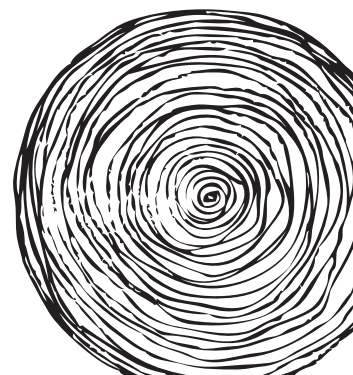


# En tête *Secrétariat*



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-695

**CONFORME**  
AU NOUVEAU  
*programme*

## **SUIVI DE LA CORRESPONDANCE**

20

**SOFAD**



# En tête *Secrétariat*

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-695

CONFORME  
AU NOUVEAU  
*programme*

## SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

20

SOFAD

## SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

Ce guide a été réalisé par la SOFAD (Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec).

### Équipe de production

#### Chargées de projets

Nathalie Desjardins

Catherine Goyette

#### Rédactrice

Marie-Johanne Tousignant, enseignante,  
CFP des Moulins, CS des Affluents

#### Soutien à l'édition

Laëtitia Gagnon, volet éditorial

Audrey Shink, volet technique

#### Consultantes pédagogiques

Marie-Ève Dion, enseignante,  
CFP L'Oasis, CS des Rives-du-Saguenay

Ginette Fontaine, conseillère pédagogique  
CFP Samuel-De Champlain, CS des Premières-Seigneuries

Sylvie Moisan, enseignante  
CFP Samuel-De Champlain, CS des Premières-Seigneuries

Anny Thériault, enseignante  
CFP Pavillon-de-L'Avenir, CS de Kamouraska-Rivière-du-Loup

#### Réviseurs linguistiques

Nadia Leroux

Pierre-Yves L'Heureux

#### Correcteur d'épreuves

Pierre-Yves L'Heureux

#### Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette

#### Montage infographique

Marquis Interscript

© SOFAD 2018

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays.

Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la SOFAD.

Tout usage en location ou prêt est interdit sans autorisation écrite et licence correspondante octroyée par la SOFAD.

Nonobstant l'énoncé précédent, la reproduction des activités notées est autorisée uniquement pour les besoins des utilisateurs du guide de la SOFAD correspondant.

Le métier de secrétaire est traditionnellement exercé par un personnel féminin. C'est pourquoi on a donné la priorité à l'emploi du féminin dans ce guide. Ce choix en facilite la lecture et ne se veut aucunement préjudiciable au lecteur.

Dépôt légal – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89493-986-4 (imprimé)

ISBN : 978-2-89493-989-5 (PDF)

Octobre 2018

# Table des matières

Cet aperçu contient :  
- la table des matières;  
- l'introduction;  
- la première situation d'apprentissage.

<b>INTRODUCTION</b> .....	V
Présentation .....	VI
Aperçu du guide .....	VIII
<b>SITUATION 1 Traiter la correspondance et y répondre</b> .....	1
<b>Tâche 1.1 Identifier, trier, dépouiller et distribuer la correspondance</b> .....	4
L'identification des destinataires .....	4
Les différents modes de correspondance .....	7
L'estampillage de la date de réception .....	7
Le tri du courrier traditionnel .....	8
Des mentions importantes en correspondance .....	9
La correspondance retournée par Postes Canada .....	10
Le tri du courrier numérique .....	11
<b>1.1.1 Trier le courrier numérique à l'aide d'un sous-dossier</b> .....	12
<b>1.1.2 Trier le courrier numérique à l'aide de règles</b> .....	14
Gérer les listes de diffusion .....	16
Le dépouillement du courrier traditionnel .....	16
Le dépouillement du courrier numérique .....	20
La distribution du courrier traditionnel .....	21
La distribution du courrier numérique .....	21
<b>1.1.3 La nétiquette dans la réponse ou le transfert d'un courriel</b> .....	22
<b>Tâche 1.2 Traiter la correspondance de votre supérieure</b> .....	23
Le traitement du courrier traditionnel d'un supérieur .....	23
Procédure pour traiter la correspondance traditionnelle reçue .....	24
Le plan de classification .....	25
Le traitement du courrier numérique d'un supérieur .....	27
<b>Tâche 1.3 Répondre à la correspondance de votre supérieure</b> .....	29
Des outils pour la mise en page et la rédaction du plan d'une lettre .....	35
La révision d'une lettre .....	37
Des outils de correction automatique .....	39
La rédaction de la lettre .....	40
L'importance de conserver une preuve d'expédition .....	44
<b>ACTIVITÉ NOTÉE 1</b> .....	44
<b>SITUATION 2 Préparer le courrier</b> .....	45
<b>Tâche 2.1 Choisir la fourniture appropriée pour un envoi</b> .....	48
Les enveloppes pour le courrier externe .....	49
Les enveloppes pour le courrier interne .....	52



	Les colis .....	53
	La livraison de lettres et de colis .....	54
<b>Tâche 2.2</b>	<b>Valider l'information devant figurer sur l'enveloppe</b> .....	56
	L'adressage de la correspondance .....	56
	Délais habituels de livraison du courrier et des colis .....	56
	Les types de renseignements qui figurent sur une enveloppe.....	57
	Les autres éléments concernant l'adressage d'une enveloppe .....	58
	Le code postal .....	60
	La recherche de codes postaux .....	63
	L'adressage pour la correspondance à destination de l'étranger .....	66
<b>Tâche 2.3</b>	<b>Préparer les envois</b> .....	67
	La préparation d'une enveloppe .....	67
	Créer des enveloppes dans Word à l'aide de la fonctionnalité <i>Publipostage</i> .....	68
	Les mentions sur l'enveloppe .....	73
	L'envoi des colis .....	76
	L'envoi des télécopies .....	76
	Insertion de la lettre dans l'enveloppe.....	76
<b>SITUATION 3</b>	<b>Effectuer des envois massifs</b> .....	79
<b>Tâche 3.1</b>	<b>Créer une base de données</b> .....	82
	Rappel du processus de publipostage (envoi massif) .....	82
	Les éléments du publipostage .....	83
	Créer la liste de diffusion .....	84
	Des logiciels pour créer une liste de diffusion .....	86
	Les doublons .....	90
<b>Tâche 3.2</b>	<b>Préparer l'envoi massif de lettres</b> .....	92
	La préparation des lettres lors d'un envoi massif .....	92
	La préparation des enveloppes lors d'un envoi massif .....	100
	La préparation des étiquettes lors d'un envoi massif .....	103
	La préparation d'un répertoire .....	107
<b>Tâche 3.3</b>	<b>Effectuer des fusions sélectives</b> .....	109
	La fusion sélective .....	109
	Effectuer un tri sur la liste de diffusion .....	110
	Appliquer un filtre sur la liste de diffusion .....	113
	La personnalisation de votre barre d'outils .....	121
	<b>ACTIVITÉ NOTÉE 2</b> .....	122
<b>CORRIGÉ</b>	<b>Situation 1</b> Traiter la correspondance et y répondre.....	124
	<b>Situation 2</b> Préparer le courrier.....	137
	<b>Situation 3</b> Effectuer des envois massifs .....	141
<b>ANNEXE 1</b>	.....	169
<b>SOURCES ICONOGRAPHIQUES</b>	.....	173
<b>FICHE DE COMMENTAIRES</b>	.....	175

# INTRODUCTION

La compétence *Suivi de la correspondance* fait partie du programme d'études menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme est divisé en 25 compétences totalisant 1485 heures de formation.

Code	Numéro	Titre des compétences	Durée	Unités
460-501	01	Métier et formation	15	1
460-515	02	Révision de textes en français	75	5
460-526	03	Traitement des textes	90	6
460-534	04	Qualité du français écrit	60	4
460-544	05	Service à la clientèle	60	4
460-554	06	Gestion documentaire	60	4
460-562	07	Production de feuilles de calcul	30	2
460-572	08	Conception de présentations	30	2
460-584	09	Rédaction de textes en français	60	4
460-596	10	Opérations comptables	90	6
460-605	11	Production de lettres	75	5
460-613	12	Création de bases de données	45	3
460-623	13	Gestion de l'encaisse	45	3
460-635	14	Traduction	75	5
460-644	15	Conception de tableaux et de graphiques	60	4
460-656	16	Conception visuelle de documents	90	6
460-666	17	Rédaction de textes en anglais	90	6
460-672	18	Médias numériques	30	2
460-833	19	Interaction en anglais	45	3
<b>460-695</b>	<b>20</b>	<b>Suivi de la correspondance</b>	<b>75</b>	<b>5</b>
460-704	21	Réunions et événements	60	4
460-714	22	Production de rapports	60	4
460-722	23	Soutien technique	30	2
460-733	24	Coordination de tâches multiples	45	3
460-746	25	Intégration au milieu de travail	90	6

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

# PRÉSENTATION

La compétence particulière *Assurer le suivi de la correspondance* est offerte dans le cadre du Programme diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Les intentions éducatives de ce programme sont de préserver et de promouvoir la qualité de la langue française, d'accroître la qualité du service à la clientèle, de développer l'intérêt envers l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques, de développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Les secrétaires d'aujourd'hui sont autonomes et font partie intégrante de toute équipe de gestion. Agissant comme de véritables assistantes, elles secondent les gestionnaires et les professionnels, prennent en charge un ensemble de dossiers et assument de multiples responsabilités. Les compétences à développer pour répondre aux besoins des organisations actuelles sont nombreuses et de plus en plus variées.

