

Management

Habiletés de communication - 30-421-09(Public)

A2016**Groupe 00**

Coordonnateur

Pierre Lainey
Maître d'enseignement
pierre.lainey@hec.ca
514-340-6425
Bureau : 6.420 - Édifice Decelles

Secrétaire(s)

Diane Paradis
Secrétaire
diane.paradis@hec.ca
514-340-6577
Bureau : 6.270 - Édifice Decelles

Présentation du cours

Description

À titre de gestionnaire, le superviseur doit pouvoir communiquer efficacement avec ses employés, ses collègues et ses supérieurs. En effet, la plupart des activités reliées à ses fonctions exigent une solide maîtrise des habiletés de communication.

Ce cours est orienté sur le développement et la mise en pratique des principales habiletés de communication requises dans un rôle de supervision. Les discussions et la mise en pratique des notions abordées dans le cours font appel à diverses situations pratiques que l'étudiant est susceptible de rencontrer en contexte professionnel. L'étudiant apprend comment faire usage de ces habiletés et comment structurer ses communications avec ses supérieurs, ses collègues et ses subordonnés.

Objectifs

Le cours permet à l'étudiant de développer ses habiletés à communiquer par écrit et oralement, à s'exprimer en situation de face à face et en public, à démontrer de l'empathie et à donner de la rétroaction. L'étudiant apprend à choisir parmi les outils proposés celui qui, dans une situation donnée, pourra mieux l'aider à enrichir sa relation avec ses interlocuteurs.

Le cours permet aussi à l'étudiant de cibler les problèmes qui relèvent de la communication, afin d'en faire l'analyse et de mettre de l'avant des solutions concrètes.

Approche pédagogique

L'apprentissage d'habiletés s'acquiert par la pratique et le partage des expériences vécues par les participants. L'enseignement du cours s'appuie sur des débats, des échanges, des exercices, des simulations, des jeux de rôle, des présentations individuelles, des séances sur la rétroaction et des discussions de cas.

Chacune des séances de cours fait appel à un retour sur les notions que l'étudiant aura lues préalablement, ainsi que sur des discussions et au moins un exercice d'apprentissage. La présence au cours joue un rôle capital dans la compréhension, le suivi et la formation de l'étudiant.

Plagiat et fraude

Les étudiants sont priés de prendre connaissance de la politique concernant le plagiat et la fraude à l'adresse électronique suivante :

http://www.hec.ca/etudiant_actuel/mon_programme/plagiat.html

Organisation des séances et présence en classe

Le contenu du cours s'articule dans une suite logique en fonction des douze séances. C'est pourquoi la présence en classe des étudiants est importante.

Matériel pédagogique

Ressources bibliographiques



Cormier, Solange (2006). *La communication et la gestion*, Québec [Que.], Presses de l'Université du Québec.
ISBN:2760514617
• **Livre obligatoire**

Ce livre est disponible en version électronique. Cliquez sur le lien ci-dessous. Il n'est pas possible de l'imprimer.

 [Disponible à la bibliothèque](#)
 [Disponible à la coop HEC](#)



Jean-Claude Martin (2014). *Le guide de la communication : convaincre cela s'apprend*, Marabout.
ISBN:9782501092784
• **Livre obligatoire**

 [Disponible à la bibliothèque](#)
 [Disponible à la coop HEC](#)



Bazoge, Benoît (2001). *Présentations d'affaires percutantes*, Montréal, Guérin universitaire.
ISBN:2760158608

[Disponible à la bibliothèque](#)
 [Disponible à la coop HEC](#)

Évaluations

Sommaire des évaluations

Note de service	15 %
Exposé oral en équipe	15 %
Exposé individuel d'une durée de 5 minutes (OBLIGATOIRE)	30 %
Examen final	40 %

Voir *HEC en ligne* pour date

Note de service (15 %)

Individuel / À la maison - Hors classe

Description

Dans les jours suivants la séance 2, l'étudiant devra produire une note de service portant sur un sujet proposé par le chargé de cours. Lorsque complétée, l'étudiant doit déposer sa note de service dans la boîte de dépôt prévue à cet effet dans Zone Cours, et ce avant le début de la séance 3.

