

Stratégies de communication 1

MAM1030 – Document d’appui

Ensemble d’outils destiné aux enseignants du cours MAM1030

2010

DONNÉES DE CATALOGAGE AVANT PUBLICATION (ALBERTA EDUCATION)

Alberta. Alberta Education. Direction de l'éducation française.

Stratégies de communication 1 : MAM1030 – document d'appui.

Cette ressource est accessible seulement en ligne : <<http://education.alberta.ca/francais/teachers/progres/compl/ept/appui.aspx>>

ISBN 978-0-7785-9109-2

1. Correspondance commerciale – Étude et enseignement (Secondaire) – Alberta. 2. Documents administratifs – Étude et enseignement (Secondaire) – Alberta. 3. Téléphone dans les affaires. 4. Commercial correspondance – Study and teaching (Secondary) – Alberta. 5. Letter writing – Study and teaching (Secondary) – Alberta. 6. Telephone in business. I. Titre. II. Titre : Ensemble d'outils destiné aux enseignants du cours MAM1030.

HF5721 A333 2010

651.7

Remarque. – Dans cette publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes. Ils sont utilisés uniquement dans le but d'alléger le texte et ne visent aucune discrimination.

Plusieurs sites Web sont énumérés dans ce guide. Ces sites sont proposés à titre de service uniquement, pour vous aider à trouver des idées pouvant être utiles pour l'enseignement et l'apprentissage. Toutes les adresses des sites Web ont été vérifiées et étaient exactes au moment de mettre sous presse, mais il revient à l'utilisateur d'en valider l'exactitude au moment de les utiliser.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquer avec :

Direction de l'éducation française
Alberta Education
Édifice 44 Capital Boulevard
10044, 108^e Rue
Edmonton (Alberta) T5J 5E6
Tél. : 780-427-2940 à Edmonton ou
Sans frais en Alberta en composant le 780-310-0000
Télec. : 780-422-1947
Courriel : DEF@edc.gov.ab.ca

Nous remercions de façon spéciale les compagnies et organismes suivants pour les permissions accordées pour l'utilisation de leurs œuvres (créations) originales dans cette ressource : Clipart.com, Photos.com, etc.

Ce document est destiné aux personnes suivantes :

<i>Élèves</i>	
<i>Enseignants</i>	✓
<i>Personnel administratif</i>	
<i>Conseillers</i>	
<i>Parents</i>	
<i>Grand public</i>	



Cette ressource peut être consultée à l'adresse suivante : < <http://education.alberta.ca/francais/teachers/progres/compl/ept/appui.aspx> >

Copyright © 2010, la Couronne du chef de la province d'Alberta, représentée par le ministre d'Alberta Education, Alberta Education, Édifice 44 Capital Boulevard, 10044 – 108^e Rue, Edmonton (Alberta) T5J 5E6. Tous droits réservés.

Tout a été mis en œuvre pour assurer la mention des sources originales et le respect de la loi sur le droit d'auteur. Nous prions toute personne qui relève un écart à ces principes de bien vouloir en informer la Direction de l'éducation française, Alberta Education.

Le détenteur des droits d'auteur autorise toute personne à reproduire ce document, ou certains extraits, à des fins éducatives et sans but lucratif. La permission de reproduire le matériel appartenant à une tierce partie devra être obtenue directement du détenteur des droits d'auteur de cette tierce partie.

✓ Ce document est conforme à la nouvelle orthographe.

Table des matières

Section A – Introduction	1
Section B – Organisation et planification de cours	4
Section C – Unités d’enseignement	6
Unité 1 : Le processus d’écriture	6
Unité 2 : La correspondance d’affaires (la lettre)	7
Unité 3 : Les écrits administratifs	12
Unité 4 : La communication téléphonique au sein de l’entreprise	17
Section D – Équipement	20
Section E – Évaluation	21
Section F – Glossaire	22
Section G – Références et ressources	24
Annexes	25
Annexe A-1 : Exemple de plan de cours	27
Annexe A-2 : Habitudes de travail et gestion	28
Annexe A-3 : Sécurité au poste de travail	34
Annexe C-1 : Le processus d’écriture	36
Annexe C-2 : Éléments de la lettre	37
Annexe C-3 : Disposition de la lettre	38
Annexe C-4 : Exemple de correspondance d’affaires personnelle	42
Annexe C-5 : Exemple de correspondance professionnelle	43
Annexe C-6 : Exemple d’une lettre visant à vendre des produits ou des services	44
Annexe C-7 : Exemple d’une demande de matériel ou de renseignements	45
Annexe C-8 : Exemple d’une réponse à une plainte	46
Annexe C-9 : Exemple d’une lettre pour accroître la cote d’estime envers l’entreprise	47
Annexe C-10 : Exemple d’une lettre tenant lieu de document d’archives	48
Annexe C-11 : Exemple d’une lettre visant à préparer un contrat écrit	49
Annexe C-12 : Exemple de note de service	50
Annexe C-13 : Exemple de message électronique	51
Annexe C-14 : Exemple de rapport d’activité informel	52
Annexe C-15 : Exemple d’offre de service	54
Annexe C-16 : Exemple de communiqué de presse	55
Annexe C-17 : Liste de formulations usuelles à utiliser au téléphone	56

Annexe C-18 : Jeux de rôles	58
Jeu de rôles n° 1	58
Jeu de rôles n° 2	58
Annexe C-19 : Mises en situation	59
Annexe C-19.1 : Mise en situation n° 1 – Taille-crayons	60
Annexe C-19.2 : Mise en situation n° 2 – Dansons-nous?	61
Annexe C-19.3 : Mise en situation n° 3 – Matin ralenti	62
Annexe C-19.4 : Mise en situation n° 4 – C’est le patron!	63
Annexe C-19.5 : Mise en situation n° 5 – J’attends toujours!	64
Annexe C-19.6 : Mise en situation n° 6 – Trois gagnants	65
Annexe E-1 : Questions Test 1	66
Annexe E-1.1 : Réponses Test 1	68
Annexe E-2 : Questions Test 2	70
Annexe E-2.1 : Réponses Test 2	71
Annexe E-3 : Questions Test 3	73
Annexe E-3.1 : Réponses Test 3	74
Annexe E-4 : Fiche d’observation	75
Annexe E-5 : Suggestions de rédaction de correspondance	76
Annexe E-6 : Grille d’évaluation de rédaction de la correspondance	78
Annexe E-7 : Fiche d’évaluation générale de la correspondance	79
Annexe E-8 : Fiche d’exécution générale du cours	80
Annexe E-9 : Évaluation des habitudes de travail	81

Section A : Introduction

Que ce soit au travail ou dans votre vie personnelle, vous aurez un jour ou l'autre à communiquer par écrit ou par téléphone avec un professionnel quelconque. Que ce soit pour répondre à une offre d'emploi ou pour occuper un poste de réceptionniste, vous aurez besoin de connaître et d'appliquer certaines stratégies de communication.

Ce guide sera une aide précieuse pour l'enseignant qui planifie son cours; celui-ci est libre de l'ajuster à ses préférences et selon ses connaissances personnelles. Le guide comprend les éléments nécessaires pour que l'élève puisse atteindre les résultats d'apprentissage du cours MAM1030 : Stratégies de communication 1. Il concorde avec les cours INF1030 : Traitement de texte 1 et INF2090 : Correspondance. Ce document a été élaboré en conformité avec le programme d'études de l'Alberta.

Ce document donne à l'enseignant les outils nécessaires pour améliorer ses aptitudes à communiquer sur le plan professionnel à l'oral et à l'écrit pour parvenir à gérer efficacement l'information. L'accent y est mis sur les stratégies d'écriture à privilégier en entreprise, ainsi que sur la rédaction de notes de service, de messages, et de correspondance professionnelle. Une unité porte également sur la communication téléphonique au sein de l'entreprise.

Un exemple de syllabus du cours, à l'intention des élèves et des parents, est fourni en annexe afin de stimuler l'intérêt.

Voir l'**annexe A-1**.

Résultats d'apprentissage

Voici le programme d'études du cours MAM1030 : Stratégies de communication 1.

L'élève va :

1. appliquer le processus d'écriture dans sa correspondance

- 1.1 identifier et décrire les différents types de documents utilisés au sein de l'entreprise, tels que :
 - 1.1.1 les notes de service
 - 1.1.2 les messages électroniques (courriels)
 - 1.1.3 la correspondance personnelle
 - 1.1.4 la correspondance professionnelle
 - 1.1.5 les rapports informels d'activités
 - 1.1.6 les rapports formels d'activités
 - 1.1.7 les propositions et communiqués de presse
- 1.2 identifier les différentes étapes du processus d'écriture (réflexion, rédaction, révision, relecture)
- 1.3 faire appel aux stratégies de réflexion lors de la préparation de messages ou de notes de service afin :
 - 1.3.1 de structurer correctement le texte
 - 1.3.2 d'en venir rapidement au fait
 - 1.3.3 de fournir des renseignements exacts

- 1.3.4 d'indiquer les mesures particulières à prendre
- 1.3.5 faire la différence entre la correspondance personnelle et la correspondance professionnelle
- 1.4 indiquer les fonctions d'une correspondance professionnelle visant à :
 - 1.4.1 vendre des produits ou des services
 - 1.4.2 demander du matériel ou des renseignements
 - 1.4.3 répondre aux demandes ou aux plaintes des clients
 - 1.4.4 accroître la cote d'estime
 - 1.4.5 tenir lieu de document d'archive
 - 1.4.6 préparer un contrat écrit
- 1.5 faire appel aux stratégies de rédaction lors de la préparation de courrier personnel ou professionnel afin :
 - 1.5.1 d'identifier l'objectif et le public visé
 - 1.5.2 de cibler les renseignements à intégrer
 - 1.5.3 d'effectuer toutes les recherches nécessaires
 - 1.5.4 d'identifier la structure de la lettre
 - 1.5.5 de faire en sorte que l'information apparaisse dans le bon ordre dans le corps de la lettre
- 1.6 décrire les stratégies de préparation de documents professionnels pour :
 - 1.6.1 identifier l'objectif principal
 - 1.6.2 identifier le public cible
 - 1.6.3 identifier le type de document (lettre, note de service)
 - 1.6.4 organiser le message en établissant une liste des points à traiter
 - 1.6.5 exposer ses idées selon un ordre logique
- 1.7 identifier le type de correspondance avant de se mettre à écrire
- 1.8 faire une première ébauche (introduction, développement et conclusion) à l'aide du logiciel de traitement de texte
- 1.9 identifier les stratégies de révision propres à la correspondance professionnelle
- 1.10 identifier le type de message avant de rédiger une note de service ou un courriel
- 1.11 utiliser un modèle pour rédiger une première ébauche de note de service
- 1.12 vérifier la structure de la phrase ainsi que les règles de grammaire, d'orthographe et de ponctuation
- 1.13 appliquer des stratégies de révision (clarté, concision, tournures actives)
- 1.14 mettre en pratique des stratégies de relecture pour :
 - 1.14.1 vérifier les faits, les dates, les noms, les chiffres et les données statistiques
 - 1.14.2 s'assurer que les structures de phrase, la grammaire, l'orthographe, la ponctuation ainsi que la structure du document sont justes

2. démontrer qu'il est capable d'appliquer les pratiques exemplaires lorsqu'il est au téléphone

- 2.1 établir les stratégies de communication efficaces utilisées au sein de l'entreprise
- 2.2 décrire l'importance du langage non verbal
- 2.3 démontrer qu'il est capable de se présenter de manière professionnelle
- 2.4 faire preuve de courtoisie pendant et après les conversations téléphoniques

3. démontrer qu'il possède des compétences de base

- 3.1 démontrer qu'il possède des compétences de base pour :
 - 3.1.1 communiquer
 - 3.1.2 gérer l'information
 - 3.1.3 manipuler des chiffres
 - 3.1.4 résoudre les problèmes éprouvés
- 3.2 démontrer qu'il possède les compétences requises sur le plan personnel pour :
 - 3.2.1 adopter une attitude et un comportement positifs
 - 3.2.2 agir de façon responsable
 - 3.2.3 s'adapter à la situation
 - 3.2.4 acquérir continuellement de nouvelles connaissances
 - 3.2.5 travailler en toute sécurité
- 3.3 démontrer qu'il possède un esprit d'équipe suffisant pour :
 - 3.3.1 collaborer avec les autres
 - 3.3.2 participer aux projets et aux tâches

4. faire le rapprochement entre les possibilités qui s'offrent à lui, le contenu et les processus du thème afin de mieux choisir sa voie

- 4.1 réaliser ou tenir à jour un répertoire personnel, contenant par exemple ses préférences, ses valeurs, ses convictions, ses ressources, ses apprentissages précédents et ses expériences vécues
- 4.2 créer un lien entre son répertoire personnel et ses choix de carrière

Santé et sécurité

Dans ce cours, une emphase est mise concernant la santé et la sécurité. Voici ce que les élèves doivent savoir en s'appuyant sur les connaissances acquises avant le cours MAM1030 : Stratégies de communication 1 et le **Guide de ressources de l'enseignant en santé et sécurité au travail – Work Safe Alberta**. Veuillez consulter le site d'*Alberta Education* : <http://education.alberta.ca/francais/admin/franco/worksafefr.aspx>

Le rôle de l'enseignant sera de développer le sens des responsabilités des élèves relativement à leur santé et à leur sécurité, et en lien avec le bon usage du matériel mis à leur disposition.

Voir les **annexes A-2** et **A-3**.

Section B : Organisation et planification de cours

Alberta Education recommande que 25 heures soient allouées au cours MAM1030 : Stratégies de communication 1. La répartition du temps est laissée à la discrétion de l'autorité scolaire et des écoles.

L'élève développe ses compétences de communication écrite et orale en vue d'améliorer son efficacité à gérer l'information en entreprise.

L'enseignant présente à l'élève les différents écrits administratifs utilisés en entreprise. Le processus d'écriture est revu pour aider l'élève à rédiger des lettres professionnelles et personnelles en utilisant un logiciel de traitement de texte. Enfin, l'élève apprend les bonnes stratégies à utiliser au téléphone dans un contexte professionnel par l'entremise de jeux de rôles et de mises en situation.

Espace physique et formation de groupes de travail

Pour les périodes d'apprentissage théorique, nous vous conseillons de demeurer dans la salle de classe. Un aménagement des pupitres de la classe en petits groupes est conseillé : des groupes de six élèves placés face à face. Les élèves peuvent échanger entre eux et tenir des discussions de groupe lors des travaux de classe. Cela crée une ambiance qui facilite la communication, tout en permettant de garder le contrôle de la classe.

Au moment des exercices pratiques, si nécessaire, déplacez les pupitres et utilisez l'espace libre de la façon la plus efficace pour votre jeu de rôles. Dans ce cours, les techniques sont surtout verbales et ne demandent aucun déplacement ni matériel particulier. Si vous le désirez, vous pouvez utiliser des téléphones débranchés pour faciliter les jeux de rôles. Les jeux de rôles peuvent se faire en groupes de trois. Divisez alors vos équipes de six élèves en deux.

Il est utile qu'une personne neutre dans la discussion remarque les détails, afin de donner son opinion et d'apporter des suggestions pour améliorer les techniques. Si cela n'est pas possible, formez des groupes composés d'un nombre pair de membres. Deux personnes peuvent donc réaliser le jeu de rôles; puis, tous discutent en groupe.

Répartition des tâches

La personne qui appelle : débute l'appel et suit les instructions fournies sur les fiches de travail.

La personne qui reçoit l'appel : répond à l'appel et suit les instructions fournies sur les fiches de travail.

L'observateur : note la personne responsable de fournir un service pendant l'appel d'après la maîtrise de ses techniques téléphoniques et les points de procédure présentés sur la fiche d'observation.

Vous aurez besoin de vous déplacer au laboratoire d'informatique pour l'unité concernant la correspondance d'affaires. Il serait préférable que chaque élève s'installe à son propre poste de travail lorsqu'il écrira sa lettre.