Ce guide favorisera le développement de vos compétences en suivi de la correspondance. Vous apprendrez à traiter et à répondre à la correspondance, à préparer des enveloppes et à effectuer des envois massifs.

Le présent guide contient toutes les composantes indispensables à votre bon cheminement: des mises en situation de travail représentatives de l'exercice du métier de secrétaire ainsi que des explications claires vous permettant de réaliser efficacement diverses tâches liées à ce domaine professionnel. Vous agirez comme adjointe administrative et vous serez en mesure de vous familiariser avec les logiciels vous permettant d'effectuer le suivi de la correspondance de votre entreprise.

## QUALITÉ DU FRANÇAIS

Ce guide favorise aussi le développement de vos compétences en français. Il est à noter que la SOFAD a choisi de rédiger son guide en orthographe traditionnelle. Cependant, la nouvelle graphie ne peut être considérée comme fautive, pas plus que l'ancienne. Les formateurs et les tuteurs doivent donc toujours accepter les deux graphies dans la correction des travaux.

## PRÉALABLES REQUIS

Les apprentissages attendus dans ce guide tiennent compte des compétences générales et particulières que vous avez précédemment acquises dans le cadre de votre formation en secrétariat. Vous devez aussi connaître la gestion des dossiers et des fichiers dans un environnement Windows.

## SITUATIONS DE TRAVAIL

Le présent guide est composé de trois situations de travail (ST) qui non seulement vous feront découvrir de nouveaux savoirs, mais vous enseigneront à les manier avec aisance et à les utiliser avec compétence. Chaque ST est construite sur un même modèle. Elle comporte d'abord une mise en contexte et le mandat qui vous est confié.

La ST est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidée étape par étape dans sa réalisation. Les contenus vous seront expliqués en détail, et seront appuyés de

nombreux exercices, qui vous permettront de mettre en pratique ces nouveaux savoirs. Toutes les réponses aux exercices se trouvent dans le corrigé, à la fin du guide.

## ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Le présent guide est accompagné de deux activités notées, présentées dans des cahiers séparés qui vous auront été fournis avec ce guide ou que vous pourrez télécharger sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com). Vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans votre guide au moment opportun.

Les activités notées doivent être soumises à la correction. Vous les remettrez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettez à votre tuteur si vous étudiez à distance. Dans tous les cas, on vous retournera le document corrigé et annoté.

Les activités notées sont un excellent moyen pour vous aider à reconnaître et à surmonter vos difficultés. La dernière activité notée de ce guide a été élaborée à partir des mêmes critères que ceux de l'évaluation finale du cours. C'est donc un excellent moyen pour vous préparer à l'épreuve finale officielle qui aura lieu sous surveillance, dans un centre d'éducation des adultes.

## MATÉRIEL REQUIS

- Le guide d'apprentissage *Suivi de la correspondance* et son corrigé.
- Deux activités notées.
- Un accès au site [portailsofad.com](http://portailsofad.com).
- L'ouvrage *Le français au bureau*.
- Un aide-mémoire sur la nétiquette en matière de rédaction des courriels.
- Le logiciel Microsoft Office Word 2016 (les captures d'écran ont été faites à partir de la version Office 365 avec abonnement).
- L'application Microsoft Office Outlook sur le Web (les captures d'écran ont été faites à partir de la version Office 365 avec abonnement).
- Le logiciel Microsoft Office Excel 2016 (les captures d'écran ont été faites à partir de la version Office 365 avec abonnement).

## QUELQUES CONSEILS

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que les activités notées prévues. Vérifiez soigneusement vos réponses avec le corrigé et, au besoin, revoyez la matière pour vous assurer de l'avoir bien comprise avant de passer à une tâche suivante.

S'il vous reste des interrogations, n'hésitez pas à demander des explications à votre formateur ou à votre tuteur.

La durée de la formation est évaluée à 75 heures de travail approximativement. Établissez un horaire d'étude en tenant compte non seulement de vos besoins, mais aussi de vos obligations familiales, professionnelles ou autres. Respectez autant que possible l'horaire que vous avez choisi.

À noter : les outils de référence consultés lors de la rédaction de ce guide sont principalement *Le français au bureau*, édition 2017, et le site Web de l'OQLF (Office québécois de la langue française) <http://www.oqlf.gouv.qc.ca>.

# APERÇU DU GUIDE

## Les pages d'ouverture



La page de titre présente le numéro et le titre de la situation de travail.

La mise en situation décrit le contexte de réalisation dans lequel vous effectuez les différentes tâches permettant d'acquérir la compétence.

Le mandat résume ce qui vous est demandé et énumère les tâches que vous aurez à accomplir durant la situation de travail.



La durée totale de l'ensemble des tâches de la situation inclut l'activité notée, s'il y a lieu.

# Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

La rubrique « Rappel » renvoie à des notions qui ont été vues antérieurement.

## TÂCHE 2.3

# Préparer les envois

**Vous savez maintenant quelle fourniture choisir et l'information qui doit y figurer. C'est le moment d'imprimer vos trois enveloppes. Avant de procéder, voyez la façon de faire à l'aide d'un logiciel de traitement de texte.**

## La préparation d'une enveloppe

Une fois la lettre écrite, on prépare l'enveloppe. Les éléments de la vedette d'une lettre sont identiques à ceux d'une **suscription**.



Solution email gratuite  
106-45, avenue de la...

**Suscription**  
Adresse sur une enveloppe ou sur un rabat.

## Rappel LES CARACTÉRISTIQUES D'UN TEXTE PROFESSIONNEL

Voici une grille qui vous permettra de vérifier que votre texte répond aux sept critères d'un texte professionnel. Utilisez cette grille de vérification chaque fois que vous rédigez.

### LA GRILLE DE VÉRIFICATION POUR UN TEXTE PROFESSIONNEL EFFICACE<sup>1</sup>

Objet précis	En lisant l'objet de la lettre, le lecteur doit comprendre tout de suite de quoi il s'agit ou en quoi cela le concerne. Assurez-vous de pouvoir répondre à ces trois questions après la relecture de votre lettre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• De quoi est-il question ?</li> <li>• Est-ce que la lettre traite du bon sujet ?</li> <li>• À qui cette lettre s'adresse-t-elle ?</li> </ul>
Message clair	En survolant le texte, il est facile de percevoir l'essentiel du message. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans l'introduction, mettez bien en évidence le sujet de la lettre.</li> <li>• Vérifiez s'il serait plus pertinent d'insérer une énumération verticale ou un tableau.</li> </ul>
Lisibilité	Le lecteur lit facilement le texte, sans relire certains passages. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divisez les idées en paragraphes correctement.</li> <li>• Faites des phrases courtes et structurées.</li> </ul>
Compréhension	Le lecteur comprend immédiatement tout le texte. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez des mots connus du destinataire.</li> <li>• Marquez les liens logiques entre les idées et les paragraphes en recourant aux marqueurs de relation.</li> <li>• Enchaînez les idées de manière cohérente, selon le plan de rédaction.</li> <li>• Soyez concret, recourez aux faits ou donnez un exemple.</li> </ul>
Mémorisation	Après une seule lecture, le destinataire se souvient aisément du message principal et des informations essentielles de la lettre. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faites des phrases courtes.</li> <li>• Présentez les idées selon le plan de rédaction, dans un ordre logique.</li> <li>• Éliminez toutes les informations parasites.</li> </ul>
Action	Le destinataire sait précisément ce qu'il doit faire ou comment le faire pour donner suite à la lettre. Donnez au destinataire toutes (et seulement) les informations dont il a besoin. S'il y a une procédure à présenter, expliquez-la dans un ordre logique.
Réponse	Le destinataire est motivé à répondre à la demande qui lui est adressée. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soulignez de façon positive le ou les avantages qu'aura le destinataire à répondre.</li> <li>• Utilisez un niveau de langue standard.</li> <li>• Utilisez un ton courtois et des formules de politesse adéquates.</li> </ul>

le courrier 67

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page. Les définitions utilisées dans le guide sont inspirées en grande partie du logiciel *Antidote*.

<sup>1</sup> VERVIER, Anne. « Qu'est-ce qu'un texte professionnel efficace ? » [En ligne], mis à jour le 16 janvier 2012. (Consulté le 14 novembre 2017). Reproduit avec l'autorisation d'Anne Vervier.



Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.

### Créer la liste de diffusion

Dans la conception d'une liste de diffusion, il est important de créer des champs distincts pour chaque élément d'information ; cela offre plus de flexibilité dans la gestion des envois.

#### EXEMPLE

Complexe animalier Chiens heureux  
 Jacques Laverdière  
 Propriétaire  
 76, boulevard des Laurentides  
 Laval (Québec) H7G 2V3

L'adresse ci-dessus aurait pu être enregistrée dans la liste de diffusion en lui attribuant quatre variables :

Variable 1	Complexe animalier Chiens heureux
Variable 2	Jacques Laverdière, propriétaire
Variable 3	76, boulevard des Laurentides

Ce pictogramme vous indique que vous devez accomplir cette tâche à l'aide d'Internet.