Pour rédiger sa note de service, l'étudiant doit s'inspirer des principes discutés lors de la séance 2. Il est primordial que l'étudiant veille à la qualité de la langue employée dans la rédaction de son texte et qu'il soigne l'apparence de son document, comme s'il s'agissait d'un document officiel en entreprise.

Lors de la séance 2, le chargé de cours partage avec les étudiants la grille d'évaluation qui servira à la correction de la note de service.

Advenant le retard à soumettre la note de service dans le délai requis, l'étudiant se verra pénalisé d'un point par jour de retard (jusqu'à un maximum de 15 points sur un total possible de 15 points).

Exposé oral en équipe (15 %)

En équipe / En classe / Oral

Description

Lors de la séance 4, les principes de la prise de parole en public seront discutés avec le groupe. Afin de permettre à chacun de briser la glace avec l'auditoire et de parfaire ses habiletés de prise de parole dans un contexte de présentation à plusieurs intervenants, une première évaluation des habiletés de communication verbale portera sur un exposé oral en équipe.

Ainsi, à la fin de la séance 4, des équipes de 5 ou 6 personnes seront formées. Celles-ci devront dès lors se définir un sujet qu'elles devront préparer et présenter au début de la séance 7.

Pour les fins de cette évaluation, chaque équipe d'étudiants se transformera le temps d'une présentation en équipe de direction, dont le mandat consistera à faire valoir leurs arguments sur un dossier chaud auprès de leur Conseil d'administration, en tentant de convaincre les membres du conseil de la valeur et de la pertinence de leur propos.

Pour y parvenir, l'équipe devra bien se partager le travail et préparer sa prestation, car chacun des membres de l'équipe devra prendre la parole 1 minute. Les équipes disposeront d'un peu de temps en classe lors de la séance 4 pour initier le travail sur leur présentation. Ils seront toutefois responsables de compléter le travail et la préparation par la suite, afin d'être prêts à présenter dès le début de la séance 7.

Lors de la séance 7, chacune des présentations sera filmée, afin que les membres de l'équipe puissent prendre connaissance de leurs prestations respectives, tout en bénéficiant d'un certain recul.

L'évaluation sera faite par le chargé de cours en fonction d'une grille dont les critères s'inspirent de ceux qui sont utilisés lors de l'évaluation de l'exposé individuel. Un exemple de cette grille est disponible dans le plan de cours à la séance 4.

La note sera une note d'équipe pour tous les membres présents lors de la présentation de la séance 7. La note de l'équipe sera accompagnée d'une brève rétroaction où seront relevés les principaux éléments forts et les points à améliorer pour chacun de ses membres. Le défaut de se présenter à la séance 7 pour la présentation prive l'étudiant absent de ses points.

IMPORTANT

L'étudiant qui fait défaut de se présenter au moment de la présentation, sans motifs valables et sérieux, perdra tout simplement ses points, sans possibilité de reprise.

Exposé individuel d'une durée de 5 minutes (OBLIGATOIRE) (30 %)

Individuel / En classe / Oral

Description



Suite à la présentation en équipe, les séances 10 et 11 sont entièrement dédiées à la présentation d'exposés oraux individuels par les étudiants.

Cette fois-ci, le contexte des présentations reflète ce qu'un gestionnaire est susceptible de rencontrer lorsqu'il est invité à présenter lors d'un colloque ou d'une réunion importante. C'est ce qui explique pourquoi la durée de l'exposé est limitée et que la présence aux deux séances de présentation est obligatoire (voir ci-dessous).