Activités possibles pour l'intégration de la matière

FRANÇAIS

- rédiger des documents administratifs utilisés au sein de l'entreprise;
- améliorer le vocabulaire des élèves;
- favoriser l'usage d'un langage soigné lors des échanges;
- travailler leur portfolio.

ART DRAMATIQUE

- jouer un rôle donné;
- improviser des situations cocasses;
- adopter des comportements particuliers.

TECHNOLOGIE

- utiliser un logiciel de traitement de texte pour écrire des lettres;
- enregistrer les discussions afin de les analyser;
- filmer les jeux de rôles pour noter et analyser les points forts et les points faibles;
- effectuer des recherches sur Internet;
- projeter des vidéos instructives.

SOCIOLOGIE

- apprendre à parler aux autres sans contraintes;
- apprendre à écouter attentivement;
- ouvrir ses horizons sur le monde.

Section C : Unités d'enseignement

Le cours MAM1030 : Stratégies de communication 1 est divisé en quatre unités d'enseignement.

Unités d'enseignement	Nombre d'heures suggérées
Unité 1 : Le processus d'écriture	3 à 4 heures
Unité 2 : La correspondance d'affaires (la lettre)	6 à 8 heures
Unité 3 : Les écrits administratifs	6 à 8 heures
Unité 4 : La communication téléphonique au sein de l'entreprise	6 à 8 heures

Chacune de ces unités sera élaborée plus en détail dans cette section.

❖ Unité 1 : Le processus d'écriture

La préécriture (*prewriting*)

Avant d'écrire, le rédacteur se pose certaines questions qui servent à la planification de son texte : « Pourquoi est-ce que je veux écrire ce texte? », « Qui le lira? », « Quel format vais-je lui donner? ».

Cette première étape est importante lorsque l'on rédige toute communication écrite dans le domaine des affaires. On veut s'assurer que nos idées sont bien organisées, on veut également en venir rapidement au fait, fournir des renseignements exacts et indiquer les mesures spécifiques à prendre, selon le cas.

Lorsqu'on planifie d'écrire une lettre personnelle ou professionnelle, on doit d'abord déterminer l'objectif et le public visé. Ensuite, on précise les renseignements à inclure pour effectuer toutes les recherches nécessaires. On choisit le format voulu et on établit une liste des points à apporter dans l'ordre.

La rédaction (*composing*)

On écrit un premier brouillon. On met sur papier ses idées et on les organise. On se concentre surtout sur le contenu.

Lorsqu'on écrit la première ébauche d'une lettre, on porte attention aux éléments qui composent une lettre, soit :

- l'introduction;
- le corps de la lettre;
- les compléments de la lettre.

La révision (*revising*)

On relit son brouillon pour s'assurer que notre écrit est clair, bref et que l'on a employé des tournures actives. On travaille surtout sur le contenu, c'est-à-dire sur les idées et sur l'organisation de ces idées. C'est donc une étape au cours de laquelle on insiste surtout sur la composition du texte.

La correction (*proofreading*)

Lors de la mise au point finale, on porte notre attention sur les aspects relevant de la transcription du texte: l'orthographe, la grammaire, la ponctuation, la structure de phrase ainsi que la structure du document. On vérifie aussi que les faits, les dates, les noms, les chiffres et les données statistiques sont exacts. On vérifie qu'il n'y a pas de fautes typographiques.

Voir l'**annexe C-1**.

❖ **Unité 2 : La correspondance d'affaires (la lettre)**

ÉLÉMENTS DE LA LETTRE¹

Entête

En plus du nom de l'organisme ou de l'entreprise de l'expéditeur, l'entête peut comprendre son adresse municipale ou postale, ses numéros de téléphone et de télécopie, son adresse électronique, l'adresse de son site Web, etc.

Mode d'acheminement et nature de l'envoi

Ces indications, facultatives, s'écrivent à gauche de la page, vis-à-vis des mentions de lieu et de date. Elles sont toujours au masculin, soulignées et en lettres majuscules (accentuées au besoin).

Lieu d'envoi

On mentionne le lieu d'origine de la lettre dans le coin supérieur droit. Le nom du lieu est suivi d'une virgule et de la mention de la date. Si le lieu d'origine est clairement spécifié dans l'entête de la lettre, on peut l'omettre ici.

Date

On mentionne la date sous forme alphanumérique, immédiatement après le lieu d'envoi, dans le coin supérieur droit de la lettre. On n'indique pas le jour de la semaine et on ne met pas de point à la fin de cette mention.

Vedette

La vedette de la lettre figure contre la marge de gauche, un peu plus bas que la mention du lieu et de la date. Elle reprend l'adresse du destinataire.

¹ Toute l'information concernant les éléments de la lettre figure dans le site de la Banque de dépannage linguistique de l'Office québécois de la langue française.

Références

Cette mention facultative figure sous la vedette, contre la marge de gauche, et renvoie au numéro ou au code attribué au dossier, soit par le destinataire (dans ce cas, on peut utiliser les mentions *Votre référence*, *V/Référence*, *V/Réf.* ou *V/R*), soit par l'expéditeur (on utilise alors les mentions *Notre référence*, *N/Référence*, *N/Réf.* ou *N/R*). La formulation qui suit cette mention commence par une majuscule et est précédée d'un deux-points.

Objet

La mention *Objet*, qui permet de préciser le contenu de la lettre, figure généralement au centre de la page, sous la vedette et les références, et est en caractères gras ou soulignée. Le mot *objet*, qui s'écrit toujours, dans ce contexte, au singulier et avec une majuscule initiale, est suivi d'un deux-points et d'une formulation claire et explicite commençant par une majuscule. On évite de remplacer *Objet* par *RE*, *Concerne* ou *Sujet*.

Appel

L'appel, qui figure contre la marge de gauche, sous l'objet, est une formule de civilité qui varie selon la personne à qui l'on s'adresse. Les formules *Monsieur* ou *Madame* conviennent à toute personne; elles peuvent être suivies du titre ou de la fonction officielle du destinataire. Lorsqu'on ignore qui lira la lettre, on peut utiliser la formule impersonnelle *Madame*, *Monsieur*, ces deux mots étant disposés l'un sous l'autre (on ne doit pas employer la formule *À qui de droit* dans ce contexte). On évite de faire suivre le titre de civilité du nom du destinataire et on n'utilise l'adjectif *cher* ou *chère* que si l'on connaît très bien la personne à qui l'on s'adresse.

Introduction

L'introduction est le premier paragraphe de la lettre; il permet d'établir le contact avec le ou la destinataire.

Salutation

La salutation est une phrase complète qui vient après la conclusion de la lettre et qui reprend généralement la formule d'appel. Lorsque la salutation commence par un participe présent (par exemple : *espérant que...*), on doit veiller à ce que la personne associée logiquement à ce participe, soit le sujet du verbe principal de la phrase.

Signature

Le nom du ou de la signataire figure généralement sous sa signature. Ce nom peut être suivi d'une virgule et, sur la ligne suivante, de la fonction du ou de la signataire, qui commence alors par une minuscule (si l'on omet la virgule, la fonction commence par une majuscule). Lorsque le ou la signataire occupe un poste de direction ou une fonction unique au sein de l'entreprise ou de l'organisme, sa fonction doit figurer au-dessus de sa signature, être précédée d'un article et être suivie d'une virgule.

Initiales d'identification

Ce code facultatif est composé de deux groupes de lettres séparés par une barre oblique, chacun de ces groupes reprenant deux ou trois initiales ou lettres du prénom et du nom d'une personne. Le premier groupe de lettres, en majuscules, identifie la personne qui a écrit la lettre; le deuxième groupe, en minuscules, identifie la personne qui a tapé la lettre. Les initiales d'identification figurent à gauche de la page, sur la ligne où l'on inscrit le nom du ou de la signataire.

Pièces jointes

Cette mention, qu'on peut écrire au singulier ou au pluriel, selon le cas, et qu'on peut abrégé en *p. j.*, permet d'indiquer que des documents sont joints à la lettre. Elle figure sous les initiales d'identification, contre la marge de gauche. La mention complète est suivie d'un deux-points et de la désignation des documents annexés, désignation qui commence par une majuscule. La mention abrégée, elle, est directement suivie soit de la désignation des documents, soit de leur nombre.

Copie conforme

Cette mention, qui figure sous la mention *Pièces jointes* et qu'on peut abrégé en *c. c.*, indique qu'une copie de la lettre a été envoyée à une ou à plusieurs autres personnes. Elle est suivie du nom des personnes qui ont reçu une copie de la lettre, ces noms étant précédés de *M.* pour *Monsieur* ou de *M^{me}* pour *Madame*. Les noms peuvent être présentés dans l'ordre alphabétique ou selon un ordre hiérarchique et, au besoin, être accompagnés des titres de fonction et du nom de l'entreprise ou de l'organisme. La mention complète, *copie conforme*, est suivie d'un deux-points, alors que la mention abrégée est directement suivie du nom des personnes.

DISPOSITION DE LA LETTRE²

La disposition de la lettre est gouvernée par certaines règles relatives aux marges, à l'interligne, à l'alignement, à la justification, à la taille des caractères et au choix de la police de caractères.

Voir l'**annexe C-2**.

Les marges supérieure et inférieure, tout comme les marges de gauche et de droite, sont généralement de quatre centimètres. Il faut toutefois tenir compte de l'entête du papier à lettre.

De façon générale, on tape les lettres à simple interligne. Dans le cas d'une lettre très courte, on peut choisir l'interligne et demi ou le double interligne. On prend soin de répartir de façon équilibrée les parties de la lettre en passant le nombre de lignes qui convient entre chaque paragraphe.

² Toute l'information concernant la disposition de la lettre figure dans site de la Banque de dépannage linguistique de l'Office québécois de la langue française.

On trouve trois types de disposition : la lettre à un, deux ou trois alignements. La lettre à un seul alignement ne demande aucune tabulation; tous les éléments, y compris l'objet, sont alignés contre la marge de gauche. Dans la lettre à deux alignements, la date et la signature sont à droite, l'objet est centré et les autres éléments sont alignés contre la marge de gauche. Les paragraphes sont présentés sans retrait d'alinéa. La lettre à trois alignements est la plus équilibrée visuellement, car tous les éléments sont répartis sur l'ensemble de la page. La date et la signature sont à droite, l'objet est centré, les autres éléments alignés contre la marge de gauche et tous les paragraphes commencent par un alinéa. C'est la disposition que nous recommandons.

Les lettres peuvent être justifiées à droite ou non. Quelle que soit la justification, il faut veiller à la bonne répartition des mots et des espaces blancs.

Finalement, on choisit une taille de police de caractères convenant à la longueur du texte (entre 10 et 14 points) et on adopte une seule police de caractères par lettre.

Voir l'**annexe C-3**.

Voir l'**annexe E-5**.

1. **la correspondance d'affaires personnelle** (*personal business letter*)

La correspondance d'affaires personnelle est la lettre qu'un individu écrit à une compagnie ou à un organisme. On peut expédier de telles lettres pour différentes raisons, entre autres : pour souligner un problème, comme une erreur sur une facture; pour réclamer le retour ou l'échange d'un bien; pour féliciter un employé pour son travail; pour solliciter le temps, l'argent, les biens ou les services d'une entreprise aux fins d'un événement-bénéfice.

Peu importe l'objet de la lettre, on l'écrit sur une feuille blanche sans entête.

Voici d'autres situations pour lesquelles une lettre d'affaires personnelle pourrait être écrite :

- souhaiter un bon anniversaire à un politicien ou au président d'une entreprise;
- présenter des vœux de prompt rétablissement à un collaborateur important;
- remercier une entreprise pour son don ou sa contribution bénévole;
- résilier un contrat;
- transmettre ses condoléances lors du décès d'un collaborateur ou d'un de ses proches;
- formuler une plainte;
- remettre sa démission;
- annoncer son départ à la retraite;
- demander des renseignements ou de l'information;
- accompagner un curriculum vitae;
- présenter une demande d'emploi;
- confirmer l'acceptation d'un poste;
- refuser une invitation.

Voir l'**annexe C-4**.

2. la correspondance d'affaires ou professionnelle (*business letter*)

La correspondance d'affaires est une lettre écrite au nom d'une compagnie ou d'un organisme. Voici quelques exemples de situations pour lesquelles ce type de lettre est écrit :

- répondre à une offre d'emploi;
- convoquer un candidat à une entrevue;
- confirmer l'acceptation d'une candidature;
- confirmer le refus d'une candidature;
- expédier une lettre de recouvrement;
- formuler une recommandation;
- attester l'emploi de quelqu'un;
- vendre des produits ou des services;
- demander du matériel ou des renseignements;
- répondre aux demandes ou aux plaintes des clients;
- accroître la cote d'estime envers l'entreprise;
- tenir lieu de document d'archives;
- préparer un contrat écrit.

Voir l'annexe C-5.

La correspondance professionnelle peut remplir différentes fonctions selon le public visé. En voici quelques exemples :

a) Vendre des produits ou des services

Pour faire suite à une visite ou à un appel téléphonique, par exemple, vous pouvez expédier une lettre à un client potentiel décrivant le produit ou le service mentionné pour l'inciter à l'acheter.

Voir l'annexe C-6.

b) Demander du matériel ou des renseignements

Le but de cette lettre est de contacter un fournisseur ou une entreprise pour obtenir des renseignements ou du matériel. Soyez clair et précis dans votre demande.

Voir l'annexe C-7.

c) Répondre aux demandes ou aux plaintes des clients

Lorsqu'un client a une demande ou une plainte à formuler, vous devez répondre de façon ponctuelle et courtoise, pour qu'il continue de vous considérer comme efficace et sérieux.

Voir l'annexe C-8.

d) Accroître la cote d'estime envers l'entreprise

Le but de cette lettre est d'encourager les gens à faire des affaires avec l'entreprise et d'augmenter ainsi sa clientèle. Cette lettre est souvent une surprise pour la personne qui la reçoit, elle est très appréciée et elle constitue une bonne occasion pour bâtir une relation avec ce nouveau client potentiel. On met l'accent sur le client et non pas sur l'entreprise.

Voir l'**annexe C-9**.

e) Tenir lieu de document d'archives

La fonction d'une telle lettre est d'attester un fait; par exemple, la lettre d'un employeur attestant un emploi, une lettre bancaire attestant la solvabilité d'un client, une lettre de référence attestant l'expérience dans un domaine particulier, etc.

Voir l'**annexe C-10**.

f) Préparer un contrat écrit

Lorsque vous désirez établir une entente de service avec un client ou une entreprise, cette lettre demande les renseignements nécessaires pour rédiger ce contrat. Par exemple, vous souhaitez faire livrer des marchandises, ponctuellement ou régulièrement, et vous contactez plusieurs transporteurs pour connaître leur mode de fonctionnement en matière de garantie, de délai et de prestations de services.

Voir l'**annexe C-11**.

❖ Unité 3 : Les écrits administratifs

Il existe différents types de documents d'affaires, qui sont :

1. la note de service (*memorandum*)

Lorsqu'on désire communiquer par écrit entre collègues d'une même entreprise, on le fait généralement par le moyen de la note de service. Celle-ci est moins officielle que la lettre et elle est plus courte; elle sert à communiquer des renseignements ou des instructions à des égaux, à des supérieurs ou à des subalternes.

On n'emploie pas le mot *mémo* ni *mémorandum* en français dans le sens de « note » ou de « note de service »; ces termes constituent des anglicismes.

La note est brève et n'est pas formelle comme la lettre. Elle comporte les différents éléments suivants :

1. DESTINATAIRE : à qui s'adresse la note
2. EXPÉDITEUR : qui envoie la note

Voir l'**annexe C-12**.

3. DATE : sous forme alphanumérique.
4. OBJET : de la note, souvent en caractères gras.
5. TEXTE de la note. Il ne comporte le plus souvent qu'un seul alignement. On n'écrit généralement pas de formule de salutation à la fin d'une note. Une brève phrase de conclusion suffit.