9 Vous avez maintenant les outils nécessaires pour rédiger les réponses aux trois lettres reçues par la directrice générale. Indiquez dans le coin supérieur droit de la lettre la cote selon le plan de classification (annexe 1). Rédigez d'abord la lettre 1 à partir du document suivant remis par votre supérieure.

*Bonjour Mylène,  
 J'aimerais que tu prépares la lettre à trois alignements pour madame Josiane Mahé en la remerciant d'avoir pensé à moi. Ce sera un grand plaisir de présenter notre mission, nos valeurs et les orientations de l'entreprise lors du colloque.  
 Toutefois, j'ai déjà un engagement le vendredi 16 juin. Si l'horaire était flexible et que je pouvais faire ma présentation le jeudi, en matinée, je serais heureuse d'y participer.  
 Le cas échéant, je n'aurai pas besoin de chambre d'hôtel, car j'irai visiter ma tante qui demeure tout près du lieu de l'événement.  
 Aussi, peux-tu vérifier avec le Service des communications si nous avons une présentation PowerPoint sur ce sujet?  
 Merci  
 Marie*

- a) Comment allez-vous gérer cette situation à l'interne?
- b) Monsieur Marois vous confirme qu'une présentation existe, mais il précise qu'elle a besoin d'être mise à jour. Que ferez-vous?



c) À l'aide de votre logiciel de traitement de texte, rédigez la lettre en utilisant les outils donnés aux pages 35 à 40. Pour ce faire, rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) pour télécharger le document Word **Lettre\_logo** qui contient les coordonnées et le logo de votre entreprise. Assurez-vous de sauvegarder ce document sur votre ordinateur. Vous en aurez besoin quelques fois dans cette situation de travail. Lorsque votre lettre est terminée, enregistrez le document en le nommant **ST1\_réponse\_lettre\_1**.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

1 Traiter la correspondance et y répondre

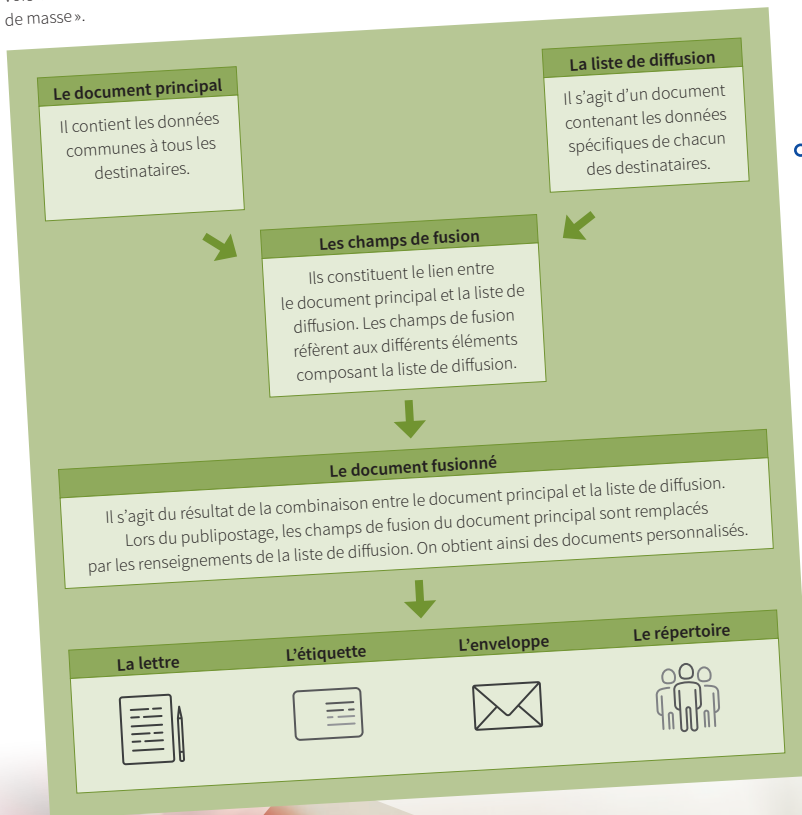
champs  
 PRESSE - 2-  
 (Québec) H7G 2V3



Une phrase vous indique toujours le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé à la fin du guide.

## Les éléments du publipostage

Voici les différentes composantes du publipostage que l'on appelle aussi « envoi de masse ».



Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux pour faciliter la compréhension.

La rubrique « N.B. » attire votre attention sur une observation importante.

Le répertoire  
vi du dossier.  
étiquettes:  
la prise de  
un tableau  
les étapes  
te d'agent

**N.B.**  
Remarquez que, lorsque vous démarrez la fusion et le publipostage, vous pouvez aussi choisir **Messages électroniques**. En suivant les mêmes étapes du publipostage, vous seriez alors en mesure de faire parvenir un courriel à un grand nombre de vos contacts.



3 Effectuer des envois massifs

83

Figure 3.23

--	--	--

- Associez ensuite le document principal à votre liste de diffusion. Pour ce faire, sélectionnez les destinataires, soit la liste de diffusion conçue à partir des coordonnées des candidats destinataires de cette lettre en choisissant l'option **Sélection des destinataires**. Voir la **Figure 3.24**, à la page suivante.

La rubrique « Astuce » présente un petit truc pratique pour faciliter la réalisation d'un exercice.



**Astuce**

Créez un tableau d'une seule ligne et du nombre de colonnes nécessaire pour vos champs. Faites l'essai d'un tableau à deux lignes (puisque vous avez deux candidats) : vous comprendrez l'importance de ne faire le tableau que d'une seule ligne. Toutefois, le résultat que vous obtiendrez avec deux lignes pourrait s'avérer utile dans d'autres situations.




**Astuce**

Il peut être intéressant d'utiliser un tableau, vu sa grande souplesse en ce qui a trait à la présentation.

3 Effectuer des envois massifs

107

 **11** Pour la lettre 3, la directrice vous demande de rédiger une lettre en tenant compte des éléments suivants.

*Lettre à trois alignements.  
Nous sommes désolés de la situation.  
Remerciez de nous avoir envoyé le sac, nous pourrions faire une analyse de la nourriture de cette même production.  
Nous rembourserons le montant de son achat comme indiqué sur son coupon de caisse en plus des frais de vétérinaire et nous ajouterons 50 \$, sous forme de chèque-cadeau.  
Le directeur fera faire un contrôle de qualité sur la nourriture fabriquée et vérifiera le contenu de la nourriture  
Marie*

À l'aide de votre logiciel de traitement de texte, rédigez la lettre en utilisant les outils donnés aux pages 35 et 40 et en tenant compte des renseignements fournis par votre superviseur. Pour ce faire, utilisez le document Word **Lettre\_logo** que vous avez déjà téléchargé sur votre ordinateur. Lorsque votre lettre est terminée, enregistrez le document en le nommant **ST1\_réponse\_lettre\_3**.

>> Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

### L'importance de conserver une preuve d'expédition

Vous avez terminé de rédiger vos lettres et vous les faites approuver par votre supérieure. Madame Lafontaine est satisfaite de votre rédaction ; c'est donc le moment de procéder à l'envoi de ces lettres. Rappelez-vous qu'il est important de garder une copie de la lettre envoyée dans vos dossiers papier ou à l'ordinateur. Aussi, il faut conserver la preuve d'expédition lorsque vous procédez à un envoi avec la mention RECOMMANDÉ avec signature.

### Activité notée 1

 Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 1.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le document intitulé *Activité notée 1*.  
Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

À la fin des situations 1 et 3, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.



1

# Traiter *la* *correspondance* *et y* répondre



# Traiter *la correspondance* et y répondre



**D**epuis trois ans, vous, Mylène Blondeau, travaillez comme secrétaire dans une entreprise de produits de beauté. Vous êtes reconnue pour votre autonomie et pour vos aptitudes de gestion. Malheureusement, l'entreprise doit fermer ses portes et vous êtes de nouveau en recherche d'emploi.

Solution santé animale, une entreprise de fabrication de nourriture pour animaux située au Lac-Saint-Jean, vous embauche en tant qu'adjointe administrative. Votre supérieure immédiate est la directrice générale de l'entreprise, Marie Lafontaine.

Cette entreprise a acquis, au fil des ans, une renommée enviable autant auprès des propriétaires d'animaux de compagnie que des animaleries, des refuges pour animaux et des organismes voués à leur protection. Pour l'instant, Solution santé animale offre de la

nourriture de qualité pour chats et pour chiens, mais l'équipe de recherche et de développement travaille à la conception de nourriture pour les oiseaux.

Madame Lafontaine vous a embauchée en mentionnant que votre poste requiert beaucoup d'autonomie. En effet, l'ancienne adjointe administrative, Vanessa Blouin, a déjà quitté son poste. Elle s'est toutefois assurée de regrouper dans une chemise les éléments qu'elle considérait comme étant essentiels pour sa remplaçante.

Vous entrez donc en poste trois semaines après le départ de Vanessa, soit le 3 juin. Vous arrivez au bureau fébrile et enthousiaste. Un petit mot vous attend sur votre bureau : *Bienvenue à toi, chère remplaçante !*



## *Votre mandat*

Au cours de la présente situation d'apprentissage, vous traiterez la correspondance de l'entreprise Solution santé animale qui est remise ou acheminée à l'adjointe administrative de la directrice générale. Une pile de lettres et quelques colis vous attendent sur le coin de votre bureau. Il y a aussi les courriels généraux et ceux sans destinataire précis qui sont dirigés vers votre boîte de messagerie.

