 5	traitement et présentation de l'information de façon hiérarchisée et organisée (degré 3) organisation de données (degré 4)	- correspondance (pers. et prof.) - rédaction (comptes-rendus, rapports...) - formalisation des données graphiques, signes, formules mathématiques		- données subjectives (avis, opinion, jugement d'un tiers) - débit, registres et accents variés.

II – CONSIGNES ET DIRECTIVES

Tâches	Phases scénario	Degré concerné	Réf. degré opérationnalité	Ex. de situation	Ex. de supports (sources / cibles)	Ex. de contenus
C1 - Formuler. - Recevoir des instructions - En demander	3 - 4 - 5 1 - 2 - 3 (4 - 5)	(2) 3 - 4	- prise de parole avec justification de point de vue	- entretiens - correspondance (lettre de demande d'information, lettre de recommandation)	- lettres - rapport - circulaire	- conseil, avis recommandation, mise en garde - énoncé d'un enjeu - règlement, consignes
C2 - Formuler / recevoir des aides à la décision / en demander - Formuler / recevoir des demandes / y répondre - Formuler / recevoir une plainte, une réclamation, des remerciements / y répondre	4 - 5 1 - 2 - 3 3 (4 - 5) 3 - 4 4 - 5 3 - 4 - 5	1 - 2 - 3 4 - (5) 1 à 5 (2) 3 - 4 - 5	- organisation de données - perception d'éléments explicites et implicites - adaptation à des situations (non) prévisibles. - participation à une conversation - prise d'initiative - argumentation - animation d'un débat	- entretiens - correspondance (lettre de commande) - correspondance (lettre de candidature) - correspondance (lettre de réclamation)	- notes de service - avis officie- mode d'emploi - publicité - annonce - C.V	-règlement, consignes, invitation, ordre - proposition - promotion - C.V

III - ARGUMENTATION

Tâches	Phases scénario	Degré concerné	Réf. degré opérationnalité	Ex. de situation	Ex. de supports (sources / cibles)	Ex. de contenus
D1 - justifier, défendre un point de vue	(3) 4 - 5	(3) - 4 - 5	prise de parole avec justification du point de vue adopté (à partir du degré 3)	- entretien · débat · réunion - rapport	- contrat	- motivations - projet
D2 - Faire adopter ou changer un point de vue	(3) 4 - 5	(3) - 4 - 5	- argumentation structurée - aller jusqu'à la controverse - animation d'un débat (degrés 4 et 5)	- entretien · débat · réunion - rapport	- lettres réclamations - projet - compte-rendu - article - document promotionnel	- plaidoyer
D3 - Négocier, rapprocher des points de vue différents	4 - 5	(3) - 4 - 5	- négociation - animation d'un débat (degré 4)			projet
D4 - Evaluer, comparer	4 - 5	(3) - 4 - 5	- traitement et présentation de l'information de façon organisée et structurée (degré 3) argumentation structurée (degré 4)	- entretien · débat · réunion - rapport	· bilan annuel · bilan financier · bilan d'activités	

IV – PRISE EN COMPTE DE L'AUTRE

Tâches	Phases scénario	Degré concerné	Réf. degré opérationnalité	Ex. de situation	Ex. de supports (sources / cibles)	Ex. de contenus
A1 - Prendre en compte le contexte de communication - Règles et usages dans les échanges - Rapports hiérarchiques et sociaux, - Intentions de communication (hostilité, sympathie, neutralité...)	1 - 2 -3 - 4 - 5 3 – 4 - 5	(2) - 3 - 4 - 5	participation effective à une conversation (à partir du degré 2) adaptabilité à des situations de communication non prévisibles en autonomie complète (degrés 4 et 5) perception d'éléments implicites du message – Intégration des nuances et des registres (degrés 4 et 5)	<ul style="list-style-type: none"> · réception · réunions · repas - entretiens, conversation, exposés 	tous supports + canal téléphonique	- formules de politesse - nuances d'expression - formules types (cf. correspondances professionnelles). - présentation de documents.
A2 - Ouvrir et clore l'échange	3 - 4 - 5	(2) - 3 - 4 - 5	participation à une conversation conduite par l'interlocuteur (à partir du degré 2) assumer un rôle de locuteur (à partir du degré 2) prise de parole (degré 3) rôle d'interlocuteur pleinement assumé (degrés 4 et 5)	<ul style="list-style-type: none"> · réunions, débat · exposé · correspondance, conversation 	tous supports + canal téléphonique	- formules de politesse (salutations, prise de congé)- présentation personnelle + contexte professionnel - ordre du jour
A3 - Conduite de l'échange	3 et 4	(3) - 4 - 5	prise d'initiative dans les échanges (à partir du degré 3) rôle d'interlocuteur pleinement assumé (degrés 4 et 5)	<ul style="list-style-type: none"> · réunions, débat · exposé · correspondance, conversation 	tous supports + canal téléphonique	- précision - reformulation - modalisation - changement de sujet - prise de position