Les éléments 1 à 4 sont toujours écrits en majuscules et sont suivis d'un deux-points précédé d'un espace.

2. la messagerie électronique (*email*)

Courrier électronique, courriel, ainsi que *messagerie électronique*, sont tous synonymes d'un moyen de communication de plus en plus utilisé au bureau car il est rapide et pratique et qu'il se prête à des échanges plus courts et moins formels que la correspondance traditionnelle.

Comme dans tout moyen de communication au bureau, il faut toujours veiller à soigner la langue utilisée dans les courriels. Il faut surtout éviter les fautes de frappe et les fautes d'orthographe, et aussi éviter l'abus des abréviations.

La date et l'heure d'envoi du courriel s'inscrivent automatiquement.

Les messages électroniques sont découpés en paragraphes et leur disposition est à un seul alignement. Pour garder un aspect professionnel, on doit employer des formules d'appel et de brèves formules de salutation.

On commence le message en rappelant le nom du ou de la destinataire et on signe le message en indiquant ses coordonnées au besoin. On évite de terminer un message court par une signature automatique de plusieurs lignes.

Les binettes (petits dessins réalisés à l'aide des touches du clavier) sont évidemment réservées aux messages de nature très familière. Par ailleurs, il est déconseillé d'écrire un message entièrement en majuscules : selon les règles concernant l'étiquette d'Internet, les employer équivaut à crier.

Un courriel peut s'accompagner d'un **fichier joint** (qu'il ne faut pas appeler *fichier attaché* ni *attachement*). On peut en faire parvenir des copies à d'autres personnes : soit sous la forme d'une **copie conforme** (souvent abrégé à l'écran en **c.c.**), soit sous la forme d'une **copie conforme invisible** (souvent abrégé en **c.c.i.**; il faut éviter d'employer en français le terme anglais *blind carbon copy* et son abréviation *b.c.c.*).

Voir l'**annexe C-13**.

3. les rapports formel et informel d'activité (*formal and informal business report*) (aussi appelé *rapport administratif*)

« [Le rapport] est la forme écrite qui permet de rendre compte à une autorité responsable d'une question importante, en lui proposant des solutions ou une action. Il s'accompagne de l'ensemble des éventuels documents justificatifs, classés en annexe... Un rapport doit reposer sur des faits précis, des idées rationnelles et proposer des solutions. Il requiert donc des qualités de synthèse, de précision et de clarté comparables à celles de la note et du compte rendu. » Élisabeth Siroteau, *La correspondance administrative*, La Documentation française, 2008

Le rapport d'activité doit être objectif et neutre; il ne doit pas comprendre de sentiments personnels ni arbitraires. Il doit être complet, précis et argumenté.

Le rapport d'activité **formel** est un document qui fournit un compte rendu historique et actuel d'un service, d'une fonction, etc. L'entreprise, l'organisme ou le gouvernement l'écrit pour informer le public de ses activités.

Le rapport d'activité **informel** est un document qui, à partir de l'étude d'un problème ou de l'analyse d'une situation, sert à proposer une action à entreprendre. Il est écrit à des fins internes, pour informer le personnel de l'entreprise ou de l'organisme en question. Le rapport informel doit être bref et précis.

Voici en bref les différences entre le rapport formel et informel :

	rapport informel	rapport formel
public cible	souvent à l'interne	souvent à l'externe ou loin dans la hiérarchie de l'organisme
longueur	<ul style="list-style-type: none"> • normalement court • plusieurs sections 	<ul style="list-style-type: none"> • normalement long (trois pages et plus) • sections et sous-sections
ton	personnel	impersonnel
sommaire	intégré dans le texte	sur une page distincte
introduction	pas d'entête	peut avoir plus d'un entête
titre	dans le sujet de l'entête de la note de service	sur une page titre distincte
page de transmission	facultatif	lettre de présentation ou note de service
table des matières	aucune	utile si le rapport compte plus de cinq pages.

Le *rapport d'activité informel* comporte les éléments suivants :

- une introduction;
- un développement : arguments, découvertes, etc.;
- une conclusion : décisions, recommandations, etc.;

Voir l'**annexe C-14**.

Il est souvent présenté sous forme de note de service.

Le *rapport d'activité formel* comporte les éléments suivants :

- une page titre;
- une table des matières;
- un sommaire;
- un cadre de référence;
- une procédure;
- la description des découvertes;
- une conclusion;
- des recommandations;
- des annexes;
- une bibliographie.

4. l'offre de service (*proposal*)

Une offre de service est un document qui décrit les services ou les produits offerts par une entreprise et qui s'adresse à un ou à plusieurs clients potentiels.

Il y a deux types d'offres de service.

L'offre de service courte :

- Elle est générale et peut s'adresser à plusieurs clients potentiels de l'entreprise.
- Elle a un but plutôt informatif ou publicitaire.
- Ce type d'offre peut prendre la forme d'une lettre circulaire, souvent d'une seule page, où ne sont décrits que les services ou les produits offerts par l'entreprise.
- Si elle prend la forme d'un document plus élaboré, l'offre de service courte peut comprendre d'autres éléments :
 - un bref historique de l'entreprise;
 - une liste de ses principales réalisations;
 - les objectifs du service ou du produit offert;
 - les avantages que les clients potentiels peuvent tirer de l'offre;
 - une estimation des coûts liés à l'achat du produit ou du service.

Voir l'**annexe C-15**.

L'offre de service courte est accompagnée d'une lettre présentant l'entreprise et son offre de service.

L'offre de service longue : (plus commune)

- Elle s'adresse à un seul client potentiel.
- Elle peut alors répondre à un appel d'offres pour la réalisation d'un projet précis.
- Elle décrit en détail la façon par laquelle l'entreprise répondra à ce besoin spécifique, si elle est choisie par l'entreprise ou l'organisme qui a lancé l'appel d'offres.

Généralement, les principales parties d'une offre de service sont :

- la compréhension du mandat, où l'entreprise prouve qu'elle comprend ce que le client demande en reformulant de façon claire et précise le mandat évoqué dans l'appel d'offres (on peut trouver dans cette partie des renseignements sur le but du projet, sur les critères de sélection du client, sur les problèmes à résoudre et sur l'ampleur du travail);
- la méthodologie, où l'entreprise explique comment le projet se déroulera si sa proposition est retenue (cette partie peut comprendre les diverses étapes de réalisation du projet, les ressources matérielles et humaines nécessaires à sa réalisation, etc.);
- la présentation de l'entreprise, qui peut comprendre un historique de l'entreprise, une liste de ses réalisations importantes et de ses expériences similaires, ainsi qu'une présentation de l'équipe qui participera au projet;
- l'estimation des coûts nécessaires à la réalisation du projet;
- l'échancier, qui présente un calendrier réaliste des activités.

En annexe, on peut ajouter un organigramme de l'équipe qui participera au projet, le curriculum vitae des membres de cette équipe, un calendrier détaillé des activités, des fiches techniques sur les produits ou services de l'entreprise, etc.

Une offre de service longue est toujours accompagnée d'une lettre de présentation et comprend une page de titre et une table des matières.

5. le communiqué de presse (press release)

Le *communiqué* est un message court qui doit être clairement formulé. Le *communiqué de presse* est un document transmis aux médias pour que soit diffusée ou publiée une nouvelle d'intérêt public.

Un communiqué de presse comprend généralement les éléments suivants :

- la provenance du communiqué, souvent donnée dans l'entête du papier utilisé par l'organisme ou la société;
- l'avis de publication, c'est-à-dire la mention qui autorise la publication de la nouvelle à partir d'une certaine date, par exemple :
 - À publier immédiatement
 - À publier dès réception
 - Pour publication immédiate
 - À publier avant, après ou le 15 octobre 2009
 - Ne pas publier avant le 15 octobre 2009
 - Embargo jusqu'au 15 octobre 2009

- la mention COMMUNIQUÉ, en majuscules et souvent en gras, qui peut être centrée ou alignée contre la marge de gauche;
- le titre du communiqué, indiquant l'objet du texte, centré et en majuscules de préférence;
- le lieu et la date de l'envoi, suivis d'un point et d'un tiret;
- le texte même du communiqué, dont le premier paragraphe résume l'essentiel de la nouvelle;
- l'indicatif – 30 –, placé au centre de la ligne et qui marque traditionnellement la fin du texte à diffuser; cette indication remonterait à l'époque où les télégraphistes signalaient ainsi la fin du texte transmis, qui ne devait pas, en principe, dépasser 30 mots;
- la source, c'est-à-dire le nom (éventuellement le titre), le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la personne qui a rédigé le communiqué ou qui peut fournir des renseignements complémentaires. Si on n'utilise pas de papier à entête, il faut ajouter le nom du service (de la direction, etc.) pour lequel la personne travaille, ainsi que celui de la société ou de l'organisme. Ces renseignements figurent contre la marge de gauche. Le mot *source* peut être remplacé par *pour de plus amples renseignements*.

Ce type de communiqué n'est pas signé et ne comprend pas d'initiales d'identification.

Le texte doit d'abord présenter les points les plus importants de manière à retenir l'attention du lecteur. L'introduction doit répondre aux questions

- qui? (Qui est concerné par la nouvelle?)
- quoi? (De quoi s'agit-il?)
- quand? (Quand l'évènement aura-t-il lieu?)
- pourquoi? (Pourquoi cet évènement, cette situation ont-ils lieu?)
- et où? (À quel endroit cela se passe-t-il?).

Les autres paragraphes étoffent ce contenu, selon un ordre d'intérêt décroissant; ainsi, si le texte doit être raccourci, on coupera d'abord des éléments figurant vers la fin de celui-ci. Idéalement, le communiqué en entier ne devrait pas excéder une page. Si le texte est long, il est conseillé d'ajouter des sous-titres pour guider les lecteurs. Le communiqué ne comporte pas de conclusion.

Une mise en page aérée est conseillée; une présentation à double interligne, lorsque le texte est très court, et de larges marges permettent l'ajout d'annotations ou de remarques sur le texte même du communiqué.

Voir l'**annexe C-16**.

❖ **Unité 4 : La communication téléphonique au sein de l'entreprise**

Le téléphone est un outil très important dans le monde des affaires. C'est la principale source de contact entre une entreprise et ses clients.

Quel que soit votre travail, au téléphone, vous représentez votre entreprise. À vous d'acquérir la maîtrise des stratégies qui en fera un instrument de travail efficace. Si vous savez être

aimable, dire ce que vous voulez, et écouter attentivement ce que disent les autres, une vraie communication sera établie, et vous contribuerez à la bonne conduite des affaires de l'entreprise.

L'art de téléphoner obéit à plusieurs règles simples qui vous aideront à mieux communiquer. Il est important pour vous de les connaître, et de les mettre en pratique, car tout le message doit passer par votre voix. En effet, seule l'inflexion de votre voix permettra à votre interlocuteur de savoir que vous souriez et que vous êtes prêt à l'aider. Grâce à l'application de ces règles, vous pourrez non seulement démontrer votre bonne volonté, mais également réduire les risques de malentendus, de messages perdus et d'erreurs.

Voici les points essentiels à une bonne communication téléphonique :

- **Identifiez-vous** et donnez le nom de votre entreprise.
- **Parlez distinctement**, d'une voix naturelle.
- **Personnalisez** vos appels en vous servant du nom de vos correspondants.
- Sachez **entendre** l'état d'esprit de votre correspondant autant que son message.
- **Notez** tous les appels professionnels.
- **Répétez** tous les messages et instructions.
- **Utilisez les « mots magiques »** de simple politesse.
- **Reprenez les appels en attente** environ toutes les 10 ou 15 secondes.
- N'oubliez pas de **rappeler** votre correspondant, si vous vous y êtes engagé.
- Apprenez à **transférer** correctement les appels.
- Terminez la conversation en **remerciant** votre interlocuteur.
- Traitez chaque appel comme un appel important.

N'oubliez pas qu'au téléphone, vous représentez l'entreprise.

Lorsque vous parlez à quelqu'un au téléphone, pensez à :

- Répondre rapidement. Ceci montrera à votre correspondant que votre entreprise et vous êtes toujours au service des clients.

- Informer votre correspondant si la personne appelée n'est pas disponible et lui demander si vous pouvez lui être utile. Si vous prenez un message, assurez-vous qu'il est rapidement transmis à son destinataire.
- Proposer à votre correspondant de transférer l'appel à une autre personne, et vous assurer que c'est ce qu'il souhaite. Il est utile de donner à celui-ci le nom et le numéro de téléphone ou de poste de la personne à laquelle vous le transférez, au cas où la communication serait interrompue.

Voir l'**annexe C-18**.

Voir l'**annexe C-19**.

Voir l'**annexe E-4**.

Voir l'**annexe C-17**.

Section D : Équipement

Vous aurez besoin d'ordinateurs dotés d'un logiciel de traitement de texte tel que Microsoft Word pour une partie du cours seulement. Il serait préférable que chaque élève puisse travailler à son propre ordinateur.

Si vous le désirez, vous pouvez utiliser des téléphones débranchés pour les jeux de rôles et les mises en situation.

Matériel pour l'élève
– 1 reliure de un pouce
– 5 séparateurs
– des fiches de carton
– 1 calepin pour noter les appels téléphoniques (de format commercial)
– des stylos de différentes couleurs
– beaucoup d'imagination
– un côté théâtral

Section E : Évaluation

En annexe se trouvent des travaux personnels destinés à l'élève. Il est suggéré de les lui faire réaliser en devoir. Vous pouvez également les évaluer pour les inclure dans la note finale du cours. Mais si vous le préférez et que vous avez le temps en classe, vous pouvez les utiliser comme travail personnel ou d'équipe. Libre à vous de les utiliser selon votre horaire.

Voir l'**annexe E-5**.

Voir les **annexes E-6 à E-9**.

Voir l'**annexe C-18**.

Voir l'**annexe C-19**.

Voir l'**annexe E-4**.

On trouve également, en annexe, des idées de jeux de rôles et des mises en situation où les élèves peuvent mettre en pratique les techniques de communication téléphonique qu'ils ont apprises. Celles-ci peuvent être utilisées pour les évaluations si les élèves montent une banque de sujets variés pour leurs jeux de rôles pratiques. Ou encore, utilisez-les pour la pratique et écrivez-en quelques autres plus appropriés pour votre type d'évaluation. Vous trouverez aussi une fiche d'observation que vous pouvez utiliser ou qui peut être utilisée ou par l'élève qui joue le rôle d'observateur.

Quelques exemples de tests que vous pouvez faire subir aux élèves après l'enseignement de l'unité 4 sur la communication téléphonique sont également fournis en annexe.

Voir les **annexes E-1 à E-3**.

Un autre outil d'évaluation est le portfolio de l'élève. Celui-ci tiendra à jour un répertoire personnel, contenant, par exemple, ses préférences, ses valeurs, ses convictions, ses ressources, ses apprentissages précédents et ses expériences vécues. De cet exercice, il pourra créer un lien entre son répertoire personnel et ses choix de carrière. Il vous présentera ensuite le portfolio, que vous pourrez évaluer comme projet ou recevoir l'élève en entrevue pour discuter du cheminement de celui-ci.