Votre mandat consiste à :

1. identifier, trier, dépouiller et distribuer la correspondance ;
2. traiter la correspondance de votre supérieure ;
3. répondre à la correspondance de votre supérieure.



# Identifier, trier, dépouiller et distribuer la correspondance

Pour commencer, vous consultez les documents laissés par Vanessa. Le premier est l'organigramme de l'entreprise. Cet outil essentiel vous donnera une bonne idée de la structure de l'organisation et facilitera votre travail au moment de traiter la correspondance.

Un organigramme est une représentation graphique de la structure d'une organisation. Il présente tous les services, ainsi que les liens hiérarchiques qui existent entre les employés.

## L'identification des destinataires

Pour déterminer à qui vous devez transmettre la correspondance reçue, vous jetez un coup d'œil à l'organigramme.

Chez Solution santé animale, il y a cinq services :

- le Service des ressources humaines ;
- le Service des ressources matérielles et de la comptabilité ;
- le Service des communications et du marketing ;
- le Service de la recherche et du développement, et du contrôle de la qualité ;
- le Service des ventes et service à la clientèle.

Vous remarquez que certains des services comptent des divisions. Par exemple, le Service des ressources humaines a trois divisions : Paie et avantages sociaux, Gestion des stagiaires et Recrutement et sélection.

Chaque service est géré par une personne en poste de direction de qui relève une personne en poste de supervision ou un responsable. Des adjointes administratives sont attirées à chacun des services.

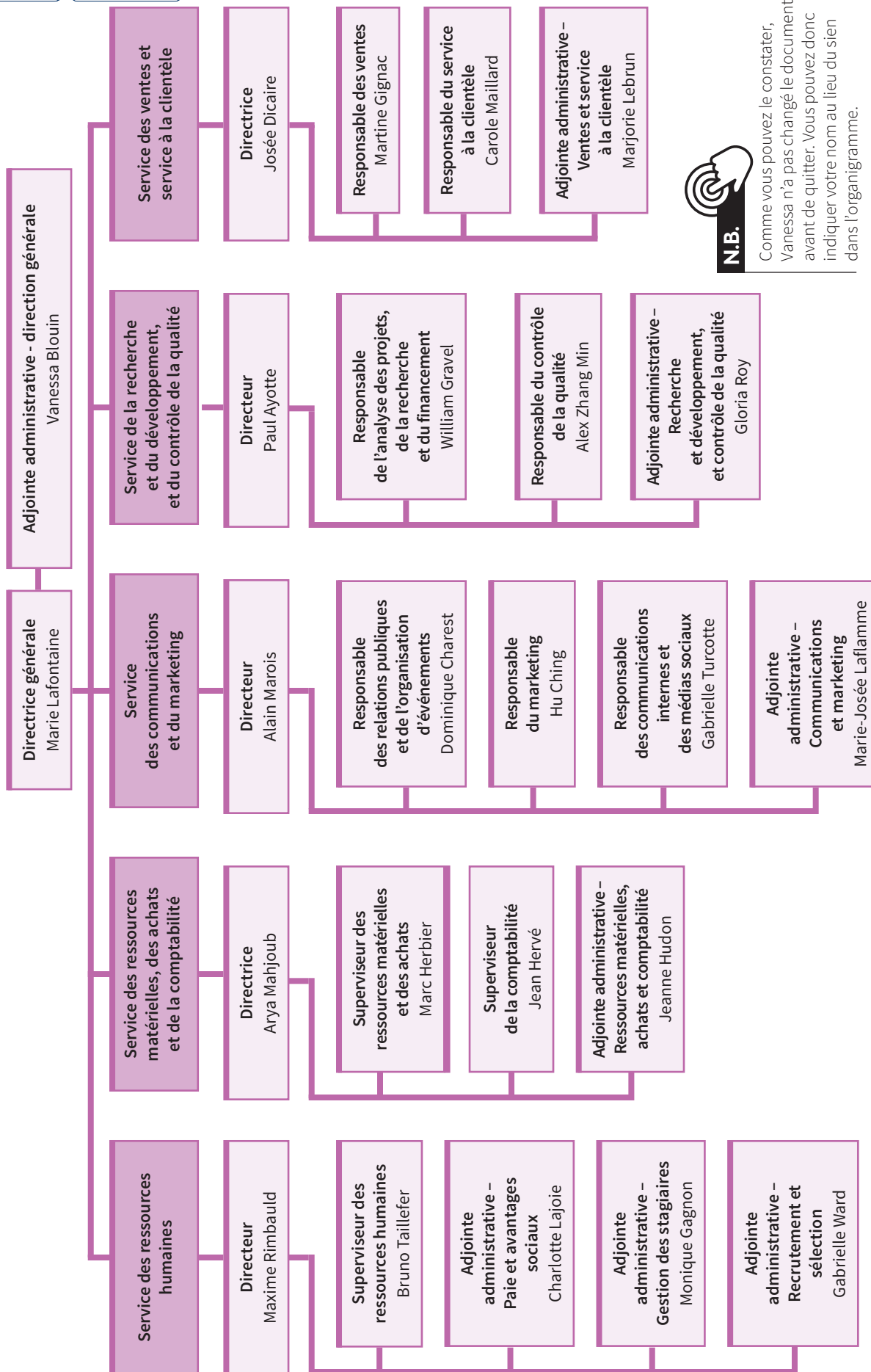
L'organigramme permet de connaître le nom des employés cadres et des adjointes administratives chez Solution santé animale ainsi que le poste que chacun occupe. En le parcourant de haut en bas, il est facile de repérer de quel supérieur relève chaque adjointe administrative.

### N.B.



Un organigramme peut prendre différentes formes ; la forme pyramidale est la plus répandue.

Solution santé animale



**N.B.**

Comme vous pouvez le constater, Vanessa n'a pas changé le document avant de quitter. Vous pouvez donc indiquer votre nom au lieu du sien dans l'organigramme.

**1** Afin de vous familiariser avec la structure de l'entreprise, déterminez quel service vous devez consulter dans chacune des situations suivantes. Référez-vous à l'organigramme de la page 5 pour vous aider.

SITUATIONS	SERVICES
a) Vous remarquez une erreur dans le feuillet publicitaire d'un détaillant: l'image d'un sac de nourriture pour chats vendu à rabais n'est pas la bonne.	_____ _____
b) Vous désirez soumettre le CV d'un ami à la recherche d'un emploi.	_____ _____
c) Vous recevez l'appel d'un employé du gouvernement qui souhaite discuter de l'un des projets de recherche soumis par l'entreprise.	_____ _____
d) Votre supérieure veut remplacer votre mobilier de bureau. Elle vous demande de choisir un mobilier qui vous plaît. Vous souhaitez consulter un catalogue de meubles de bureau.	_____ _____
e) Un représentant de l'Association canadienne des médecins vétérinaires désire venir vous présenter le processus de certification de la nourriture pour oiseaux.	_____ _____
f) Un client vous demande si la nourriture pour chats de votre entreprise convient à son chat malade.	_____ _____
g) Vous remarquez une erreur importante dans le communiqué que l'entreprise s'apprête à publier pour annoncer le lancement d'un nouveau produit.	_____ _____
h) Votre jeune sœur fait actuellement son DEP en secrétariat et aimerait venir faire son stage chez Solution santé animale.	_____ _____
i) Vous ne savez pas comment calculer le remboursement des frais de déplacement de votre patronne.	_____ _____
j) Vous remarquez une photo inversée sur la page Web de l'entreprise.	_____ _____

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

Maintenant que vous connaissez l'organigramme de l'entreprise, votre première tâche en tant qu'adjointe administrative est de gérer la pile de lettres et les quelques colis qui vous attendent sur le coin de votre bureau. Vous devrez aussi traiter les courriels, dès qu'on vous donnera accès au compte de messagerie.

## Les différents modes de correspondance

Pour acheminer la correspondance, les entreprises font appel à deux modes principaux :

- le mode traditionnel ;
- le mode électronique.

Le **mode traditionnel** fait référence à la poste et aux services de messagerie alors que le **mode électronique** fait référence à la messagerie électronique.

Les nouvelles technologies occupant une place toujours plus importante au quotidien, elles sont de plus en plus présentes dans les milieux professionnels. La correspondance électronique gagne en popularité, alors que la correspondance traditionnelle est moins courante. La transmission par courriel gagne donc en importance pour plusieurs raisons : son coût, sa rapidité et son efficacité. Ces éléments sont non négligeables pour les gestionnaires.

La correspondance comporte un grand nombre de documents variés, notamment :

- des lettres régulières ;
- des lettres avec mention ;
- des colis ;
- des télécopies ;
- des revues ;
- des courriels ;
- des feuillets publicitaires ;
- des livraisons par messagerie ;
- des lettres circulaires ;
- du courrier interne.

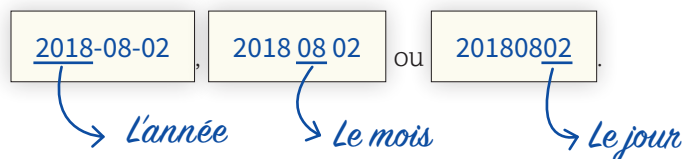


## L'estampillage de la date de réception

Pour le **courrier traditionnel**, dès la réception d'une lettre ou d'un colis, il est important de procéder à l'estampillage de la correspondance. Le tampon dateur sera donc très utile pour gérer efficacement les tâches de secrétariat. Il permet d'indiquer le jour, le mois et l'année de réception. Il s'agit d'un timbre avec des bandes ajustables, chiffrées le plus souvent : quatre bandes pour marquer l'année, deux bandes pour marquer le mois et deux bandes pour marquer le jour. Si un seul chiffre représente le mois ou le jour, il est précédé du zéro.