Chaque étudiant doit présenter un exposé d'une durée précise de cinq (5) minutes sur un sujet qui lui est assigné par le chargé de cours. Les sujets, qui traitent de différents aspects de la communication, sont remis aux étudiants lors de la séance 6. L'horaire de présentation sera également déterminé par le chargé de cours. Par ailleurs, les étudiants présents à la séance 6, pourront choisir leur horaire de présentation ou faire parvenir leur préférence par courriel avant l'échéance mentionnée par le chargé de cours à la séance 6.

Les exposés des séances 10 et 11 sont filmés et accessibles en ligne par l'entremise d'Antilope (serveur sécurisé du service de l'audiovisuel de HEC), afin de permettre à l'étudiant de faire sa propre autoévaluation a posteriori.

Il est important que l'étudiant structure sa présentation selon un plan qu'il déterminera lui-même. Il devra rassembler les informations et approfondir le sujet, préparer le texte et les aides visuelles, organiser sa pensée.

S'il le souhaite, l'étudiant pourra animer et appuyer sa présentation par l'usage de supports technologiques (ex. diaporama électronique, projections, etc.), d'imprimés, de tableaux ou de tout autre accessoire qu'il jugera pertinent.

Les exposés sont évalués tant sur la « forme » que le « fond ». Lors de la séance 4, le chargé de cours expliquera en détails les critères d'évaluation des présentations.

IMPORTANT

La présence des étudiants aux séances 10 et 11 est obligatoire.

La présentation d'un exposé étant obligatoire, le défaut de se présenter au moment prévu pour présenter son exposé entraîne automatiquement la note zéro (0), sans possibilité de reprise ou de travail compensatoire, et ce, peu importe les motifs expliquant l'absence.

L'étudiant qui ne se présente pas à l'une ou l'autre des séances 10 ou 11 se voit privé des points qui lui auront été attribués dans le cadre de l'évaluation par ses pairs.

Critères d'évaluation

L'évaluation de l'exposé compte pour 30% de la note finale du cours. L'évaluation comporte trois volets distincts en ce qu'elle résulte des notes attribuées par le chargé de cours, par les pairs et par l'étudiant lui-même, sous forme d'autoévaluation. La répartition des points s'effectue de la façon suivante :

- Évaluation par le chargé de cours (20 points)
- Évaluation par les pairs (5 points)
- Autoévaluation par l'étudiant (5 points)

Modalités de remise et pénalités

L'étudiant doit procéder à l'évaluation de ses pairs en utilisant la grille prévue à cet effet, laquelle est disponible pour impression à la séance 10 sur Zone Cours. À la fin de chacune des séances 10 et 11, chaque étudiant doit remettre au chargé de cours sa grille dûment complétée avant de quitter la salle.

Dans les jours qui suivent sa présentation, chacun des étudiants doit visionner sa propre prestation sur Antilope, afin de compléter électroniquement la grille d'autoévaluation disponible à la séance 10 sur Zone Cours. L'autoévaluation de l'étudiant doit reposer sur une observation réaliste de sa propre prestation. C'est pourquoi l'étudiant doit appuyer chacune des notes qu'il s'accorde dans la grille par des commentaires descriptifs. Le chargé de cours se réserve le droit de refuser une autoévaluation incomplète, non justifiée ou dont le contenu ne correspond manifestement pas à la qualité réelle de la présentation.

Une fois complétée, cette grille doit être déposée dans la boîte de dépôt prévue à cet effet sur Zone Cours. L'autoévaluation de votre exposé qui se tient soit à la séance 10 ou 11 doit être remise au plus

tard avant le début de la séance 12. Avenant le retard de produire son autoévaluation, l'étudiant se verra pénalisé d'un point par jour de retard.

Examen final (40 %)

Voir HEC en ligne pour date

Individuel / En classe

Description

À l'examen final, aucune documentation n'est permise.

L'examen final couvre l'ensemble de la matière vue en classe, à l'exception des contenus reliés à la rédaction d'une note de service et la présentation d'un exposé oral (ces habiletés faisant déjà l'objet d'évaluations particulières).

Lors de la séance 12, le chargé de cours effectuera avec les étudiants une révision sommaire des contenus pertinents en vue de l'examen.