Section F : Glossaire

alignement (*alignment*) : rapport entre le texte d'un formulaire, d'une part, et les bords du papier et le mécanisme d'impression, d'autre part.

communiqué (*statement*) : avis officiel

communiqué de presse (*press release*) : information émanant d'une administration retransmise par la presse.

copie conforme (c.c.) (*carbon copy*) : copie d'un message de courrier électronique

copie conforme invisible (c.c.i.) (*blind carbon*) : copie d'un message de courrier électronique qui est adressée à un ou des destinataires sans que le ou les destinataires principaux du message eux-mêmes connaissent l'existence de cette copie et de son envoi.

correction (*proofreading*) : rectification de ses propres fautes par l'élève.

correspondance (*correspondence*) : ensemble constitué des lettres échangées entre des personnes.

cote d'estime (*goodwill*) : prestige dont jouit une entreprise grâce à son esprit d'initiative, à sa réputation (importance et qualité de la clientèle, relations commerciales, etc.).

destinataire (*addressee*) : utilisateur ou liste de diffusion à qui un message est adressé.

embargo (*embargo*) : délai à respecter avant de diffuser une information.

expéditeur (*sender*) : utilisateur de qui le destinataire reçoit un message.

fichier joint (*attachment*) : fichier contenant du texte, des images ou du son, qui, dans un logiciel de courrier électronique, est envoyé en même temps qu'un message et récupérable par le destinataire.

interligne (*line spacing*) : dans un texte, espace entre les lignes de caractères dactylographiées ou imprimées.

justification (*justification*) : ajustement de l'espace entre les mots pour aligner les marges verticalement, afin que les lignes adjacentes soient de longueur égale.

marge (*margin*) : espace blanc entre le bord de la feuille et le texte qui y est imprimé.

messagerie électronique (*email*) : service de correspondance qui permet l'échange de messages électroniques à travers un réseau informatique.

note de service (*memorandum*) : brève communication écrite à l'intention des membres d'une même entreprise, servant à la transmission de renseignements ou de directives et destinée à des subordonnés.

objet (*subject*) : partie de l'entête qui résume le contenu du message tel qu'il a été défini par l'expéditeur.

offre de service (*proposal*) : document qui décrit, à l'intention des clients potentiels, les services et les produits d'une entreprise et ses réalisations, et qui donne, habituellement, une indication des délais et du coût des produits et des services.

police (*font*) : ensemble des caractères alphabétiques, des chiffres et des symboles du même type dans un style, une graisse et un corps déterminés.

public cible (*audience*) : groupe ou particulier à qui s'adresse expressément la communication touchant une question ou un événement.

rapport d'activité (*business report*) : document qui donne un compte rendu historique et actuel d'un service, d'une fonction, etc.

rédaction (*composing*) : action de rassembler et de synthétiser des renseignements et de composer des textes, généralement à des fins de publication et de distribution, afin de transmettre des messages précis à un public cible de façon compréhensible.

révision (*revising*) : action de relire un écrit afin d'y apporter les corrections et les améliorations nécessaires.

Section G : Références et ressources

PUBLICATIONS DU QUÉBEC, [2000]. *Le français au bureau*, 503 p., ISBN 2-551-18191-7

CHEVALIER, C.; SELHI, L. *Communiquer pour mieux interagir en affaire*, Gaëtan Morin Éditeur, 2004, 252 p., ISBN 2891058674

Lettres d'affaires personnelles

<<http://www.weka-lettres.ch/ebene1.cfm?nr=23&ebene1=Lettres%20d'affaires%20personnelles>>

Rédiger un rapport

<<http://www.scn.org/gcad/modules/rep-intf.htm>>
<<http://www.commentfaiton.com/fiche/voir/6221/comment-rediger-un-rapport>>

Modèles de lettres

<<http://www.modele-lettre.com/cherche-lettre/lettre-informelle.html>>

Office québécoise de la langue française – Le grand dictionnaire terminologique

<<http://www.granddictionnaire.com>>

Office québécoise de la langue française – Banque de dépannage linguistique

<<http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html>> (Banque de dépannage linguistique de l'Office québécois de la langue française)

Bureau de la traduction – Termium Plus

<<http://www.termium.com/tpv2alpha/alpha-fra.html?lang=fra>> (Termium Plus : La banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada)

(1) SIROTEAU, Élisabeth. *La correspondance administrative*, La Documentation française, 2008

Ministère de l'Éducation de la Saskatchewan – Le processus d'écriture

<http://www.sasked.gov.sk.ca/docs/francais/fransk/fran/sec/prg_etudes/dome2.html>. Français, Programme d'études, Niveau secondaire, Écoles fransaskoises (1999).

Formavision / Atrix – La communication téléphonique 5 sur 5!

<<http://www.formavision.com/dlgs/5sur5.pdf>> Formavision; outils pédagogiques; Guide d'animateur pour le cours : La communication téléphonique: 5 sur 5!

Formavision – L'art et la manière de téléphoner

<<http://www.formavision.com/dlgs/artetman.pdf>> Formavision; outils pédagogiques; Guide d'animateur pour le cours : L'art et la manière de téléphoner

Alberta Education – Santé et sécurité au travail

<<http://education.alberta.ca/francais/admin/franco/worksafefr.aspx>> Guide de ressources de l'enseignant en santé et sécurité au travail – *Work Safe Alberta*.

Annexes

Les annexes A, C et E s'adressent aux enseignants. Elles ont été conçues pour leur faciliter la tâche, mais ce sont des suggestions seulement et l'enseignant est libre de les adapter à sa guise pour les besoins de son propre cours.

Annexe A-1 : Exemple de plan de cours

Annexe A-2 : Habitudes de travail et gestion

Annexe A-3 : Sécurité au poste de travail

Annexe C-1 : Le processus d'écriture

Annexe C-2 : Éléments de la lettre

Annexe C-3 : Disposition de la lettre

Annexe C-4 : Exemple de correspondance d'affaires personnelle

Annexe C-5 : Exemple de correspondance professionnelle

Annexe C-6 : Exemple d'une lettre visant à vendre des produits ou des services

Annexe C-7 : Exemple d'une demande de matériel ou de renseignements

Annexe C-8 : Exemple d'une réponse à une plainte

Annexe C-9 : Exemple d'une lettre pour accroître la cote d'estime envers l'entreprise

Annexe C-10 : Exemple d'une lettre tenant lieu de document d'archives

Annexe C-11 : Exemple d'une lettre visant à préparer un contrat écrit

Annexe C-12 : Exemple de note de service

Annexe C-13 : Exemple de message électronique

Annexe C-14 : Exemple de rapport d'activité informel

Annexe C-15 : Exemple d'offre de service

Annexe C-16 : Exemple de communiqué de presse

Annexe C-17 : Liste de formulations usuelles à utiliser au téléphone

Annexe C-18 : Jeux de rôles

Jeu de rôles n° 1

Jeu de rôles n° 2

Annexe C-19 : Mises en situation

Annexe C-19.1 : Mise en situation n° 1 – Taille-crayons

Annexe C-19.2 : Mise en situation n° 2 – Dansons-nous?

Annexe C-19.3 : Mise en situation n° 3 – Matin ralenti

Annexe C-19.4 : Mise en situation n° 4 – C'est le patron!

Annexe C-19.5 : Mise en situation n° 5 – J'attends toujours!

Annexe C-19.6 : Mise en situation n° 6 – Trois gagnants

Annexe E-1 : Questions Test 1

Annexe E-1.1 : Réponses Test 1

Annexe E-2 : Questions Test 2

Annexe E-2.1 : Réponses Test 2

Annexe E-3 : Questions Test 3

Annexe E-3.1 : Réponses Test 3

Annexe E-4 : Fiche d'observation

Annexe E-5 : Suggestions de rédaction de correspondance

Annexe E-6 : Grille d'évaluation de rédaction de la correspondance

Annexe E-7 : Fiche d'évaluation générale de la correspondance

Annexe E-8 : Fiche d'exécution générale du cours

Annexe E-9 : Évaluation des habitudes de travail

Annexe A-1 : Exemple de plan de cours

Entête de l'école

Plan de cours (*indiquez l'année scolaire*)

MAM1030 – Stratégies de communication 1

Enseignant : votre nom

Objectifs généraux

L'élève développe ses compétences de communication écrite et téléphonique en vue d'améliorer son efficacité à gérer l'information au sein de l'entreprise.

Informations générales

- L'élève aura besoin d'un cartable... (*à la discrétion de l'enseignant*)
- Feuilles mobiles, séparateurs...

**En cas d'absence, il revient à l'élève de s'informer du travail fait en classe et des devoirs.
Pour toute question, l'élève peut s'adresser à l'enseignant.**

Ordre des modules

Unités d'enseignement	Échéancier (ces dates sont approximatives) (<i>à déterminer selon votre horaire</i>)
1 Le processus d'écriture	(3 heures)
2 La correspondance d'affaires	(8 heures)
3 Les écrits administratifs	(7 heures)
4 La communication téléphonique au sein de l'entreprise	(7 heures)

Évaluation

Tous les bulletins :

Examens et travaux	55 %
Évaluations pratiques	25 %
Portfolio	10 %
Participation	10 %

Note finale	1 ^{er} bulletin (mois)	50 %	<i>(à déterminer selon votre horaire)</i>
	2 ^e bulletin (mois)	50 %	

Annexe A-2 : Habitudes de travail et gestion

L'ergonomie au poste de travail

Traiter de l'information est un plaisir pour plusieurs personnes. Créer de nouveaux documents, organiser des données, concevoir des graphiques, résoudre des problèmes et travailler plus vite peut être amusant et productif. Cependant, comme pour toute autre activité physique ou mentale, le travail à l'ordinateur peut aussi devenir dommageable si tu n'adoptes pas des habitudes et des pratiques qui protégeront ta santé et ton équipement.

Les gens ont des besoins physiques, psychologiques et sociaux au travail, à l'école et dans leur vie personnelle. L'ergonomie est l'étude de l'impact que le travail et son environnement ont sur les besoins et les capacités d'un individu. Ce terme vient du grec *ergo* signifiant « travail » et *nomos* signifiant « loi du ». Des professionnels conçoivent des lieux de travail, des sites d'apprentissage, du mobilier et de l'équipement qui s'ajustent aux exigences personnelles. Ces professionnels incluent les ergothérapeutes, les médecins, les physiothérapeutes, les spécialistes en aménagement de résidences et de bureaux, les coordonnateurs en santé et sécurité et les chiropraticiens. Cependant, chaque personne est responsable de modifier et de créer le meilleur poste de travail possible selon ses besoins.

Que sont les lésions dues aux mouvements répétitifs?

Notre système musculo-squelettique est constitué d'os et de muscles. Ce système nous permet d'accomplir des activités comme la marche, la danse ou la natation, en plus de tout ce qui requiert des mouvements du corps. Même si ce système semble très résistant, la surutilisation des muscles par des mouvements répétitifs peut accentuer le stress et causer des **lésions dues aux mouvements répétitifs** (LMR). On les désigne également sous les appellations « lésions dues aux efforts répétés » ou « traumatisme d'accumulation ».

Malheureusement, plusieurs emplois de bureau exigent des mouvements répétitifs pour accomplir le travail. C'est la raison pour laquelle les LMR sont les blessures les plus fréquentes à survenir dans ces milieux. Les tendons sont souvent la source de douleurs et d'inconfort, mais les employés peuvent également souffrir de malaises dans d'autres parties de leur corps selon les tâches à accomplir.

Symptômes des LMR

Les premiers signes des LMR sont souvent subtils et légers. Ils peuvent apparaître longtemps après que la tâche a été accomplie. À cause de ceci, les gens ignorent souvent ces malaises et douleurs, qui peuvent pourtant devenir de sérieux problèmes avec le temps.

Les symptômes peuvent inclure :

- Une douleur sourde;
- Une perte de sensation (engourdissement), surtout le soir;
- Des douleurs ou des maux qui empirent le soir;
- Des fourmillements ou une sensation de brûlure;
- Une enflure autour du poignet ou de la main;

- Des paumes sèches ou lustrées;
- Des picotements;
- Des maladroites (perte de l'habileté à prendre des objets, perte de dextérité dans le pouce et les doigts);
- De la fatigue et de la faiblesse musculaires;
- Des spasmes musculaires;
- Une restriction des articulations, une perte de mouvement;
- Une sensation de « craquement » quand les tendons enflés sont comprimés;
- Une enflure ressemblant à un kyste ou à un nodule (appelés ganglion), près d'un tendon ou d'une articulation.

Même si les principes ergonomiques peuvent empêcher les blessures, tu peux penser qu'il n'est pas nécessaire d'adopter de bonnes habitudes quotidiennes jusqu'à ce que tes muscles et tes articulations commencent à faire mal. **Reconnais les signes avant-coureurs dès que possible et agis sans délai.**

S'approprier son poste de travail

Nous sommes tous différents. Certaines personnes ont les bras longs, d'autres ont un torse court et d'autres encore ont de longues jambes. Nos différences sont infinies, cependant les postes de travail sont souvent similaires. Si tu passes plusieurs heures par jour à ton poste de travail, pourquoi ne pas l'ajuster à tes besoins?

Ta chaise

Comme la majorité du travail de bureau s'effectue en position assise, il est important d'ajuster ta chaise pour assurer un confort maximal.

Comment ajuster ta chaise?

- La hauteur : ajuste la hauteur de la chaise lorsque tu te trouves en position assise pour que tes cuisses soient en position horizontale et qu'elles forment avec tes jambes un angle droit. Ou encore, mets-toi debout devant la chaise et ajuste la hauteur du siège de façon à ce que le point le plus haut soit sous la rotule de ton genou.
- La profondeur du siège : l'espace entre le devant du siège et la jambe doit être d'une largeur de deux ou trois doigts. Ceci permet de minimiser la pression exercée sous les jambes.
- Le support dorsal : ajuste le support lombaire pour qu'il touche au bas de ton dos.
- Les accoudoirs : en position assise, plie le coude à 90 degrés et relaxe tes épaules. Si tes accoudoirs ne te permettent pas d'adopter cette position, ne les utilise pas lorsque tu tapes ou que tu utilises la souris. Si les accoudoirs sont trop hauts ou trop bas, fais-les enlever ou installe-toi à une chaise dépourvue d'accoudoirs.

Lorsque tu es assis à ton bureau, n'oublie pas de :

Prendre des pauses

Souviens-toi que ton corps n'est pas fait pour rester assis dans une chaise pendant huit heures de suite. Évite de rester assis trop longtemps. Essaie d'alterner entre la position assise, debout et la

marche pendant ton travail. Aussi, lève-toi et étire ton dos, ton cou et tes épaules durant une dizaine de minutes. Tu peux aussi pratiquer certains des exercices suggérés plus loin.

Penser à ta posture

Pose tes pieds à plat ou utilise un repose-pied si nécessaire. Assure-toi que ton dos est bien appuyé sur le dossier de la chaise. Garde ton dos bien droit et ton menton rentré. Cette position devrait être confortable et naturelle.

Ta surface de travail

Imagine que tu es assis sur la chaise parfaite, bien ajustée à ta taille, mais que le bureau soit trop haut pour toi. Lorsque ces deux éléments sont en discordance, il en résulte un poste de travail inefficace qui présente des lacunes ergonomiques. Habituellement, la surface de travail devrait être à la hauteur de tes coudes quand tes bras sont droits et près de ton corps en position assise. Ajuste la hauteur de ton bureau, si possible, ou installe-toi à un autre qui convient mieux à ta taille.

Quand tu ajustes ta surface de travail,

Pense au côté pratique!

S'étirer à l'extrême pour atteindre des objets d'utilisation courante peut générer des douleurs à l'épaule. Diminue ce risque de blessures en gardant ces objets à portée de la main. Ceci peut signifier de déplacer plus près de toi ton téléphone ou des outils de références souvent consultés.

Pense rangement!

Ta surface de travail ne devrait pas être un fouillis. Ôte tout document ou fournitures de bureau que tu n'utilises pas et ne garde que ce dont tu as besoin. De même, tu devrais pouvoir bouger tes jambes sous le bureau. Les sacs de gym, les poubelles et les boîtes ne devraient donc pas y être rangés.

Ton ordinateur

Même si tu as ajusté ton bureau et ta chaise selon tes besoins, tu n'as pas encore terminé les ajustements de ton poste de travail. L'installation de ton écran, de ton clavier et de ta souris est aussi importante.

Où dois-je installer mon écran?

1. Place ton écran directement en face de toi, de façon à ce que ta tête soit en position neutre et que tes yeux regardent bien en face.
2. Ajuste la hauteur de l'écran pour qu'il soit à la hauteur de tes yeux ou légèrement sous la hauteur de ceux-ci.
3. Place ton écran à une distance de 50 à 90 cm de tes yeux ou utilise la règle de la longueur du bras : tu devrais à peine toucher l'écran lorsque tu étends ton bras devant toi. Si la police utilisée est trop petite et t'empêche de bien lire à l'écran, grossis-la. Tu devrais aussi ajuster la luminosité et le contraste de l'écran selon tes besoins.