### EXEMPLE

Le 2 août 2018 peut être indiqué de trois façons, toutes trois conformes à une norme internationale :



## Le tri du courrier traditionnel

Gérer la correspondance se fait habituellement en trois étapes : trier, dépouiller et distribuer le courrier.

Voici les étapes d'une méthode de travail efficace qui permet d'optimiser son temps lors du tri de la correspondance.

1. Isolez les lettres et les colis des autres types de documents reçus, comme les feuillets publicitaires, les revues, les journaux, etc.
2. Mettez de côté les documents suivants pour les traiter plus tard :
  - les lettres adressées à l'entreprise dont le destinataire n'est pas indiqué ;
  - le courrier retourné par Postes Canada.
3. Séparez la correspondance par Service.
4. Séparez ensuite la correspondance d'un Service par direction et par employé.
  - Lorsque le nom d'un employé qui ne travaille plus pour l'entreprise est indiqué sur l'enveloppe **avec son titre**, transmettez l'envoi à son remplaçant.
  - Lorsque le nom d'un employé qui n'est plus en poste est indiqué sur l'enveloppe, mais **sans son titre**, demandez au Service des ressources humaines de faire parvenir l'envoi à l'adresse personnelle de l'employé. Si le Service des ressources humaines ignore la nouvelle adresse, retournez l'envoi par la poste avec la mention « adresse inconnue ».
5. Repérez les envois de lettre ou de colis qui nécessitent un traitement immédiat : ceux portant une mention d'acheminement comme RECOMMANDÉ, URGENT, EXPRESS ou PAR EXPRESS, PAR MESSAGERIE, PAR AVION. Placez-les sur le dessus de chaque pile ; ils seront traités en priorité par les destinataires.
6. Placez à la suite les envois portant une indication quant à la nature de l'envoi comme PERSONNEL, CONFIDENTIEL, SOUS TOUTES RÉSERVES.
7. Placez les autres lettres à la suite ; elles seront suivies par les revues, les journaux, les feuillets publicitaires ; en bref, tous les documents non personnalisés.

**N.B.**

Les méthodes de travail peuvent varier selon la taille et la structure de l'entreprise.

CONFIDENTIEL Monsieur Maxime Rimbaud  
Directeur des ressources humaines  
Solution santé animale  
10645, avenue du Pont Nord  
Alma (Québec) G8B 5G2

## Des mentions importantes en correspondance

Les mentions relatives au mode d'acheminement et à la nature de l'envoi sont indiquées sur les enveloppes et sur les colis, et constituent des éléments importants dont vous devez tenir compte lors du traitement de la correspondance.

### Rappel

#### LES MENTIONS RELATIVES AU MODE D'ACHEMINEMENT ET À LA NATURE DE L'ENVOI

Voici les différentes mentions que vous pouvez voir sur les lettres ou sur les colis. Elles doivent être écrites en lettres majuscules et être soulignées. Par exemple : PAR AVION, PAR EXPRESS, PAR MESSAGERIE PRIORITAIRE, etc.

LES MENTIONS DE LA LETTRE	
Éléments de mention	Descriptions
<b>Acheminement :</b>	Mention utilisée pour préciser le mode d'envoi de la lettre, autre que régulier.
• Par avion	Envoi plus rapide que par courrier régulier. Mention généralement utilisée pour une lettre reçue de l'extérieur du Canada.
• Par express	Le destinataire recevra la lettre dans un délai d'un ou de deux jours ouvrables.
• Par messagerie prioritaire	Le destinataire recevra la lettre dans un délai d'un jour ouvrable.
• Par télécopie	L'expéditeur souhaite que la lettre soit reçue dans l'immédiat.
• Recommandé	Le destinataire doit signer pour recevoir la lettre, ce qui constitue une preuve de réception pour l'expéditeur de la lettre.
• En main propre ou en mains propres	L'enveloppe doit être remise en main propre au destinataire (le plus souvent par un service de messagerie).
<b>Nature de l'envoi :</b>	Mention utilisée pour ajouter une précision quant au contenu de la lettre.
• Confidentiel	Précision apportée afin que la lettre soit ouverte uniquement par le destinataire et qu'il n'en divulgue pas le contenu.
• Personnel	La lettre doit être ouverte uniquement par le destinataire.
• Sous toutes réserves	Mention surtout utilisée pour une lettre de mise en demeure, afin que l'expéditeur se protège d'un recours quelconque.

#### N.B.



L'expression *sans préjudice* est un calque de l'anglais *without prejudice*. Utilisez plutôt l'expression *sous toutes réserves* ou *sous réserve de tous droits*.





## La correspondance retournée par Postes Canada

Pour la correspondance retournée par Postes Canada, prenez connaissance de la raison indiquée sur l'enveloppe et faites les corrections. Il s'agit habituellement :

- d'une adresse incomplète;
- d'un destinataire inconnu à l'adresse;
- d'un affranchissement erroné;
- d'une erreur de code postal.

Ce sont des situations que l'on peut facilement corriger. Avant de remettre le tout à la poste, assurez-vous que l'expéditeur sait que son envoi a été retourné et qu'il y aura un délai supplémentaire pour l'envoi de sa correspondance. L'expéditeur pourrait vouloir aviser le destinataire de ce retard. Une fois le problème corrigé, remettez le plus rapidement possible la correspondance à la poste pour éviter des retards supplémentaires.

**2** Veuillez indiquer dans la colonne de droite la mention correspondant à chacun des énoncés. Assurez-vous de respecter les règles d'écriture comme vous pouvez le voir dans les exemples donnés.

ÉNONCÉS	MENTIONS
a) Le document doit rester secret.	
b) Le document doit être remis sans délai ou par livraison expresse au destinataire.	
c) L'expéditeur a besoin de la signature du destinataire comme preuve de réception.	
d) L'enveloppe doit être remise au destinataire, sans avoir été ouverte.	
e) Le contenu de la lettre ne peut être utilisé contre le signataire.	
f) L'enveloppe doit être remise en personne à son destinataire.	

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 



**3** Vous venez de trier la correspondance de l'entreprise reçue ce matin. Vous avez quelques documents pour le Service des ressources matérielles et de la comptabilité. Veuillez préciser dans quel ordre vous placerez les documents suivants avant de les remettre au destinataire en écrivant les lettres correspondantes dans les cases ci-dessous. Notez que la case de gauche représente le dessus de la pile.

- a) Feuille publicitaire d'une quincaillerie.
- b) Lettre adressée à Arya Mahjoub.
- c) Lettre portant la mention RECOMMANDÉ et adressée à Arya Mahjoub.
- d) Revue de l'Association des gestionnaires en ressources matérielles du Québec.
- e) Lettre portant la mention CONFIDENTIEL et adressée à Arya Mahjoub.

1	2	3	4	5

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## Le tri du courrier numérique

Trier les messages électroniques est aussi une tâche qui demande rigueur et discrétion. La boîte de réception de votre messagerie doit être ouverte tous les matins, et consultée plusieurs fois par jour.

Vous recevez dans votre boîte de réception personnelle les courriels qui vous sont adressés ainsi que ceux qui ont été envoyés à l'adresse générale de l'entreprise. Voici une façon de procéder :

1. Triez les courriels et classez ceux sans destinataire dans un sous-dossier; regroupez-les en un seul et même endroit pour en accélérer la gestion.
2. Passez en revue les courriels qui vous sont adressés et ceux adressés à votre supérieure, le cas échéant, puis classez-les dans des sous-dossiers avant de les traiter.



### Astuce

Déterminer des moments précis dans la journée où vous consulterez la boîte de réception des courriels vous permettra de rester concentrée sur vos tâches et d'être plus efficace. Les moments suivants sont préconisés : le matin en arrivant, avant ou après le dîner, et un peu avant la fin de la journée.