Organisation du cours

1 - Introduction et communication dans l'entreprise

Description

- Présentations
- Plan de cours : objectifs, modalités d'évaluation du cours et matériel pédagogique requis.

La communication en entreprise, de quoi parle-t-on?

- L'importance de la communication pour le gestionnaire.
- La dimension interpersonnelle de la gestion.
- Les valeurs et la communication : une discussion.

Activités/Ressources avant la séance

Cormier, Solange (2006). *La communication et la gestion*, Québec [Que.] , Presses de l'Université du Québec.

ISBN:2760514617

À lire avant le cours :

- « La dimension interpersonnelle de la gestion », chapitre 1

 [**BIBLIO**](#) Disponible à la bibliothèque
 [**COOP**](#) Disponible à la coop HEC

2 - Communiquer par l'écrit

Description

Dans ses efforts de communication, le gestionnaire doit de plus en plus être en mesure de communiquer efficacement par écrit. Que ce soit pour transmettre une directive, pour rédiger une nouvelle politique, ou encore pour préparer une lettre adressée à un employé ou un client, il faut savoir exprimer ses idées de façon claire et concise.

Dans un monde où l'instantanéité des modes de communication et les impératifs de productivité pressent les gestionnaires à agir à la hâte, il n'en demeure pas moins que les écrits restent. Ainsi, le gestionnaire doit demeurer conscient de l'importance de produire des écrits qui rehaussent son efficacité et sa crédibilité auprès de ses interlocuteurs.

C'est pourquoi, lors de cette séance, les étudiants se familiariseront avec les modalités et principes utiles en matière de rédaction dans un contexte de gestion.

3 - Se connaître et s'adapter, pour mieux communiquer

Description

- Comprendre ses réactions défensives et les comportements qui les provoquent
- Apprivoiser son style de communication
- Connaître son style de communication et savoir composer avec celui de ses interlocuteurs

Attitudes, comportements et habiletés de communication au travail

- La communication est avant tout une question de relations. Pour être efficace, il faut savoir composer avec des individus qui démontrent parfois des comportements et des réactions qui influencent grandement la dynamique de communication.

Activités/Ressources avant la séance

Cormier, Solange (2006). *La communication et la gestion*, Québec [Que.], Presses de l'Université du Québec.

ISBN:2760514617

À lire avant le cours :

- « La communication interpersonnelle », chapitre 2
- « Le style personnel de communication », chapitre 6
- « L'interaction entre personnes des quatre styles », chapitre 7
- « Les forces et les limites de chaque style », chapitre 8

 [Disponible à la bibliothèque](#)
 [Disponible à la coop HEC](#)

Cormier, Solange (2006). *La communication et la gestion*, Québec [Que.], Presses de l'Université du Québec.

ISBN:2760514617

À compléter avant le cours

-

-

- « Autoévaluation des habiletés de communication »

- « Mon style personnel de communication au travail »

-

 [Disponible à la bibliothèque](#)

 [Disponible à la coop HEC](#)

Cormier, Solange (2006). *La communication et la gestion*, Québec [Que.], Presses de l'Université du Québec.

ISBN:2760514617

À faire compléter avant le cours

-

Validation des résultats

L'étudiant doit faire compléter l'activité de la page 55 par trois personnes qui le fréquentent dans un contexte de travail (patron, collègue, employé, client).

 [Disponible à la bibliothèque](#)

 [Disponible à la coop HEC](#)

4 - Parler devant une ou mille personnes

Description

Il arrive fréquemment qu'un gestionnaire doive prendre la parole devant un auditoire, aussi grand ou petit soit-il. Ces occasions peuvent prendre différentes formes, que ce soit pour transmettre des informations, favoriser la mobilisation de ses employés, solliciter l'opinion de ses collaborateurs, ou encore pour convaincre ses pairs de la pertinence de ses idées. Pour connaître du succès dans ces situations, il est nécessaire de maîtriser un certain nombre d'habiletés reliées à la prise de parole en public.