Voici d'autres éléments dont tu dois te souvenir au sujet de l'écran :

Repose tes yeux!

Tes yeux se fatiguent lorsque tu regardes un écran longtemps. Pour les reposer, regarde un objet éloigné (ex. : une horloge à plusieurs mètres de distance) pendant quelques secondes.

S'il y a des reflets, incline ton écran vers le bas. Si tu dois lever la tête pour voir l'écran à cause de lunettes bifocales ou trifocales (même après avoir réglé la hauteur de l'écran), considère acheter des lunettes spécifiques pour le travail à l'ordinateur. La fatigue visuelle peut aussi résulter d'une mauvaise vision. N'oublie pas de faire vérifier ta vue régulièrement par un médecin.

Où placer ma souris et mon clavier?

1. Le clavier : place le clavier pour que tes poignets soient droits quand tes coudes sont à un angle de 90 degrés. Ajuste la hauteur de ta chaise ou de ton clavier pour y arriver.
2. La souris : place la souris à la même hauteur que le clavier et assure-toi qu'elle est facilement accessible.

Quand tu utilises ton clavier ou ta souris,

Pense à relaxer!

Manipuler la souris ou taper sur le clavier ne devraient pas exiger de grands efforts. Une prise légère de la souris et une pression minimale sur les touches du clavier devraient aider à prévenir ou à diminuer les douleurs au poignet.

Pense à rester droit!

Essaie de garder ton poignet détendu et droit. Utilise le support pour le poignet ou la paume de ta main pour de courtes pauses seulement. Laisser ton poignet dans le support alors que tu tapes à l'ordinateur peut entraîner des blessures. Veille aussi à garder tes coudes le plus près possible de ton corps et déplace la souris avec tout ton bras, le mouvement venant de l'épaule.

Tout est dans la touche!

Lorsque possible, utilise le clavier plutôt que la souris pour les commandes usuelles. Apprends les raccourcis par cœur, tu diminueras ainsi la fatigue de ton poignet tout en augmentant ta productivité!

Pense à t'activer!

Exercices suggérés

Une bonne alimentation et de l'exercice physique régulier aident non seulement à renforcer ton corps et à garder ton esprit alerte, mais aussi à récupérer plus rapidement en cas de blessure.

Les exercices suivants, lorsqu'ils sont exécutés correctement et fréquemment, peuvent aider à diminuer le stress dans les articulations et la tension musculaire, tout en diminuant le risque de blessure.

Quelques rappels au sujet de l'exercice

- Si tu présentes une condition médicale particulière, communique avec ton médecin avant de faire tout exercice.
- Exécute les exercices selon ta capacité et respire naturellement.
- Les étirements doivent être faits lentement et facilement. Ne saute pas et n'applique aucune pression trop forte. Si tu te sens mal, ARRÊTE!

Étirements pour les poignets et les avant-bras

1. Place tes bras et tes mains de chaque côté de ton corps et secoue-les durant quelques secondes.
2. Assis sur une chaise, place tes coudes devant toi sur une table. Appuie tes paumes l'une contre l'autre et abaisse lentement tes poignets vers la table pour les étirer.
3. Allonge un bras devant toi, la paume de la main vers le bas. Avec l'autre main, appuie lentement vers le bas sur ta main jusqu'à ce que tu sentes une résistance. Pour augmenter l'étirement, referme ta main dans un poing et refais le même mouvement. Répète l'exercice pour l'autre poignet.

Étirements pour les épaules et les bras

- Allonge un bras en le croisant devant ta poitrine et agrippe l'épaule opposée.
- Avec l'autre bras, tire doucement ton épaule vers ton corps jusqu'à ce que tu ressentis un étirement.
- Garde cette position de six à dix secondes.

Haussements d'épaules

- Détends ton cou en regardant droit devant.
- Remonte lentement tes épaules vers tes oreilles. Garde cette position durant une ou deux secondes (position A).
- Étire tes bras vers le bas pour détendre les épaules tout en rentrant le menton (position B).
- Répète lentement, en alternant entre les positions A et B.

Étirements du patron

- Croise tes mains derrière ta tête.
- Recule ton dos lentement vers le dossier de ta chaise.
- Courbe ton dos légèrement.
- Garde cette position de six à dix secondes. Relaxe pendant quelques secondes et recommence.

Étirements pour le haut du dos

- Allonge tes bras devant toi à la hauteur des épaules. N'étire pas exagérément tes coudes.
- Croise tes mains, les paumes vers l'extérieur.
- Tout en restant le dos droit, étire tes bras jusqu'à ce que tu ressentis l'étirement dans tes épaules et le haut de ton dos. Garde cette position de six à dix secondes.
- Tout en gardant tes bras allongés et tes mains croisées, élève les bras par-dessus ta tête. Rentre tes abdominaux pour que le bas de ton dos reste droit. Respire naturellement et garde cette position pendant dix secondes.

Étirements du cou

- Rentre ton menton tout en gardant ton dos droit.
- Penche ta tête lentement et doucement vers ton épaule droite jusqu'à ce que tu ressentis un étirement du côté gauche du cou.
- Garde cette position pendant cinq secondes puis répète l'exercice du côté opposé.

Repos des yeux

- Replie légèrement les doigts.
- Appuie tes coudes sur une table et couvre tes yeux avec une main puis avec l'autre pour bloquer la lumière. N'applique pas de pression sur ton œil.
- Respire naturellement tout en gardant cette position pendant trente secondes.
- Retire tes mains et ouvre lentement les yeux.

Tu es l'unique responsable de ton corps – tu dois l'écouter, le protéger, le garder actif. J'espère que ces trucs te seront utiles pour t'aider à travailler de façon plus intelligente et plus sécuritaire. Mais surtout, j'espère que cette information t'encouragera à prendre ton mieux-être entre tes mains.

C'est ton corps – prends-en soin!

Annexe A-3 : Sécurité au poste de travail

Protège ton matériel

L'équipement informatique coûte cher et est fragile. Le matériel inclut l'ordinateur et les périphériques (par exemple l'imprimante, la souris, le clavier et l'écran). Tout cet équipement fait partie de ton poste de travail.

Allumage et extinction de l'ordinateur

- Utilise un bloc multiprise doté d'un protecteur de surtension pour protéger ton ordinateur des variations électriques qui pourraient endommager ton unité centrale de traitement (UCT).
- Ne branche ni ne débranche jamais des dispositifs dans ton UCT pendant que l'ordinateur est allumé.
- Mets en marche les périphériques avant d'allumer l'UCT. Ceci indique à l'ordinateur que des périphériques sont branchés.
- Éteins l'écran du moniteur si tu ne l'utilises pas pendant plusieurs heures à moins qu'un dispositif de veille y soit installé (l'écran s'éteint alors lui-même et est ranimé par le mouvement de la souris ou par l'appui d'une touche sur le clavier). Tu peux également utiliser un économiseur d'écran pour réduire l'usure du moniteur.
- Avant d'éteindre l'ordinateur, ferme tous les programmes qui sont ouverts en terminant par Windows. Éteins le bloc multiprise. Les techniciens recommandent que tout l'équipement soit éteint à la fin de la journée ou de la semaine. Éteindre souvent son ordinateur durant la journée peut affecter la performance de celui-ci.

Entretien de l'équipement

- Installe ton ordinateur dans un environnement propre. Époussette souvent ton écran avec un linge doux. Débranche ton ordinateur et les périphériques avant de les déplacer.
- Une bonne circulation d'air est importante autour de l'ordinateur pour prévenir la surchauffe de l'appareil. N'y dépose donc pas d'objets lourds.

Protection des logiciels

Les logiciels coûtent souvent très cher. Il est donc important de les protéger contre les dommages et de les sécuriser contre une utilisation non autorisée. La plupart des logiciels sont protégés par des droits d'auteurs, ce qui veut dire qu'il est interdit de copier ou de partager un logiciel sans le consentement écrit de ses créateurs.

Sécurité et autorisation

- Enregistre le logiciel selon la procédure suggérée par le fabricant selon la quantité d'exemplaires utilisés et le lieu de travail des utilisateurs. Certaines licences sont vendues pour une utilisation unique, alors que d'autres le sont pour des utilisations multiples.
- Range les manuels et les disques d'installation ensemble dans un endroit facile d'accès et placé sous clé pour éviter les utilisations non autorisées.

Entretien

- Range les DVD et les disques compacts dans les pochettes protectrices pour éviter d'éventuels égratignures, marques, fendillements et bris.
- Manipule les disques en touchant la tranche seulement et évite de laisser des empreintes digitales sur la surface du disque.
- N'écris pas sur les disques.
- N'utilise pas de nettoyant tout usage, car une seule goutte peut affecter la capacité du rayon laser à lire le disque.
- Éviter d'exposer les disques à la chaleur ou au froid extrême, ainsi qu'au magnétisme, qui peuvent tous causer des dommages sévères aux disques.
- Nettoie et répare les disques égratignés à l'aide du matériel disponible dans les trousseaux vendues dans les magasins d'équipement électronique.

Protège ton travail personnel

Le travail que tu produis à l'ordinateur est inestimable, car tu y as investi du temps, de l'énergie et des idées.

- Sauvegarde tes fichiers sous un nom approprié. Utilise un nombre limité de caractères.
- Range tes fichiers dans des dossiers qui regroupent un ensemble similaire de documents.
- Sauvegarde tes documents souvent, surtout après tout changement majeur effectué au fichier.
- Fais une copie de sécurité de tes fichiers sur un disque à mémoire flash ou sur un réseau, s'il y en a un.
- Si tu travailles avec un ordinateur ou un réseau utilisé par d'autres personnes, crée un dossier personnel dans lequel tu sauvegarderas tes travaux.
- Efface tout fichier devenu désuet ou sans intérêt.

Annexe C-1 : Le processus d'écriture

Le processus d'écriture	
Préécriture	Planification (préparation et mise en situation) <ul style="list-style-type: none">• L'élève lit des textes reliés au projet d'écriture.• L'élève choisit un ou des sujets qui l'intéressent.• L'élève fait appel aux connaissances qu'il ou qu'elle possède déjà à propos de son projet.• L'élève identifie le ou la destinataire à qui il ou elle veut s'adresser.• L'élève détermine le type de texte convenant à son projet.• L'élève prépare le plan de son texte.
Rédaction	Brouillon (mise en texte) <ul style="list-style-type: none">• L'élève rédige une première version de son texte.• L'élève met d'abord l'accent sur le contenu plutôt que sur la forme.
Révision	Amélioration du brouillon <ul style="list-style-type: none">• L'élève relit son texte de façon critique à partir de critères bien définis.• Les élèves peuvent échanger leur texte à l'intérieur d'une équipe; ils ou elles participent de façon constructive aux discussions portant sur les textes de leurs camarades.• Les élèves modifient leur texte en tenant compte des commentaires et des réactions de l'enseignant ou de l'enseignante et de leurs camarades.• Les élèves apportent des changements relevant de la composition (du fond) et moins de la transcription (de la forme).
Correction	Mise au point <ul style="list-style-type: none">• Les élèves corrigent la version finale de leur texte.• Ils ou elles s'entraident pour ce travail de correction.• L'attention des élèves porte surtout sur les aspects relevant de la transcription (orthographe, grammaire, ponctuation, calligraphie, etc.).
Publication	Mise au propre et diffusion <ul style="list-style-type: none">• L'élève transcrit son texte au propre sur un support approprié.• Il ou elle communique la version finale aux destinataires.

Annexe C-2 : Éléments de la lettre

Nutratout

123, avenue Lapointe, Beaumont (Alberta) T4X 1B3

Téléphone : 780-555-1234; télécopieur : 780-555-5678

Courriel : info@nutratout.com; site Web : <http://www.nutratout.com>

RECOMMANDÉ

Beaumont, le 18 septembre 2005

Madame Marie-France Lafleur
Animalerie Niska
3456, boulevard Laurier
Québec (Québec) G4V 5N8

Notre référence : Facture no 987-96

Objet : Compte en souffrance

Madame,

Nous sommes fiers de vous compter parmi nos bons clients. Nous présumons par conséquent que votre retard à acquitter la somme de 575 \$, qui est due depuis maintenant deux mois, est indépendant de votre volonté.

Nous vous demandons donc de bien vouloir effectuer ce paiement dès que possible pour éviter tous frais de recouvrement.

Veillez recevoir, Madame, nos plus cordiales salutations.

La chef du Service de la comptabilité,

Manon Auclair

MA/dd

Pièce jointe : Copie de facture

Copie conforme : Mme Carole Lajeunesse, directrice commerciale

Annexe C-3 : Disposition de la lettre

Lettre à trois alignements non justifiée

Le 2 juin 2010

Madame Aurélie Strong
26, Promenade Bellerose
St. Albert (Alberta) T8N 5J9

Objet : Convocation à une entrevue

Madame,

Nous avons reçu votre demande d'emploi du 26 mai 2010 et nous avons examiné votre curriculum vitæ avec attention. Nous avons le plaisir de vous annoncer que votre nom est inscrit sur la liste des meilleurs candidats et candidates que nous avons sélectionnés.

Nous vous convoquons donc à une entrevue le mardi 6 juin prochain à 10 h, dans la salle de conférences de notre entreprise, située au 398, rue St. Albert à St. Albert.

Recevez, Madame, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Le directeur du personnel,

DB/bg

Denis Blouin

Le 2 juin 2010

Madame Aurélie Strong
26, Promenade Bellerose
St. Albert (Alberta) T8N 5J9

Objet : Convocation à une entrevue

Madame,

Nous avons reçu votre demande d'emploi du 26 mai 2010 et nous avons examiné votre curriculum vitæ avec attention. Nous avons le plaisir de vous annoncer que votre nom est inscrit sur la liste des meilleurs candidats et candidates que nous avons sélectionnés.

Nous vous convoquons donc à une entrevue le mardi 6 juin prochain à 10 h, dans la salle de conférences de notre entreprise, située au 398, rue St. Albert à St. Albert.

Recevez, Madame, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Le directeur du personnel,

DB/bg

Denis Blouin

Le 2 juin 2010

Madame Aurélie Strong
26, Promenade Bellerose
St. Albert (Alberta) T8N 5J9

Objet : Convocation à une entrevue

Madame,

Nous avons reçu votre demande d'emploi du 26 mai 2010 et nous avons examiné votre curriculum vitæ avec attention. Nous avons le plaisir de vous annoncer que votre nom est inscrit sur la liste des meilleurs candidats et candidates que nous avons sélectionnés.

Nous vous convoquons donc à une entrevue le mardi 6 juin prochain à 10 h, dans la salle de conférences de notre entreprise, située au 398, rue St. Albert à St. Albert.

Recevez, Madame, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Le directeur du personnel,

DB/bg

Denis Blouin

Lettre à un alignement

Le 2 juin 2010

Madame Aurélie Strong
26, Promenade Bellerose
St. Albert (Alberta) T8N 5J9

Objet : Convocation à une entrevue

Madame,

Nous avons reçu votre demande d'emploi du 26 mai 2010 et nous avons examiné votre curriculum vitæ avec attention. Nous avons le plaisir de vous annoncer que votre nom est inscrit sur la liste des meilleurs candidats et candidates que nous avons sélectionnés.

Nous vous convoquons donc à une entrevue le mardi 6 juin prochain à 10 h, dans la salle de conférences de notre entreprise, située au 398, rue St. Albert à St. Albert.

Recevez, Madame, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Le directeur du personnel,

Denis Blouin
DB/bg

Annexe C-4 : Exemple de correspondance d'affaires personnelle

Olds, le 2 février 2009

Monsieur Marc Tremblay
3, Place Davis
Olds (Alberta) T4H 1R5

Cher Marc,

J'ai été heureux d'apprendre ta nomination au poste de président de la nouvelle société Télécommunications 2000.