### 1.1.1 *Trier le courrier numérique à l'aide d'un sous-dossier*

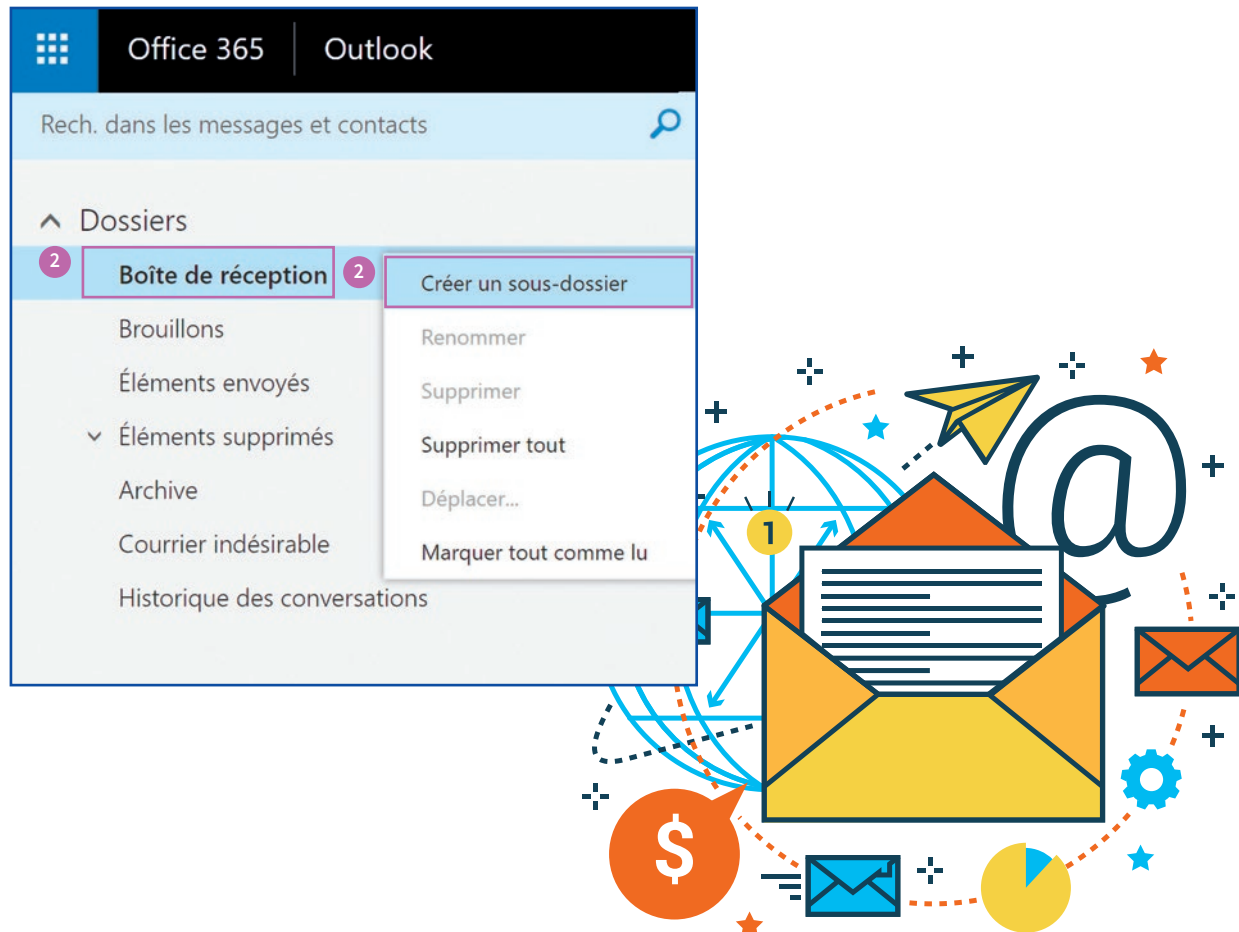
Dans le cadre de votre travail de gestion de la correspondance électronique, il peut être intéressant de créer, dans la boîte de réception, un sous-dossier nommé *Transférer* (ou portant tout autre nom qui facilitera votre gestion) qui regroupera tous les courriels provenant de l'adresse générale de l'entreprise et devant être transférés aux autres Services.

Vous voulez donc créer un sous-dossier *Transférer* dans votre boîte de réception, où vous acheminerez tous les messages ayant un destinataire inconnu.



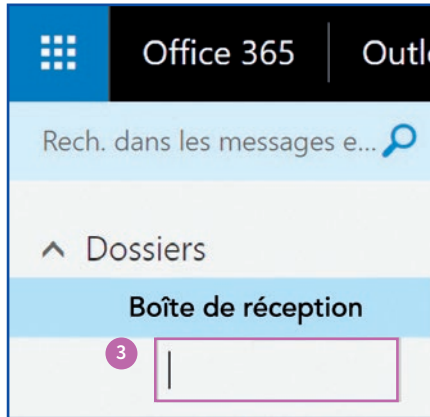
1. Pour ce faire, créez-vous d'abord un compte Microsoft pour utiliser la messagerie Outlook ou reprenez celui que vous aviez créé pour le guide de la compétence 5, *Service à la clientèle*.
2. Une fois votre compte créé, ouvrez votre messagerie. À l'aide du bouton droit de la souris, cliquez sur **Boîte de réception** dans le menu contextuel, choisissez l'option **Créer un sous-dossier**. Voir la **Figure 1.1**.

Figure 1.1



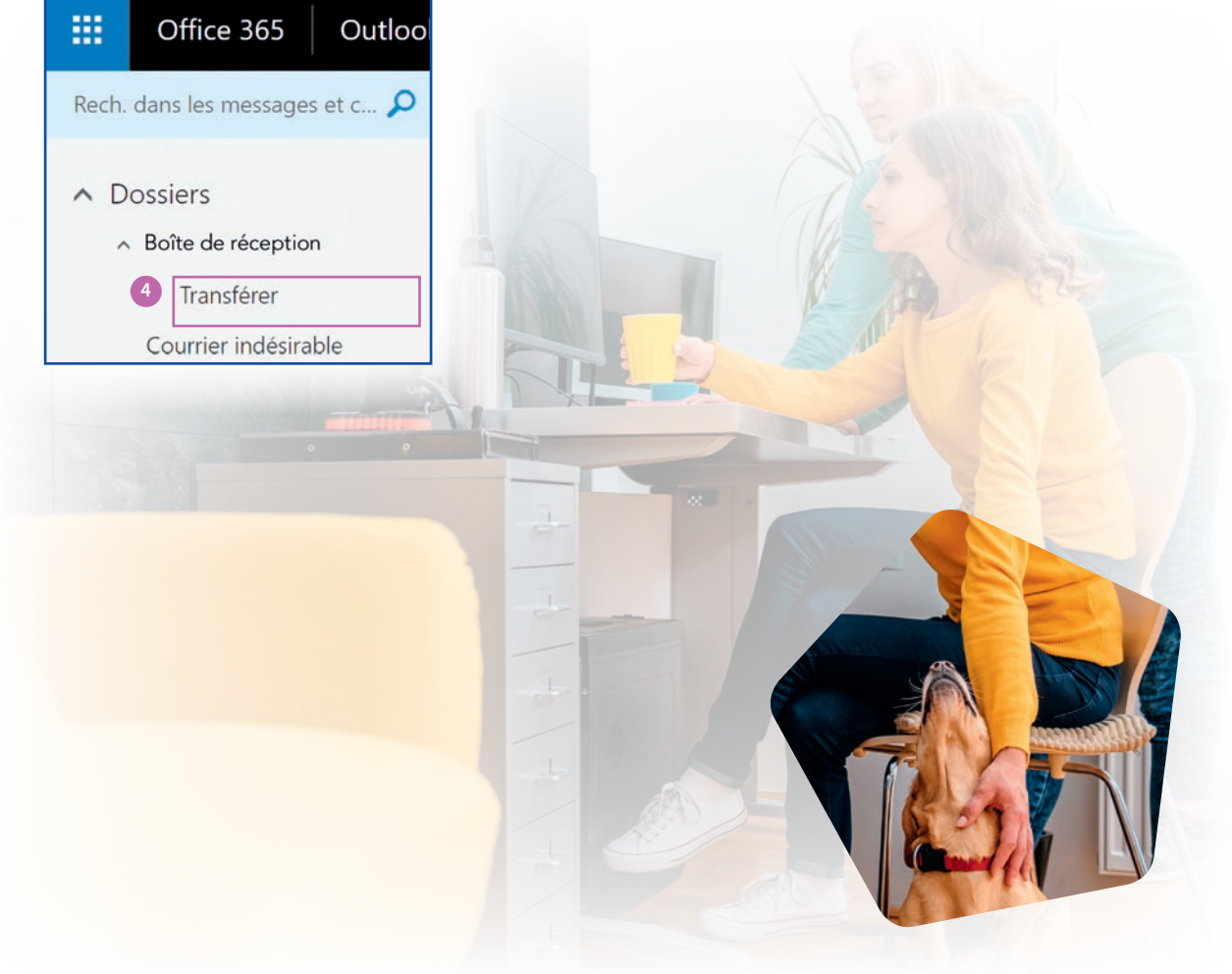
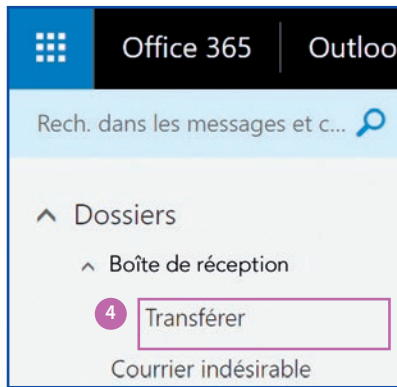
- En cliquant sur **Créer un sous-dossier**, un champ vide apparaît pour enregistrer le nom de votre dossier. Voir la **Figure 1.2**.

Figure 1.2



- Inscrivez-y le mot **Transférer** et appuyez sur la touche **Retour** de votre clavier. Le sous-dossier **Transférer** devient donc un sous-dossier de la boîte de réception. Voir la **Figure 1.3**.

Figure 1.3





## 1.1.2 Trier le courrier numérique à l'aide de règles

Certaines messageries offrent l'option de gérer les courriels à l'aide de règles. Celles-ci permettent de limiter les actions manuelles et répétitives nécessaires à la gestion des courriels. Les règles activées s'exécutent de manière continue et automatique.