Avant de communiquer avec son auditoire, le gestionnaire doit se préparer adéquatement. Pour ce faire, il doit se définir un objectif, bien connaître le public auquel il s'adresse, de même que savoir se présenter et exposer son message d'une façon qui soit convaincante et adaptée aux circonstances.

Durant la séance, nous abordons des thèmes comme la gestion du trac, la préparation, les techniques de présentation et les interactions avec l'auditoire. L'objectif consiste à favoriser les chances que l'étudiant livre son message avec impact et efficacité.

Lors de cette séance, les étudiants auront la chance de se familiariser avec les éléments sur lesquels reposera l'évaluation des présentations individuelles et en équipe des étudiants. Ils auront également l'occasion d'amorcer la préparation de leur présentation en équipe.

Activités/Ressources avant la séance

Jean-Claude Martin (2014). *Le guide de la communication : convaincre cela s'apprend*, , Marabout.
ISBN:9782501092784

À lire avant le cours :

- « Le jeu de dire »
- « Le face public »

 **BIBLIO** [Disponible à la bibliothèque](#)

 **COOP** [Disponible à la coop HEC](#)

Activités/Ressources pendant la séance

Vidéo : document vidéo sur l'art de parler en public à visionner en classe

Ressources générales

[TED talks: Ideas worth spreading](#) [Site web]
(<http://www.ted.com/talks>)

Dans le cadre de votre présentation, il est toujours utile de se donner des points de référence et des modèles qui nous aideront à parfaire nos habiletés de présentation. Je vous propose de consulter ce site qui contient une multitude de présentations tirées des conférences TED.

TED (un acronyme qui signifie Technology, Entertainment, Design) est une organisation sans but lucratif dont l'objectif premier est de disséminer des idées nouvelles, qui se situent parfois aux frontières de la connaissance dans des domaines de pointe.

Bien que les conférences soient en anglais, il est possible de consulter certaines présentations sous-titrées en français.

5 - Savoir donner et recevoir une rétroaction en situation de gestion

Description

La rétroaction représente un aspect essentiel du travail de tout gestionnaire. Que ce soit pour faire une saine gestion du rendement de ses employés ou encore pour aborder son propre patron au sujet de son comportement, il faut savoir diriger des entretiens où la rétroaction engendre un changement ou un renforcement de comportement durable, tout en motivant notre interlocuteur.

Pour ce faire, le gestionnaire doit savoir formuler des critiques constructives et témoigner son appréciation des comportements de son interlocuteur. En s'appuyant sur des faits et des attentes clairement formulées au préalable, le gestionnaire peut aborder ses entretiens de rétroaction avec confiance. Par l'entremise de questions judicieuses et d'une écoute productive, le gestionnaire pourra favoriser un climat de collaboration et d'ouverture, qui en retour contribuera à développer une relation basée sur le respect et la transparence.

Activités/Ressources avant la séance

Cormier, Solange (2006). *La communication et la gestion*, Québec [Que.], Presses de l'Université du Québec.

ISBN:2760514617

À lire avant le cours :

- « Le feedback », chapitre 5

 [BIBLIO Disponible à la bibliothèque](#)
 [COOP Disponible à la coop HEC](#)

Activités/Ressources pendant la séance

Simulation :

- Rétroaction en situation de supervision

6 - Savoir communiquer par les gestes, la posture et la voix

Description

On sous-estime parfois l'importance des sens autres que l'ouïe dans l'écoute. Alors que le gestionnaire consacre beaucoup de temps et d'énergie à peaufiner ses messages verbaux et à décoder ceux des autres, il oublie trop souvent l'importance qu'occupent les signes non verbaux dans la communication interpersonnelle.

Prendre conscience des signes corporels et comportementaux, c'est accroître de beaucoup sa capacité à écouter un interlocuteur, de même que favoriser ses propres chances de transmettre un message qui soit à la fois cohérent et facile à comprendre.