Tes nouvelles fonctions seront certainement très intéressantes et je souhaite qu'elles te procurent toute satisfaction. Je serais par ailleurs ravi qu'elles nous donnent l'occasion de travailler de nouveau en étroite collaboration.

Te félicitant cordialement pour cette promotion bien méritée, je te prie de croire, cher Marc, à ma sincère et profonde amitié.

Roger Lamoureux

Annexe C-5 : Exemple de correspondance professionnelle

Le 5 octobre 2009

Monsieur Julien Pomerleau
26, avenue Allard
Leduc (Alberta) T9E 8B7

Objet : Convocation à une rencontre

Monsieur,

Nous avons reçu votre demande du 26 septembre 2009 concernant une aide financière pour un voyage étudiant en Europe.

Nous vous convoquons donc à une rencontre le mercredi 10 octobre prochain à 16 h, au cours de laquelle nous aimerions discuter avec vous des objectifs éducatifs de votre voyage ainsi que des différentes destinations prévues.

Recevez, Monsieur, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Le directeur général,

CB/rn

Charles Beaune

Annexe C-6 : Exemple d'une lettre visant à vendre des produits ou des services

Edmonton, le 31 janvier 2003

Monsieur Jean-Claude Legaré
Airdrie Ford
1234, rue Principale
Airdrie (Alberta) T4A 2H7

Monsieur,

J'aimerais vous remercier pour votre visite à notre kiosque lors du dernier Salon international de l'auto de Calgary. J'ai apprécié notre conversation.

Tel que promis, je vous transmets ci-joint un dépliant contenant des renseignements sur nos différents enjoliveurs de roues. Ceux-ci sont très populaires auprès des personnes de 19 à 35 ans, qui semblent être votre clientèle-cible.

Notez le graphique statistique d'un concessionnaire situé à Brooks, dont la succursale est semblable à la vôtre. Vous remarquerez son important volume de ventes de ce type d'enjoliveurs. Je crois que vous connaîtrez autant de succès que ce concessionnaire.

Je serai à Airdrie la semaine prochaine et il me ferait plaisir de venir vous rencontrer pour discuter de ce sujet avec vous. Je vous appellerai pour prendre rendez-vous.

Vous remerciant de l'intérêt que vous portez à nos produits, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Le représentant des ventes

André Aubé

AA/mh

Annexe C-7 : Exemple d'une demande de matériel ou de renseignements

Calgary, le 9 octobre 2001

Monsieur Michel Larose
Le temps passe, Inc.
C.P. 1234
Calgary (Alberta) T2M 3Y7

Monsieur,

J'ai assisté à votre conférence de la fin de semaine dernière et j'ai aimé votre présentation sur la gestion du temps efficace. Je vous saurais gré de me faire parvenir une copie de la bibliographie que vous avez mentionnée à la fin de votre présentation. Vos idées concordent parfaitement avec les objectifs que j'aimerais fixer avec mes employés pour maximiser la productivité au bureau.

Vous en remerciant à l'avance, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Le directeur du personnel,

Denis Lafrance

DL/yr

Annexe C-8 : Exemple d'une réponse à une plainte

PERSONNEL

Calgary, le 28 février 2000

Madame Lucie Dumont
1234, Nose Hill Drive NW
Calgary (Alberta) T2M 3Y7

N/Réf. : 22-456

Objet : Plainte

Madame,

Nous avons bien reçu votre lettre datée du 10 février dernier dans laquelle vous attirez notre attention sur ce qui semble être une faute professionnelle dont vous avez été victime de la part d'une de nos employées.

L'enquête que nous avons menée à ce sujet et l'entretien que nous avons eu avec l'employée en question confirment que vous n'avez effectivement pas reçu les services auxquels vous étiez en droit de vous attendre.

Nous vous prions donc d'accepter nos excuses les plus sincères pour cet incident qui, nous pouvons vous en assurer, ne se reproduira pas. Le responsable des services à la clientèle prendra contact avec vous sous peu pour vérifier que tout est bien rentré dans l'ordre.

Espérant que nos relations futures se poursuivront dans l'harmonie, nous vous prions d'agréer, Madame, l'assurance de notre entier dévouement.

La directrice des relations publiques,

Julienne Tremblay

JT/hv

Annexe C-9 : Exemple d'une lettre pour accroître la cote d'estime envers l'entreprise

Medicine Hat, le 1^{er} décembre 2007

Chers patients,

Une autre année tire à sa fin. Pour l'occasion, nous voulons démontrer notre reconnaissance à nos patients de façon particulière.

Les 16 et 21 décembre seront des journées de reconnaissance!

Nous vous invitons à vous joindre à nous pour les célébrations. Nous offrirons des traitements chiropratiques gratuits à nos patients toute la journée du 16 décembre. Le 21 décembre, tout nouveau patient que vous inviterez, tel qu'un membre de votre famille ou un ami, aura droit à une consultation et un examen gratuit pour déterminer comment il pourrait bénéficier de la chiropratique.

Tout au long de la journée, vous pourrez vous régaler de nos collations nutritives, recevoir des cadeaux et courir la chance de gagner des prix, lors de nos tirages, incluant trois cartes-cadeaux d'une valeur de 25 \$ chacune : une échangeable à la station service du coin, l'autre chez l'épicier et la troisième dans un restaurant. En retour, nous vous demandons d'apporter une denrée non-périssable pour la banque alimentaire de Medicine Hat. Nous espérons que, de cette façon, nous pourrions venir en aide aux gens dans le besoin durant ce temps des Fêtes.

En ce jour, nous reconnaissons que sans votre soutien et sans la bonne publicité que vous nous assurez dans le quartier, notre clinique ne connaîtrait pas autant de succès.

Ne manquez pas votre chance! Venez célébrer votre journée! Appelez pour réserver votre traitement au 403-555-1234. Les places sont limitées et les premiers arrivés seront les premiers servis!

Le personnel de la clinique Dos Droit

Annexe C-10 : Exemple d'une lettre tenant lieu de document d'archives

Le 14 novembre 2007

À qui de droit,

M. et M^{me} Georges et Henriette Bauer détiennent des comptes à la banque CIBC depuis respectivement six et huit ans et ils sont tous les deux des membres en règle à cette banque.

Tous leurs comptes sont à jour et aucun dossier d'insolvabilité ni autre problème financier n'a été signalé au cours des années où nous avons fait affaire avec M. et M^{me} Bauer.

Si vous désirez plus d'information au sujet de ces clients, veuillez me contacter personnellement.

Sincèrement,

Michelle Bérubé,
Conseillère en finance
CIBC Imperial Service

Tél. : 403-555-1288
Télec. : 403-555-5404

Annexe C-11 : Exemple d'une lettre visant à préparer un contrat écrit

Lethbridge, le 9 octobre 2001

Les Transports ABC
123, 4^e Avenue Sud
Lethbridge (Alberta) T1J 2G6

Objet : Contrat de livraison

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous nous permettons de vous demander quelles sont vos conditions pour assurer la livraison de trois colis de 50 kg chacun depuis nos bureaux jusqu'à Okotoks.

Nous attirons votre attention sur la nécessité de faire parvenir cette marchandise à destination au plus tard le 3 novembre 2001. De plus, cette marchandise est fragile; elle ne doit donc pas être soumise à des chocs ni à l'humidité.

Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser comment et dans quelles conditions les marchandises que vous transportez sont assurées contre le vol, l'incendie et les avaries diverses.

Dans l'attente de votre offre (délais, couts, services proposés), nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.

Marie-France Doucet
Commis à l'expédition

Annexe C-12 : Exemple de note de service

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE : Tout le personnel

DATE : Le 4 décembre 2009

OBJET : **Fête de bureau**

Nous vous rappelons que, comme à chaque année, notre fête de bureau pour Noël aura lieu le deuxième vendredi de décembre, soit le 11 décembre prochain à 19 h.

Comme par le passé, nous avons réservé la salle de conférence B de l’Hôtel Coast Plaza.

N’oubliez pas d’apporter votre contribution de denrées non périssables pour la banque alimentaire.

Merci de votre collaboration et au plaisir de vous voir tous à la fête.

La directrice des ressources humaines,

Claudine Paradis

Annexe C-13 : Exemple de message électronique

Exp. : Julie Blais<blais@gmail.com>
Dest. : biblio@olf.gouv.qc.ca

Date : 3 novembre 2008
Objet : Demande de renseignement

Madame Francine Bérubé
Rédactrice en chef

Madame,

Dans l'article que vous signez en page 25 de la dernière édition de *Parlons histoire*, vous mentionnez l'existence d'un ouvrage consacré à l'histoire de la typographie.

D'après le libraire que j'ai consulté, cet ouvrage semble épuisé. Savez-vous si je pourrais le consulter ou même l'emprunter dans une des bibliothèques de l'Office de la langue française?

Je vous remercie d'avance de l'attention que vous porterez à ma demande.

Meilleures salutations,

Julie Blais
Éditions Soleil
Téléphone : 403-555-2349
blais@gmail.com

Annexe C-14 : Exemple de rapport d'activité informel

DESTINATAIRE : Madame Marie-France Doiron, directrice du personnel

EXPÉDITEUR : Julie Fournier

DATE : Le 27 juin 2009

OBJET : **Rapport sur la satisfaction des employés au sujet des avantages sociaux**

À la suite de votre demande, une enquête a été complétée pour mesurer le degré de satisfaction des employés en regard aux avantages sociaux offerts par l'entreprise. Ce rapport devait être remis avant le 28 juin 2009.

Procédure

Quinze pour cent (15 %) des employés ont été interviewés entre le 1^{er} et le 15 avril 2009 au sujet des questions suivantes :

1. Degré de satisfaction concernant l'ensemble des avantages sociaux;
2. Problèmes éprouvés avec le personnel du service des ressources humaines;
3. Suggestions pour améliorer les politiques de communication;
4. Problèmes éprouvés avec notre assureur.

Résultats de l'enquête

1. En général, les employés se disent satisfaits de l'ensemble des avantages sociaux en vigueur.
2. Certains éprouvent du mécontentement envers le délai d'attente avant d'obtenir l'approbation de leurs jours de vacances.
3. À plusieurs reprises, les employés plus âgés ont expérimenté des problèmes concernant les politiques de l'assureur à propos du remboursement des médicaments vendus sur ordonnance.
4. Les employés âgés entre 22 et 30 ans signalent peu de problèmes avec l'assureur.
5. La plupart des employés se plaignent de l'absence d'une assurance dentaire dans le régime d'assurance.
6. La suggestion la plus commune pour améliorer la communication est de permettre aux employés de soumettre leurs demandes par voie électronique.

Conclusions

1. Les employés âgés de 50 ans et plus éprouvent beaucoup de difficultés à obtenir le remboursement de leurs médicaments sur ordonnance auprès de l'assureur.
2. Notre système de demande a besoin d'être révisé, car la majorité des plaintes concernent les politiques à l'interne.
3. Des améliorations doivent être apportées en ce qui concerne le personnel du service des ressources humaines pour diminuer le délai d'attente lors d'une requête.
4. Des améliorations technologiques devraient être considérées afin que nous soyons à jour avec les compétences technologiques des employés.

Recommandations

1. Rencontrer l'assureur pour discuter des plaintes concernant le remboursement des médicaments sur ordonnance pour les employés plus âgés.
2. Réduire le délai d'attente dans le processus d'autorisation des jours de vacances pour que les employés puissent planifier plus efficacement leurs vacances.
3. Aucune action n'est nécessaire concernant le régime d'assurance des employés plus jeunes.
4. Discuter de la possibilité d'implanter un système de communication intranet reliant les employés au service des ressources humaines.

Annexe C-15 : Exemple d'offre de service

LE POUCE VERT INC.
950, 19^e
Téléphone : - - -
Télécopie : 403-555-6112

Le 21 mars 2009

Madame Kathy Bertsch
Adjointe administrative
Ville de Lethbridge
910, 4^e Avenue Sud
Lethbridge (Alberta) T1J 0P6

Objet : OFFRE DE SERVICE

Madame,

Notre entreprise, implantée à Lethbridge il y a maintenant 30 ans, est spécialisée dans le secteur de l'aménagement paysager.

Dans le cadre de nos activités, nous nous occupons de l'entretien de plates-bandes fleuries et d'espaces verts existants, ainsi que de la création de nouveaux aménagements paysagers.

Nos professionnels ont par conséquent acquis l'expérience et la compétence pour étudier, planifier, estimer le budget nécessaire à de telles opérations et mener ou accompagner un projet de la phase d'étude jusqu'à sa réalisation.

À cet effet, nous sommes à votre disposition pour réaliser tout projet que vous choisiriez de nous confier pour les espaces verts de la ville.

Nous nous permettons de joindre à la présente la brochure de notre société, ainsi que les tarifs de nos services.

Dans l'espoir de retenir votre attention lors de votre consultation, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Mario Letourneau
Paysagiste

Annexe C-16 : Exemple de communiqué de presse

À publier immédiatement

COMMUNIQUÉ

CAMPAGNE DE FINANCEMENT AU PROFIT DES ENFANTS DÉFAVORISÉS

Calgary, le 25 avril 2007. L'Association Belle Étoile organise une campagne de financement qui commencera le samedi 8 mai 2007 à 9 h et qui se terminera le vendredi 28 mai; l'objectif est de recueillir 750 000 \$.

Cette campagne de financement a pour but, d'une part, de sensibiliser la population aux besoins importants des enfants défavorisés et, d'autre part, d'amasser des fonds nécessaires à l'aménagement d'un centre familial de vacances à Kananaskis.

L'Association a besoin de l'aide d'une cinquantaine de bénévoles pour réaliser diverses tâches au cours de cette campagne. Les personnes désireuses d'offrir leur soutien sont priées de téléphoner au 403-555-9873.

– 30 –

Source : M^{me} Marguerite Jones
Relationniste
403-555-9873
www.belleetoile.org.ab.ca

Annexe C-17 : Liste de formulations usuelles à utiliser au téléphone³

Formulations à éviter	Formulations à privilégier
Pour se présenter	
Mon nom est... (calque de l'anglais <i>my name is...</i>)	Ici... Je m'appelle... (ou dire simplement son nom)
Service des communications, <i>madame</i> Line Blondeau, bonjour! (Lorsqu'on se nomme, on ne fait pas précéder son nom d'un titre de civilité.)	Service des communications, Line Blondeau, bonjour! ou Service des communications, Line Blondeau à l'appareil.
Pour connaître le nom de la personne qui appelle	
Qui êtes-vous? Qui l'appelle? Qui parle? (formules trop directes et familières) C'est quoi votre nom? (manque de courtoisie)	Puis-je lui annoncer qui l'appelle? Qui dois-je annoncer? Vous êtes monsieur...? (ou madame...?) C'est de la part de monsieur...? (ou madame...?) C'est de la part de qui, s'il vous plait? De la part de qui, s'il vous plait?
Pour connaître le motif de l'appel	
C'est pourquoi? Puis-je vous aider?	C'est à quel sujet, je vous prie? En quoi puis-je vous être utile? Que puis-je faire pour vous? Puis-je vous être utile?
Pour faire patienter l'interlocuteur	
C'est occupé, vous patientez?	M. Leblanc est déjà au téléphone. Désirez-vous attendre ou préférez-vous qu'il vous rappelle?
Gardez la ligne. Restez sur la ligne. Tenez la ligne. Demeurez en ligne.	Ne quittez pas. Restez en ligne. Un instant, s'il vous plait. Un moment, je vous prie.
Un instant.	Un instant, s'il vous plait. Excusez-moi un instant, ne quittez pas.
Un moment.	Un moment, je vous prie.