Créez une règle qui déplacera les messages provenant de l'adresse générale de l'entreprise directement vers un sous-dossier vous permettra d'économiser du temps, puisque tous les courriels seront regroupés au même endroit.



1. Pour créer des règles dans votre messagerie Outlook, allez dans les paramètres qui se trouvent à droite dans la barre du haut. Voir la **Figure 1.4**.

Figure 1.4

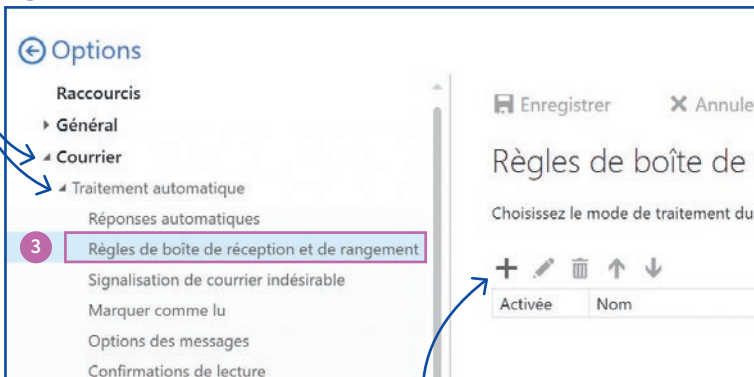


2. Ensuite, faites défiler le menu nouvellement apparu et cliquez sur **Courrier** (sous **Paramètres de vos applications**). Voir la **Figure 1.5**.

3. Un nouveau menu s'ouvrira à gauche. Choisissez l'option **Règles de boîte de réception et de rangement**. Voir la **Figure 1.6**.

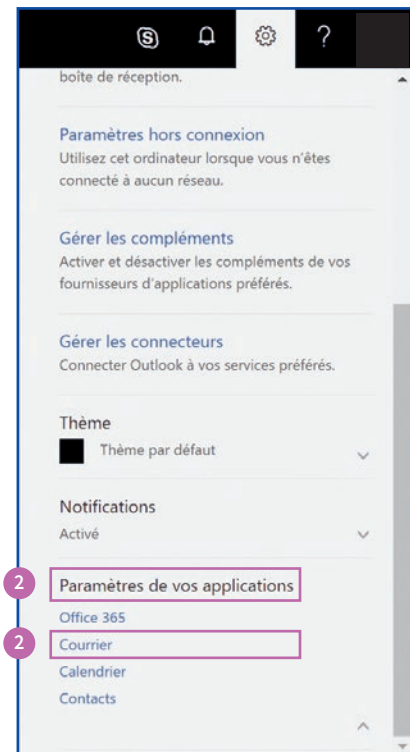
Note: Si le menu n'affiche pas cette option, cliquez sur **Courrier**, puis sur **Traitement automatique**.

Figure 1.6



*Cliquez sur « + » pour créer une règle.*

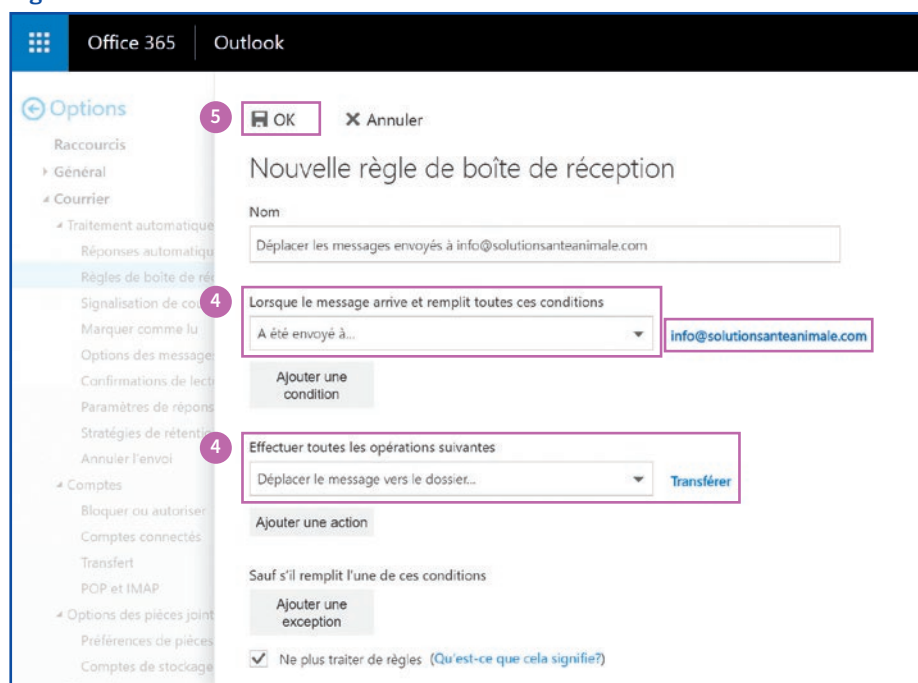
Figure 1.5





4. Un nouveau menu s'affiche, vous permettant de déterminer les spécifications de votre règle. Donnez-lui un nom, par exemple : Courriels généraux. Déterminez les conditions que vous établirez dans le cadre de votre travail en fonction de vos besoins. Lors de votre travail en entreprise, l'adresse liée au destinataire sera différente de celle présentée ici, mais les étapes seront les mêmes. Puisque vous n'avez pas accès à la boîte de réception de Mylène Blondeau, vous ne serez pas en mesure de compléter cette mise en situation en utilisant l'adresse générale de l'entreprise: info@solutionsanteanimale.com. Pour la situation actuelle, dans la section **Lorsque le message arrive et remplit toutes ces conditions**, il faudrait choisir l'option **A été envoyé à...** et sélectionner le destinataire, soit l'adresse info@solutionsanteanimale.com. Dans la section **Effectuer toutes les opérations suivantes**, il faudrait choisir **Déplacer le message vers le dossier** et dans le menu, choisir **Transférer**. Voir la **Figure 1.7**.

Figure 1.7

**N.B.**

Selon les logiciels de messagerie utilisés et leur version, la façon de nommer les règles peut varier.

**Astuce**

Amusez-vous à explorer et à essayer les différentes règles disponibles pour optimiser votre temps lors de la gestion des courriels. Vous deviendrez ainsi plus efficace.

5. Dans le haut de la fenêtre, cliquez sur **OK** pour appliquer les modifications. Voir **Figure 1.7**. De façon automatique, dès qu'un message adressé à info@solutionsanteanimale.com entre pour Mylène Blondeau ou à l'adresse du destinataire que vous avez choisie, il est automatiquement transféré dans le sous-dossier **Transférer**.





## Gérer les listes de diffusion

Évaluez régulièrement les listes de diffusion auxquelles vous êtes abonnée. Les bulletins que vous recevez sont-ils toujours aussi pertinents pour votre travail ? Avez-vous le temps de les lire ? Sont-ils tous nécessaires ? N'hésitez pas à vous désabonner. Les courriels que vous recevez doivent être traités et requièrent beaucoup de temps.

### Rappel GÉRER LES POURRIELS

La réception de pourriels (*spams*, ou courriels indésirables) est un problème répandu. Si vous recevez un message électronique d'un expéditeur inconnu qui vous sollicite pour la vente d'un produit ou d'un service, il s'agit manifestement d'un pourriel. Vous pouvez supprimer ce message, mais pour éviter d'être sollicitée de nouveau par cet expéditeur, vous pouvez le classer dans le courrier indésirable. Pour ce faire, sélectionnez le message, puis cliquez sur l'option **Déplacer vers**. Puis, vous choisissez l'option **Courrier indésirable**.

Il est possible parfois qu'un message envoyé par un expéditeur qui vous écrit pour la première fois soit envoyé automatiquement, par le système de messagerie, dans la boîte de courrier indésirable. Il est donc recommandé d'aller vérifier quotidiennement les messages dans cette boîte. Si un message s'y retrouve alors qu'il n'aurait pas dû être considéré comme un pourriel, sélectionnez-le et cliquez sur l'onglet **Courrier légitime**, dans le menu d'onglets, en haut du volet de lecture.

## Le dépouillement du courrier traditionnel

Une fois la correspondance triée, il faut procéder à l'étape suivante : prendre connaissance du contenu de la correspondance sans destinataire afin de transmettre les envois aux destinataires appropriés.

À moins de directives contraires, lors du dépouillement du courrier traditionnel de l'entreprise, vous n'ouvrez que :

- les enveloppes adressées à l'entreprise dont le destinataire n'est pas indiqué ;
- les enveloppes retournées par Postes Canada qui ne sont pas adressées à un employé ou à un service.

Si le nom du destinataire n'est pas indiqué sur l'enveloppe, il est donc nécessaire d'ouvrir l'enveloppe et d'en vérifier le contenu pour déterminer le destinataire ou l'expéditeur. Il faudra, à l'occasion, lire la lettre en entier pour savoir à qui la transmettre, mais, quelquefois, certains éléments comme l'objet de la lettre ou le type de document pourront vous aider à diriger l'envoi vers le service approprié.

Une fois le destinataire ou l'expéditeur connu, remettez la lettre dans l'enveloppe, indiquez le nom de cette personne sur l'enveloppe et joignez-la à la pile de documents pour ce destinataire.