En situation de gestion, cette habileté à décoder les signes non verbaux, combinée à une sensibilité à l'impact possible de facteurs culturels et sociodémographiques, permet d'accroître la capacité du gestionnaire à saisir l'essence des messages qui lui parviennent.

Activités/Ressources avant la séance

Jean-Claude Martin (2014). *Le guide de la communication : convaincre cela s'apprend*, , Marabout.
ISBN:9782501092784

À lire avant le cours :

- « Les communications non verbales »

 [BIBLIO Disponible à la bibliothèque](#)
 [COOP Disponible à la coop HEC](#)

7 - Savoir écouter / Exposés oraux en équipe

Description

La première heure de la séance est consacrée aux présentations en équipe. Celles-ci sont évaluées en fonction des critères discutés à la séance 4 et comptent pour 15 % de la note finale.

Une fois ces présentations terminées, nous abordons ensemble les notions reliées à l'écoute et au questionnement.

L'écoute

- Les gestionnaires consacrent une partie importante de leur temps à écouter les autres. Compte tenu des salaires élevés généralement versés aux cadres, c'est donc une portion importante des dépenses de toute organisation qui est investie dans cette activité. Pourtant, rares sont les gestionnaires qui savent pratiquer une écoute véritablement productive. Pour remédier à cette situation, un gestionnaire peut se familiariser avec les attitudes et les habiletés d'écoute qui l'amèneront à contribuer positivement à la qualité de ses communications avec ses interlocuteurs.

Le questionnement

- Bien écouter, c'est également savoir bien questionner. Quels sont les types de questions dont dispose le gestionnaire? Comment peut-il les utiliser judicieusement? Poser les bonnes questions au bon moment permet de clarifier les communications et de se simplifier la tâche en tant que gestionnaire.

Activités/Ressources avant la séance

Cormier, Solange (2006). *La communication et la gestion*, Québec [Que.], Presses de l'Université du Québec.

ISBN:2760514617

À lire avant le cours :

- « L'écoute et le questionnement », chapitres 3 et 4

 [BIBLIO Disponible à la bibliothèque](#)
 [Disponible à la coop HEC](#)

8 - Entretien de recrutement

Description

Que ce soit en tant que candidat en vue de l'obtention d'un poste ou comme gestionnaire à la recherche de la bonne personne pour combler une ouverture au sein de son équipe, nous sommes tous appelés un jour ou l'autre à participer à un entretien de recrutement.

Cette partie cruciale du processus de recrutement nécessite de part et d'autre la maîtrise d'un certain nombre d'habiletés de communication, en vue de faire en sorte que la décision d'embauche soit mutuellement bénéfique pour toutes les parties impliquées.

Nous aborderons, tant du point de vue du candidat que de l'intervieweur, les principes et techniques qui peuvent vous aider à mener des entretiens de recrutement qui soient efficaces et satisfaisants.

Ressources générales

À consulter avant le cours : Les références proposées à la fin des notes de cours (disponibles sur Zone Cours - séance 8)

9 - Gestion des réunions

Description

De tout temps, la réunion a été un mode privilégié de communication dans la gestion des organisations. Alors que certains en abusent et que d'autres l'abhorrent, la réunion demeure un outil puissant de communication, lorsqu'elle est bien utilisée. Lors de cette séance, nous apprenons quels sont les facteurs à considérer dans la planification, l'animation et le suivi d'une réunion efficace. À l'aide de principes simples, nous tentons de mettre en relief les facteurs que le gestionnaire peut contrôler dans le but de faire de ses réunions un succès.

Activités/Ressources avant la séance

Jean-Claude Martin (2014). *Le guide de la communication : convaincre cela s'apprend*, , Marabout.
ISBN:9782501092784

À lire avant le cours :

- « Les réunions »

 [BIBLIO Disponible à la bibliothèque](#)
 [COOP Disponible à la coop HEC](#)

10 - Exposés oraux individuels

Description

Les séances 10 et 11 sont entièrement consacrées à la présentation des exposés oraux individuels par les étudiants.