³ Office québécois de la langue française; Banque de dépannage linguistique

Pour acheminer un appel	
Je vous communique. Je vous transfère.	Je vous le passe. Je vous mets en communication avec...
Pour justifier l'absence de la personne appelée	
Il est parti dîner. Il n'est pas encore revenu de manger. Il est en congé. Il est malade. Il n'est pas encore arrivé.	Il est absent. Il n'est pas au bureau en ce moment. Il est à l'extérieur. Désirez-vous laisser un message?
Il a quitté. Il a déjà quitté. (Le verbe <i>quitter</i> ne s'emploie sans complément direct que dans la formule <i>Ne quittez pas.</i>)	Il vient de partir. Il a déjà quitté le bureau.
Pour laisser un message dans une boîte vocale	
Voulez-vous sa boîte vocale? Je vous transfère à sa boîte vocale.	Voulez-vous laisser un message dans sa boîte vocale?
Divers	
Bienvenue. (en réponse à <i>Merci</i>)	De rien. Je vous en prie. Il n'y a pas de quoi.
Bonjour. (à la fin d'une conversation)	Au revoir, madame (ou monsieur).
C'est lui-même. C'est elle-même. (dans le cas où la personne qui répond ne s'est pas nommée et que c'est elle qu'on demande)	C'est moi-même.
Comment ça s'écrit?	Pouvez-vous épeler votre nom s'il vous plait?
Je ne peux pas vous parler, j'ai quelqu'un.	Excusez-moi, mais j'ai déjà quelqu'un dans mon bureau. Puis-je vous rappeler dans quelques minutes?
O.K.	D'accord. Entendu. Certainement. Très bien.
Quoi? Qu'est-ce que vous dites? Comment?	Pardon? Pouvez-vous répéter, s'il vous plait?

Annexe C-18 : Jeux de rôles⁴

Organisez des jeux de rôles illustrant diverses situations. Si le groupe compte six personnes ou plus, répartissez-les en équipes de trois. S'il en compte moins de six, organisez un jeu de rôles avec plusieurs observateurs.

Désignez chaque fois deux personnes pour parler au téléphone et un ou plusieurs observateurs. Ces derniers seront chargés d'observer si toutes les règles essentielles ont bien été respectées.

Jeu de rôles n° 1

La personne A, qui appelle, est en colère, sans en expliquer clairement la raison. La personne B, qui reçoit l'appel, est un employé qui ignore tout des règles des bonnes manières au téléphone. La personne C joue le rôle de l'observateur.

Jeu de rôles n° 2

La personne A joue le rôle de l'observateur. La personne B est le correspondant en colère que l'on a transféré de service en service. La personne C est l'employé qui respecte les règles essentielles des bonnes manières au téléphone, afin de satisfaire la personne qui appelle.

⁴ **L'ART ET LA MANIÈRE DE TELEPHONER** Guide de l'animateur
© Formavision / N.E.M 2000 <<http://www.formavision.com>>

Annexe C-19 : Mises en situation⁵

La mise en situation est un excellent moyen d'apprendre les techniques de communication téléphonique parce qu'il est facile de simuler le fait de placer ou de recevoir des appels téléphoniques en petits groupes. Les points clés de formation peuvent servir les étudiants pendant les mises en situation, renforçant ainsi ce qu'ils ont déjà appris pendant le cours.

Divisez les étudiants par groupes de trois ou quatre personnes. Confiez à chacun des rôles comme ceux présentés ci-dessous :

La personne qui appelle : débutera l'appel et suivra les instructions fournies sur les fiches de travail.

La personne qui réceptionne : répondra à l'appel et suivra les instructions fournies sur les fiches de travail.

L'observateur : notera la personne responsable de fournir un service pendant l'appel d'après ses techniques téléphoniques et les points de procédure présentés sur la fiche d'observation.

Tous les élèves doivent utiliser une fiche d'observation lorsqu'ils jouent le rôle d'observateur, et s'y référer lorsqu'ils jouent les rôles de ceux qui placent ou qui reçoivent l'appel.

Faites deux fois chaque mise en situation, en donnant une fiche complète à l'observateur, et en découpant les rôles et en les distribuant aux personnes qui jouent les autres rôles.

Ces mises en situation doivent rester simples et amusantes. Ne vous attendez pas à ce que les élèves couvrent tous les points de procédure, ou qu'ils mettent immédiatement en pratique toutes les stratégies de communication.

À la fin de chaque mise en situation, demandez aux observateurs de partager leurs observations sur les bons et mauvais aspects.

⁵ **La communication téléphonique: 5 sur 5!** Guide de l'animateur © Formavision / Atrix

Annexe C-19.1 : Mise en situation n° 1 – Taille-crayons

Niveau 1

1. TAILLE-CRAYONS

« J'appelle »

Vous appelez pour obtenir des renseignements généraux en vue de l'achat d'un taille-crayons. Présentez-vous et énoncez le motif de votre appel. Demandez les prix et les couleurs disponibles.

Votre patron veut acheter l'ancien taille-crayons doté d'une manivelle. Le dernier qu'il a eu lui a servi pendant 20 ans et il veut acheter exactement le même modèle.

2. TAILLE-CRAYONS

« Je reçois »

Vous travaillez au service à la clientèle de Taille-Crayons Inc., première mondiale. Donnez à « J'appelle » tous les renseignements dont il a besoin pour commander son taille-crayons.

3. TAILLE-CRAYONS

« Observateur »

En plus d'analyser les autres points figurant sur la fiche d'observation, prêtez une attention toute particulière au questionnement sur le type de taille-crayons désiré par le client.

Annexe C-19.2 : Mise en situation n° 2 – Dansons-nous?

Niveau 1

1. DANSONS-NOUS?

« J'appelle »

Vous appelez dans une école de danse pour vous renseigner sur les cours qui y sont offerts. Vous ne connaissez rien à la danse mais vous souhaitez l'apprendre pour pouvoir la pratiquer lors de rencontres sociales.

Présentez-vous et énoncez le motif de votre appel.

(Vous n'avez qu'un petit budget à consacré à ces cours.)

2. DANSONS-NOUS?

« Je reçois »

Vous travaillez à l'école de danse Valentino. L'école offre des cours de ballet, de rumba, de claquettes, de valse, de tango, et d'autres danses modernes. Les prix varient selon les cours. (Vous pouvez inventer les prix). Aidez « J'appelle » à se renseigner.

3. DANSONS-NOUS?

« Observateur »

En plus d'analyser les autres points figurant sur la fiche d'observation, notez particulièrement les questions que « J'appelle » formule concernant le type de cours voulu et le budget qu'il souhaite y consacrer. Notez également la « solution proposée » concernant les leçons que pourrait prendre « J'appelle ».

Annexe C-19.3 : Mise en situation n° 3 – Matin ralenti

Niveau 1

1. MATIN RALENTI

« J'appelle »

Vous appelez pour vous renseigner sur un type de classeur de documents que vous avez acheté en février dernier. Vous n'avez plus la copie de la facture ni les références du modèle. Tout le monde dans votre service aime ce modèle et vous voulez en commander de nouveau.

2. MATIN RALENTI

« Je reçois »

Vous travaillez chez Bureau 4000, fournisseur de papeterie et de matériel de bureau. En principe, vous pouvez effectuer des recherches sur le réseau informatique, mais ce matin le réseau connaît des problèmes et il tourne au ralenti. Il faut plusieurs minutes pour accéder aux informations.

3. MATIN RALENTI

« Observateur »

En plus d'analyser les autres points figurant sur la fiche d'observation, notez particulièrement la procédure appliquée pour pallier le problème du réseau. « Je reçois » doit présenter ses excuses pour ce problème et expliquer la situation (en sympathisant si « J'appelle » se montre désagréable). « J'appelle » doit avoir le choix d'être mis en attente (et « Je reçois » doit y revenir toutes les 30 secondes) ou alors on peut lui demander son numéro en proposant de le rappeler, etc.

Annexe C-19.4 : Mise en situation n° 4 – C’est le patron!

Niveau intermédiaire

1. C’EST LE PATRON!

« J’appelle »

Vous appelez de la part du directeur commercial au siège social de l’entreprise. Celui-ci a besoin des tableaux de ventes du mois d’avril, immédiatement.

(Si « Je reçois » vous demande d’appeler son chef de service, dites « d’accord ». Rappelez ensuite « Je reçois » pour lui dire que vous n’avez pu obtenir que la messagerie vocale du chef de service. Adoptez un ton un peu énervé.)

2. C’EST LE PATRON!

« Je reçois »

Vous répondez à un appel de la direction du siège social de l’entreprise.

Vous ne détenez pas les tableaux, mais vous savez que votre chef de service doit les avoir.

3. TROIS GAGNANTS

« Observateur »

En plus d’analyser les autres points figurant sur la fiche d’observation, assurez-vous que « Je reçois » assume la responsabilité de s’assurer qu’un collègue de travail important reçoit ces renseignements. Il peut demander à « J’appelle » de contacter son chef de service (sans obtenir de réponse). Mais, en supposant que « Je reçois » travaille à proximité de son chef de service, il doit proposer de lui parler de la situation dès que possible et d’ainsi satisfaire la demande de « J’appelle ».

Annexe C-19.5 : Mise en situation n° 5 – J’attends toujours!

Niveau intermédiaire

1. J’ATTENDS TOUJOURS!

« J’appelle »

Vous avez commandé un anorak d’une société de vente par correspondance il y a trois semaines. La société s’est engagée à vous le livrer dans un délai de 15 jours. Vous avez besoin de ce manteau pour vos vacances d’hiver, et vous partez dans quatre jours. Vous téléphonez donc à la compagnie un peu nerveux, car vous n’avez encore rien reçu. Présentez-vous et énoncez le motif de votre appel.

2. J’ATTENDS TOUJOURS!

« Je reçois »

Vous êtes agent commercial chez Dupond vente par correspondance. Vous faites ce que vous pouvez pour satisfaire le client.

3. J’ATTENDS TOUJOURS!

« Observateur »

En plus d’analyser les autres points figurant sur la fiche d’observation, notez particulièrement la présentation des excuses de « Je reçois » et la proposition d’une solution. Une solution possible serait de retrouver le colis et, s’il n’est pas encore prêt à être livré, de proposer à « J’appelle » une livraison par courrier spécial.

Annexe C-19.6 : Mise en situation n° 6 – Trois gagnants

Niveau intermédiaire

1. TROIS GAGNANTS

« J'appelle »

Vous appelez de la part de l'adjoint du président-directeur général qui veut que vous offriez une remise spéciale de 35 % à trois des meilleurs clients de l'entreprise. Donnez à « Je reçois » la liste des trois personnes.

Mme Catherine Hamais, Tél. : 403-555-1234

Monsieur Bernard Korczynski, Tél. : 780-555-9876

Monsieur Yves Halfidrian, Tél. : 403-555-7635

2. TROIS GAGNANTS

« Je reçois »

Vous recevrez des instructions de la part de « J'appelle ».

3. TROIS GAGNANTS

« Observateur »

Vérifiez si « Je reçois » a pris des notes précises et s'il a répété les instructions, y compris l'orthographe des noms.

Annexe E-1 : Questions Test 1⁶

1. Que vous appelez quelqu'un ou que vous répondez à un appel téléphonique, l'une des premières choses à faire est de vous identifier et de donner le nom de votre entreprise.
 - a) Vrai
 - b) Faux

2. Lorsque vous appelez quelqu'un pour des raisons professionnelles, que devez-vous ensuite indiquer?
 - a) Votre adresse
 - b) Votre numéro de téléphone
 - c) Le motif de votre appel

3. Comment devez-vous parler lorsque vous parlez au téléphone?
 - a) Plus doucement que d'habitude
 - b) Avec votre voix habituelle
 - c) Plus fort que d'habitude

4. Comment pouvez-vous contribuer à créer un climat de chaleur et de confiance, bien que votre correspondant ne puisse pas vous voir ?
 - a) En l'écoutant attentivement et en utilisant des « mots magiques ».
 - b) En parlant plus fort
 - c) En tenant le récepteur sous votre menton.

5. Donnez trois exemples de « mots magiques » de politesse
 - a)
 - b)
 - c)

6. Lorsque vous mettez un appel en attente, vous devez :
 - a) Conseiller à votre correspondant de rappeler plus tard.
 - b) Bavarder avec votre correspondant pour passer le temps.
 - c) Vous manifester régulièrement afin que votre correspondant n'ait pas l'impression qu'on l'oublie.

⁶ **L'ART ET LA MANIÈRE DE TÉLÉPHONER** Guide de l'animateur
© Formavision / N.E.M 2000 <<http://www.formavision.com>>

7. Votre correspondant insiste pour parler à votre supérieur, alors que celui-ci est occupé. Que devez-vous faire?
- a) Expliquer poliment qu'il est occupé et demander si vous pouvez prendre un message.
 - b) Expliquer poliment qu'il est occupé et proposer de transférer l'appel à quelqu'un d'autre.
 - c) Répondre « Je suis désolé » et raccrocher.
 - d) Les réponses a) et b) sont bonnes.
8. Quels sont vos accessoires les plus précieux au téléphone?
- a) L'annuaire local
 - b) Un répondeur téléphonique
 - c) Un crayon et du papier.
9. Comment pouvez-vous vous assurer que vous avez bien compris un message?
- a) En répétant le message à votre correspondant.
 - b) En demandant à votre correspondant de répéter plusieurs fois le message.
 - c) En notant le message.
10. Quelle est la meilleure façon de conclure un appel professionnel?
- a) Remercier votre correspondant pour son appel et lui dire au revoir
 - b) Dire simplement au revoir à votre correspondant
 - c) Simplement raccrocher

Annexe E-1.1 : Réponses Test 1

1. **a)** Identifiez-vous immédiatement, que vous répondez à un appel ou que ce soit vous qui appelez. Cette règle de politesse élémentaire diminue les risques de malentendus. Quand vous vous identifiez, indiquez également le nom de votre entreprise, à moins que quelqu'un (réceptionniste ou secrétaire) ne l'ait déjà fait. Dans le cas d'une grande entreprise, il est parfois souhaitable de préciser également le service.
2. **b)** Après vous être identifié, indiquez toujours le motif de votre appel. Les gens qui font des affaires par téléphone apprécient toujours que leur correspondant en vienne directement au fait. (Vous aurez parfois à donner votre adresse et votre numéro de téléphone, soyez donc prêt à cette éventualité).
3. **c)** Parlez d'une voix naturelle lorsque vous êtes au téléphone. Tenez le récepteur à environ trois ou quatre cm de vos lèvres et parlez distinctement. Le téléphone est conçu pour transmettre une conversation sur un ton naturel. Abstenez-vous de manger ou de mâcher du chewing-gum en parlant, et ne forcez pas votre voix. Si vous êtes naturel et décontracté, votre correspondant le sera également.
4. **a)** La meilleure façon de conférer à la conversation un ton chaleureux est de savoir écouter. Soyez attentif de ce que dit votre correspondant et soyez sensible non seulement à ce qui est dit, mais aussi au climat de la conversation. Si vous souriez en parlant, votre voix sera amicale et aimable. Par contre, si vous vous laissez distraire par votre environnement, votre voix semblera distante et peu concernée.
5. Voici quelques-uns des « **mots magiques** » à utiliser lors d'une conversation téléphonique :
 - s'il vous plait;
 - merci;
 - je vous en prie;
 - je suis désolé;
 - puis-je faire quelque chose pour vous?

Répéter le nom de votre correspondant est un excellent moyen d'obtenir son attention et de lui montrer que vous l'écoutez avec intérêt.

6. **c)** Lorsque vous mettez un appel en attente, n'oubliez pas de revenir à votre correspondant en ligne toutes les 10 ou 15 secondes. Celui-ci saura ainsi qu'on ne l'a pas oublié. Il peut aussi s'avérer utile de noter le nom de la personne qui appelle, au cas où la communication serait accidentellement interrompue.