Pour situer l'exercice dans son contexte, les étudiants doivent s'imaginer qu'ils ont été invités à prendre la parole devant une assemblée de pairs, dans le cadre d'un colloque organisé par une association professionnelle spécialisée dans le domaine de la gestion et de la communication. L'objectif de leur présentation est de partager leur point de vue sur une thématique qui leur a été proposée par les organisateurs du colloque.

Compte tenu du grand nombre de présentations et de conférenciers invités, chacun souhaite y faire bonne figure. Voilà pourquoi chaque présentateur vise à se démarquer de ses pairs par la pertinence de ses propos, l'originalité de son approche et l'impact de son style de présentation. L'étudiant doit donc investir du temps de préparation dans les semaines qui précèdent, afin de parfaire ses techniques de présentation et la pertinence de ses propos.

Le grand nombre de présentations prévues et le fait que celles-ci soient enregistrées exigent également que chacun soit prêt à l'heure prévue et que l'horaire des présentations soit rigoureusement respecté.

Comme il est spécifié dans la section « Travaux et examens » ci-dessus, l'évaluation des exposés individuels comporte trois volets à la fois distincts et complémentaires :

1. évaluation par le chargé de cours (20 points);
2. autoévaluation de l'étudiant (5 points);
3. évaluation de l'impact de la présentation par les pairs (5 points).

C'est pourquoi la présence à ces deux séances est obligatoire pour pouvoir se mériter tous les points associés à cette évaluation (pour plus d'information, voir le point 2 de la section « Travaux et examens »).

11 - Exposés oraux individuels (suite)

Description

La séance 11 est la 2e et dernière séance consacrée à la présentation des exposés oraux individuels. Veuillez s.v.p. voir les notes et documents consignés à la séance 10 pour plus d'information.

12 - La communication via courriel / révision de la session

Description

L'utilisation du courriel représente généralement l'un des principaux outils de communication électronique employés par les gestionnaires. Omniprésent, le courriel a acquis avec les années le statut de mode de communication par défaut pour bien des gens au sein des organisations. Il nous arrive tous de confondre à l'occasion son accessibilité et sa très grande facilité d'usage avec une impression d'efficacité. Or, dans les faits, on constate que l'utilisation inappropriée de ce mode de communication mène trop souvent à des usages contre-productifs de cette technologie.

Durant la séance, nous explorons les avantages et les limites de ce mode de communication et tentons de prévenir les étudiants contre les possibles dérapages associés à un usage maladroit de la communication écrite en format électronique.

À travers la mise en pratique des principes abordés en classe et les discussions engendrées par la présentation de documents pertinents, nous baliserons ensemble les usages productifs du courriel et autres modes de communication électronique similaires.

À la fin de la séance, le chargé de cours procède également à une brève révision du contenu de la session, afin d'aider les étudiants à se préparer en vue de l'examen final.

Activités/Ressources avant la séance

[Banque de dépannage linguistique - Office québécois de la langue française](http://www.oqlf.gouv.qc.ca/) [Site web]
(<http://www.oqlf.gouv.qc.ca/>)

Outils complémentaires :

Les articles contenus sous le thème Courrier électronique disponibles dans la Banque de dépannage linguistique, laquelle est située sur le site de l'Office québécois de la langue française.

Règlements de HEC Montréal

Plagiat

Les étudiants sont priés de prendre connaissance des actes et des gestes qui sont considérés comme étant du plagiat ou une autre infraction de nature pédagogique, de la procédure et des sanctions, qui peuvent aller jusqu'à la suspension et même l'expulsion de HEC Montréal. Toute infraction sera analysée en fonction des faits et des circonstances, et une sanction sera appliquée en conséquence. [En savoir plus sur le plagiat...](#)

Calculatrices

Les étudiants sont priés de prendre connaissance de la politique d'utilisation de calculatrices lors d'examens lorsque celles-ci sont autorisées. [En savoir plus sur la politique d'usage de calculatrices...](#)