7. *d)* Si vous ne pouvez pas être utile à votre correspondant, proposez-lui de transférer son appel à une personne qui pourra l'aider. Lorsque vous transférez un appel, restez en ligne jusqu'à ce que le transfert ait réussi. Si aucune personne disponible ne peut être utile à votre correspondant, demandez à celui-ci de laisser un message et assurez-vous toujours que ce message a bien été transmis à son destinataire.
8. *c)* Vos accessoires les plus précieux au téléphone sont un crayon et un bloc de papier. Notez immédiatement le nom de la personne qui appelle afin de pouvoir l'utiliser par la suite pour personnaliser la conversation. Prenez toujours des messages complets et écrivez lisiblement afin de pouvoir vous relire plus tard. N'oubliez pas d'indiquer la date et l'heure de l'appel, ainsi que le nom du correspondant et celui de son entreprise. Demandez à la personne d'épeler son nom, afin de vous assurer que l'avez bien noté, ce qui pourra vous être utile à l'avenir.
9. *a)* et *c)* Répétez toujours le message pour montrer à votre correspondant que vous l'avez bien compris. Il arrive souvent que l'on se trompe dans un numéro ou dans l'orthographe d'un nom. Le fait de répéter le message pourra vous éviter de commettre par la suite des erreurs regrettables.
10. *a)* N'oubliez jamais de remercier votre correspondant de son appel et de lui dire au revoir. De même, n'hésitez pas à lui exprimer votre reconnaissance pour l'intérêt qu'il porte à votre entreprise.

Annexe E-2 : Questions Test 2⁷

1. Que devriez-vous préparer avant de faire un appel professionnel?
2. Qu'est ce qui montre votre désir d'aider lorsque vous êtes au téléphone?
 - a) le ton chaleureux de votre voix
 - b) le fait d'être franc et sincère
 - c) le fait de vous servir du nom de votre interlocuteur
 - d) toutes les réponses ci-dessus sont bonnes
3. Quelles sont les trois premières choses à dire en répondant au téléphone?
 - 1.
 - 2.
 - 3.
4. Dans une conversation téléphonique, qu'est ce qui est le plus important, ce que vous dites ou ce que vous entendez?
5. Quelles formules sont représentatives d'une courtoisie essentielle selon les situations?
 - a) S'il vous plait
 - b) Quand pensez-vous passer la commande?
 - c) Je vous suis reconnaissant
 - d) Combien en voulez-vous?
 - e) Où voulez-vous que la livraison soit effectuée?
 - f) Je vous en prie
 - g) Je suis désolé
 - h) Comment puis-je vous aider?
 - i) Merci
6. Que veulent savoir en priorité les gens qui sont en attente ou dont on a transféré l'appel?
7. Quelles sont les questions les plus importantes à poser à un client?
8. Comment pouvez-vous assurer de bien comprendre les instructions au téléphone?
 - a) Demandez à la personne de vous envoyer une télécopie
 - b) Prenez des notes et répétez les instructions
 - c) Posez des questions sur chaque détail
 - d) Toutes les réponses ci-dessus sont bonnes
9. Lesquelles de ces communications sont les plus importantes : des communications téléphoniques avec un client ou avec un collègue de travail?

⁷ **La communication téléphonique: 5 sur 5!** Guide de l'animateur © Formavision / Atrix

Annexe E-2.1 : Réponses Test 2

1. Que devriez-vous préparer avant de faire un appel professionnel?
Des catalogues, des prix, des numéros de téléphone, tout renseignement détaillé qui est souvent demandé et enfin votre attitude mentale.

2. Qu'est ce qui montre votre désir d'aider lorsque vous êtes au téléphone?
 - a) le ton chaleureux de votre voix
 - b) le fait d'être franc et sincère
 - c) le fait de vous servir du nom de votre interlocuteur
 - d) *toutes les réponses ci-dessus sont bonnes*

3. Quelles sont les trois premières choses à dire en répondant au téléphone?
 1. *accueillez*
 2. *identifiez-vous (ainsi que votre service)*
 3. *demandez comment vous pouvez aider la personne qui appelle*

4. Dans une conversation téléphonique, qu'est-ce qui est le plus important, ce que vous dites ou ce que vous entendez?
Les deux sont importants, mais on oublie souvent d'écouter.

5. Quelles formules sont représentatives d'une courtoisie essentielle selon les situations?
 - a) *S'il vous plait*
 - b) Quand pensez-vous passer la commande?
 - c) *Je vous suis reconnaissant*
 - d) Combien en voulez-vous?
 - e) Où voulez-vous que la livraison soit effectuée?
 - f) *Je vous en prie*
 - g) *Je suis désolé*
 - h) *Comment puis-je vous aider?*
 - i) *Merci*

6. Que veulent savoir en priorité les gens qui sont en attente ou dont on a transféré l'appel?
Qu'un être humain sait qu'ils attendent

7. Quelles sont les questions les plus importantes à poser à un client?
Que veut-il et quel est son besoin?

8. Comment pouvez-vous vous assurer de bien comprendre les instructions au téléphone?

- a) Demandez à la personne de vous envoyer une télécopie
- b) *Prenez des notes et répétez les instructions***
- c) Posez des questions sur chaque détail
- d) Toutes les réponses ci-dessus sont bonnes

9. Lesquelles de ces conversations sont les plus importantes : des communications téléphoniques avec un client ou avec un collègue de travail?

Les deux ont une importance égale.

Annexe E-3 : Questions Test 3⁸

1. De quelles façons pouvez-vous indiquer à votre interlocuteur que vous êtes disposé à l'aider?
2. Quelles sont les premières choses à dire en répondant au téléphone?
3. Quand vous mettez quelqu'un en attente, vous devriez reprendre la ligne toutes les :
 - a) 10 à 15 secondes
 - b) 30 secondes
 - c) 45 secondes
4. Quels mots utilisez-vous pour être courtois au téléphone?
5. Que pouvez-vous faire pour ne pas froisser ceux que vous avez mis en attente ou dont vous avez transféré l'appel?
6. Que cherchez-vous à connaître quand vous posez des questions aux clients ?
7. Quelles sont les bonnes astuces pour vous assurer de bien comprendre les instructions au téléphone?
8. Les conversations téléphoniques avec des collègues de travail ne sont jamais aussi importantes que celles avec un client :
 - vrai
 - faux
9. Il est préférable de répondre à un appel professionnel en moins de :
 - a) 1 sonnerie
 - b) 3 sonneries
 - c) 6 sonneries

⁸ **La communication téléphonique: 5 sur 5!** Guide de l'animateur © Formavision / Atrix

Annexe E-3.1 : Réponses Test 3

1. De quelles façons pouvez-vous indiquer à votre interlocuteur que vous êtes disposé à l'aider?
Accueillez-le avec un « Comment puis-je vous aider? », un ton chaleureux, une communication franche et sincère et l'utilisation du nom de la personne.
2. Quelles sont les premières choses à dire en répondant au téléphone?
Accueillez le correspondant, identifiez-vous (ainsi que votre service), demandez comment vous pouvez aider la personne.
3. Quand vous mettez quelqu'un en attente, vous devriez reprendre la ligne toutes les :
 - a) *10 à 15 secondes*
 - b) 30 secondes
 - c) 45 secondes
4. Quels mots utilisez-vous pour être courtois au téléphone?
S'il vous plait, merci, je suis désolé, je vous en prie, comment puis-je vous aider?, je vous suis reconnaissant, etc.
5. Que pouvez-vous faire pour ne pas froisser ceux que vous avez mis en attente ou dont vous avez transféré l'appel?
Faites-leur savoir ce que vous allez faire. Rassurez-les en expliquant que quelqu'un prendra leur appel prochainement ou vous leur reviendrez bientôt.
6. Que cherchez-vous à connaître quand vous posez des questions aux clients ?
Ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin.
7. Quelles sont les bonnes astuces pour vous assurer de bien comprendre les instructions au téléphone?
Prendre des notes et répéter les instructions.
8. Les conversations téléphoniques avec des collègues de travail ne sont jamais aussi importantes que celles avec un client :
 - vrai
 - *faux*
9. Il est préférable de répondre à un appel professionnel en moins de :
 - a) 1 sonnerie
 - b) *3 sonneries*
 - c) 6 sonneries

Annexe E-4 : Fiche d'observation⁹

FICHE D'OBSERVATION	Fait	Pas fait
Organisation		
• informations préparées		
• attitude adéquate		
Parler clairement		
• ton de la voix (a souri)		
• personnalisation (s'est servi du nom de l'interlocuteur)		
• utilisation des « mots magiques » (y compris « je suis désolé », le cas échéant)		
Étiquette téléphonique		
• répondre ponctuellement (avant la 3e sonnerie)		
• accueillir et se présenter		
• écouter		
• poser des questions (pour mieux cerner les désirs et les besoins du client)		
• proposer une solution		
• prendre des notes		
• répéter les instructions		
• réussir la mise en attente ou le transfert d'appel		
• conclure l'appel avec un remerciement		

⁹ **La communication téléphonique: 5 sur 5!** Guide de l'animateur © Formavision / Atrix

Annexe E-5 : Suggestions de rédaction de correspondance

NOTE DE SERVICE :

Planifier une tâche authentique pour l'élève

Rôle de l'élève : Écrire une note de service

Public cible : Les employés de l'usine McCain Foods

Contexte : Tu dois aviser les employés de l'usine que tous les casiers seront remplacés par de nouveaux casiers plus spacieux dans deux semaines. Explique-leur que les casiers seront remplacés au rythme d'une section par nuit, en commençant par la section A le lundi soir jusqu'à la section E le vendredi soir. Les employés doivent vider leur casier avant de partir le soir de la date prévue pour le changement de leur casier, selon la section où celui-ci se trouve.

CORRESPONDANCE PERSONNELLE :

Planifier une tâche authentique pour l'élève

Rôle de l'élève : Écrire une lettre de plainte

Public cible : Une entreprise qui manufacture de l'équipement électronique

Contexte : Tu as acheté un produit électronique dans un grand magasin (spécifie lequel) il y a moins d'un an et il ne fonctionne plus. Tu as perdu ton reçu. Tu dois écrire à l'entreprise qui a fabriqué cet article pour le faire réparer qui est toujours garanti.

ACCROITRE LA COTE D'ESTIME ENVERS L'ENTREPRISE :

Planifier une tâche authentique pour l'élève

Rôle de l'élève : Écrire une lettre pour accroître la cote d'estime envers l'entreprise

Public cible : Les clients réguliers d'une pharmacie

Contexte : Tu dois écrire à tous les clients qui ont renouvelé leurs ordonnances à ta pharmacie au courant de l'année. Pour les remercier d'avoir choisi ta pharmacie, tu les invites à venir chercher une boîte de chocolat qui leur est offerte gratuitement.

VENDRE DES PRODUITS ET SERVICES :

Planifier une tâche authentique pour l'élève

Rôle de l'élève : Écrire une lettre pour vendre des produits ou des services

Public cible : Les membres d'un centre sportif

Contexte : Tu dois écrire aux membres d'un centre sportif dont l'abonnement tire à sa fin. Tu les invites à renouveler leur abonnement en leur offrant un deuxième abonnement à moitié prix pour un membre de leur famille, s'ils renouvèlent cette semaine.

DEMANDER DU MATÉRIEL OU DES RENSEIGNEMENTS :

Planifier une tâche authentique pour l'élève

Rôle de l'élève : Écrire une lettre pour demander du matériel ou des renseignements

Public cible : Une entreprise qui manufacture de l'équipement pour faire du compostage

Contexte : Tu es le professeur titulaire d'une classe du primaire et tu comptes parler du compostage avec tes élèves au cours de l'année. Tu aimerais obtenir des informations pour t'aider à démarrer ce projet.

TENIR LIEU DE DOCUMENT D'ARCHIVES :

Planifier une tâche authentique pour l'élève

Rôle de l'élève : Écrire une lettre tenant lieu de document d'archives

Public cible : Un employé d'une chaîne de restaurants

Contexte : Tu dois rédiger une lettre attestant qu'un employé travaille effectivement pour cette chaîne de restaurant depuis deux ans. Spécifie le type de travail effectué, le type de poste occupé et le salaire gagné par cet employé.

Annexe E-6 : Grille d'évaluation de rédaction de la correspondance

Nom de l'élève : _____ Date : _____

Tâche : _____

Niveau Critère	Excellent	Très bon	Adéquat	Limité *	Insuffisant / blanc *
Exactitude des faits, des dates, des noms, des statistiques	Tous les détails sont présents et toujours complets.	Les détails sont souvent présents et complets.	Les détails sont parfois présents et parfois complets.	Les détails sont peu présents et incomplets .	<i>Aucune note n'est donnée à cause d'une insuffisance d'évidence de la performance de l'élève basée sur les exigences de la tâche d'évaluation.</i>
Construction des phrases et ponctuation appropriées	Construit et ponctue adéquatement ses phrases, plusieurs présentant une certaine complexité.	Construit et ponctue ses phrases de façon généralement correcte, plusieurs présentant une certaine complexité.	Construit et ponctue des phrases de façon généralement correcte, mais certaines sont boiteuses.	Construit et ponctue des phrases avec des structures généralement simples, dont plusieurs sont boiteuses.	
Respect des normes relatives à l'orthographe et à la grammaire	Orthographe son texte de façon excellente, en faisant peu ou pas de fautes.	Orthographe son texte de façon généralement correcte.	Orthographe son texte de façon généralement correcte, mais fait des erreurs liées aux conjugaisons et aux accords de base.	Orthographe son texte en faisant plusieurs erreurs liées aux conjugaisons et aux accords de base.	
Structure du document	Le document est structuré comme le modèle.	Le document suit le modèle mais il y manque un ou deux éléments.	Le document suit seulement partiellement le modèle.	Le document ne suit pas le modèle.	

* Lorsque le travail est jugé limité ou insuffisant, l'enseignant prend des décisions sur les mesures appropriées à prendre pour aider l'élève à s'améliorer.

Annexe E-7 : Fiche d'évaluation générale de la correspondance

Nom de l'élève :	Fait	Pas fait
Appliquer le processus d'écriture dans sa correspondance		
identifie et décrit la note de service		
identifie et décrit le message électronique		
identifie et décrit la correspondance d'affaires personnelle		
identifie et décrit la correspondance professionnelle		
connait la différence entre la correspondance personnelle et la correspondance professionnelle		
identifie et décrit le rapport d'activité informel		
identifie et décrit le rapport d'activité formel		
identifie et décrit l'offre de service		
identifie et décrit le communiqué de presse		
dans la correspondance : le texte est correctement structuré		
dans la correspondance : en vient rapidement aux faits		
dans la correspondance : fournit des renseignements exacts		
décrit les fonctions d'une lettre pour vendre des produits ou des services		
décrit les fonctions d'une lettre pour demander du matériel ou des renseignements		
décrit les fonctions d'une lettre pour répondre aux demandes ou aux plaintes des clients		
décrit les fonctions d'une lettre pour accroître la cote d'estime envers l'entreprise		
décrit les fonctions d'une lettre pour tenir lieu de document d'archives		
décrit les fonctions d'une lettre pour préparer un contrat écrit		

Annexe E-8 : Fiche d'exécution générale du cours

Nom de l'élève :	Fait	Pas fait
Démontrer des connaissances fondamentales		
Avoir une bonne communication avec ses pairs		
Gérer l'information		
Penser et résoudre des problèmes		
Démontrer des compétences personnelles		
Démontrer une attitude et un comportement positifs		
Être responsable		
S'adapter		
Apprendre continuellement		
Travailler de manière sécuritaire		
Démontrer son esprit d'équipe		
Travailler avec les autres		
Participer aux projets et travaux		

Annexe E-9 : Évaluation des habitudes de travail

Nom de l'élève : _____ Date : _____

Cours :		Enseignant :			
Niveau de performance					
80 – 100		70 – 79	60 – 69	50 – 59	inférieur à 50
Présence ___ retards ___ absences			Devoirs ___ tous complets ___ devoirs qui manquent		
Habitudes de travail					
Critères	Toujours	Souvent	De temps en temps	Rarement	Commentaires de l'enseignant
• démontre une attitude positive envers l'apprentissage					
• utilise son temps de classe de façon appropriée					
• travaille avec ses pairs de façon appropriée					
• démontre du respect envers les autres					
• contribue aux discussions de classe					