**4** Lors du tri de la correspondance, vous avez mis de côté 25 enveloppes adressées à Solution santé animale, mais ne comportant pas de nom de destinataire. En dépouillant cette correspondance, vous devez consulter l'organigramme de l'entreprise pour déterminer le Service auquel vous transmettez la correspondance en indiquant le nom de l'adjointe administrative et de son supérieur immédiat.

CONTENU DE L'ENVELOPPE	SERVICE	ADJOINTE ADMINISTRATIVE	SUPÉRIEUR IMMÉDIAT
<b>a)</b> Chèque			
<b>b)</b> Curriculum vitæ pour un poste d'adjointe administrative			
<b>c)</b> Plainte d'un client			
<b>d)</b> Organisation du congrès annuel			
<b>e)</b> Renseignements d'un fournisseur			
<b>f)</b> Commande de nourriture pour chats			
<b>g)</b> Nouvelles procédures en matière d'assurance-emploi			
<b>h)</b> Catalogue d'ameublement de bureau			
<b>i)</b> Demande de renseignements sur le prix des produits			



CONTENU DE L'ENVELOPPE	SERVICE	ADJOINTE ADMINISTRATIVE	SUPÉRIEUR IMMÉDIAT
<b>j)</b> Offre quant à la possibilité de louer la salle du château Labbé			
<b>k)</b> Demande de la part du gouvernement d'obtenir une copie des états financiers			
<b>l)</b> Offre d'une nouvelle assurance-vie pour le personnel			
<b>m)</b> Contrat de location d'un climatiseur (courriel)			
<b>n)</b> Demande d'autorisation de retourner de la marchandise			
<b>o)</b> Formulaires de Revenu Québec pour préparer les relevés d'emploi			
<b>p)</b> Offre de service d'une firme de contrôle de la qualité			
<b>q)</b> Offre spéciale de stylos à encre effaçable			
<b>r)</b> Assurance du bâtiment			
<b>s)</b> Demande de stages du Collège Saint-Greg			
<b>t)</b> Lettre de remerciement d'une cliente			



CONTENU DE L'ENVELOPPE	SERVICE	ADJOINTE ADMINISTRATIVE	SUPÉRIEUR IMMÉDIAT
<b>u)</b> Demande de soumission pour achat de nourriture d'animaux			
<b>v)</b> Nouvelles normes en matière de frais de déplacement			
<b>w)</b> Communiqué concernant les nouveaux modes de financement pour la recherche			
<b>x)</b> Facture			
<b>y)</b> Statistiques de la consultation du site Web de l'organisation			

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## Le dépouillement du courrier numérique

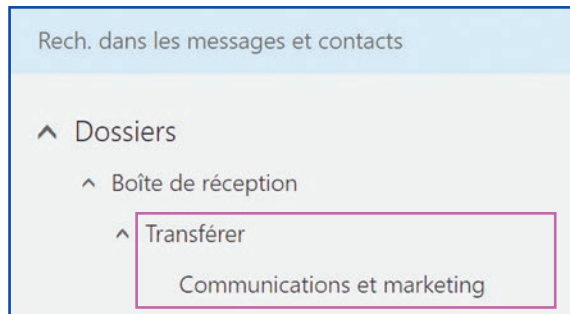
Puisque les courriels de l'adresse générale sont classés dans un sous-dossier les regroupant tous (de façon manuelle ou avec une règle d'automatisation), il faut maintenant les dépouiller.

Créer des sous-dossiers pour chacun des services de l'organisation dans le sous-dossier **Transférer** vous permettra de classer tous les courriels sans destinataire directement dans le service de l'entreprise auquel ils appartiennent, ce qui en facilitera le suivi.



Pour ce faire, reprenez les mêmes étapes que celles qui vous ont servi à créer le sous-dossier **Transférer**. Cette fois-ci par contre, cliquez d'abord sur **Transférer** pour afficher le menu contextuel (cliquez à droite sur la souris). Puis, choisissez l'option **Créer un sous-dossier** comme vous l'avez fait plus tôt. Au besoin, revoyez les étapes pour créer un sous-dossier aux pages 12 et 13 de cette situation de travail. Voir la **Figure 1.8**.

Figure 1.8



Pour effectuer un dépouillement efficace, vous devrez, à l'occasion, lire un courriel en entier pour savoir à qui le transmettre, mais, quelquefois, certains éléments comme l'objet ou le type de document joint pourront vous aider à transférer le courriel vers le service approprié.

Après avoir pris connaissance d'un courriel et déterminé de quel service il relève, glissez-le dans le sous-dossier approprié.

**5** Veuillez préciser à quel service il faut transférer chacun des courriels suivants.

a)

**Facture 17000.PDF** ▼

56 ko

Télécharger
Enregistrer dans OneDrive - Personnel

**Bonjour,**

**Voici la facture pour les services rendus le mois dernier.**

**Merci!**

### Astuce



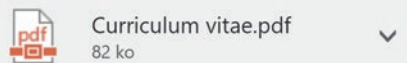
Rappelez-vous qu'avant de lire les courriels sans destinataire, vous devez vérifier l'expéditeur et l'objet afin d'éliminer rapidement les pourriels, les cyberpublicités que vous ne désirez pas. Vous n'aurez donc pas à les lire et vous gagnerez plusieurs minutes précieuses dans votre emploi du temps.

### N.B.



Votre adresse électronique professionnelle ne doit pas servir à recevoir de la correspondance personnelle.

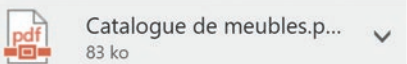
b)



Télécharger Enregistrer dans OneDrive - Personnel

Bonjour,  
Je désire vous soumettre mon curriculum vitae pour un poste au sein de votre entreprise. Au plaisir de discuter avec vous la possibilité de me rejoindre à votre équipe.

c)



Télécharger Enregistrer dans OneDrive - Personnel

Bonjour,  
Tel quel discuté il y a quelque temps, je vous fais parvenir notre catalogue d'ameublement de bureau en format PDF. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour discuter des conditions de vente.  
Bonne journée!

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## La distribution du courrier traditionnel

Une fois le travail de tri et de dépouillement fait avec rigueur, minutie et discrétion, vous devez distribuer la correspondance aux adjointes administratives en main propre ou dans des casiers prévus à cet effet. Chacune d'elles traitera la correspondance de son service, selon les consignes transmises par son supérieur. Le processus établi entre vous et la directrice générale sera vu plus loin.

**N.B.**



Selon la taille de l'entreprise et les tâches qui vous sont assignées, vous pourriez avoir à traiter en partie la correspondance des autres services.

## La distribution du courrier numérique

Une fois le travail d'identification terminé et les courriels associés aux différents services dans votre boîte de réception, vous devez transférer les courriels, un ou plusieurs à la fois, au service de l'entreprise approprié en utilisant la fonction **Transférer** de la messagerie.

S'il reste des messages que vous n'avez pas été en mesure de transférer vers un autre service, vous devrez y répondre vous-même.





### 1.1.3 *La nétiquette dans la réponse ou le transfert d'un courriel*

Chaque courriel que vous transférez ou que vous envoyez doit contenir un message, même très court. La nétiquette recommande de ne jamais envoyer ou transférer un courriel sans prendre le temps d'indiquer quelques mots quant au but de celui-ci.

Il est recommandé d'envoyer un accusé de réception à l'expéditeur en mentionnant que vous avez transféré son courriel à la personne concernée.

N'oubliez pas que la réponse à un courriel doit être courte, courtoise, claire et aller droit au but. Après la formule d'appel, le premier paragraphe commence par une majuscule. La disposition du message est à un seul alignement.

Voici un exemple de réponse qui peut être envoyé à l'expéditeur pour le prévenir que son courriel a bel et bien été reçu et qu'on y donnera suite.



#### Astuce

##### Aide-mémoire

Pour plus d'information sur la nétiquette en matière de rédaction de courriels, téléchargez l'aide-mémoire sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com).

#### EXEMPLE

Monsieur,  
 J'accuse réception de votre courriel, que j'ai réacheminé à monsieur Paul Ayotte, directeur de la recherche et du développement, et du contrôle de la qualité. Il communiquera avec vous sous peu pour donner suite à votre demande.  
 Au plaisir,  
 Mylène Blondeau  
 Adjointe administrative - direction générale

Il est également recommandé d'écrire un petit texte à l'employé à qui vous transférez un ou plusieurs courriels.

Voici un exemple de courriel qui pourrait être envoyé à une employée.

#### EXEMPLE

Bonjour Marie-Josée,  
 Je te fais parvenir les courriels que j'ai reçus dans ma boîte de messagerie et qui relèvent du Service des communications et du marketing.  
 Bonne journée!  
 Mylène Blondeau  
 Adjointe administrative – direction générale

# Traiter la correspondance de votre supérieure

**En tant qu'adjointe administrative à la direction générale, vous êtes aussi responsable de la gestion de la correspondance traditionnelle et électronique de votre directrice, Marie Lafontaine. Pour la correspondance traditionnelle, il vous faut ouvrir les enveloppes, estampiller la date et l'heure, si requis, et attribuer une cote pour le classement. Pour la correspondance électronique, que vous ne souhaitez pas imprimer, vous devez créer des dossiers et des sous-dossiers dans la messagerie pour y classer vos courriels.**

**S**elon l'entreprise pour laquelle vous travaillez, il se peut que vous ayez le mandat de traiter la correspondance d'une ou de plusieurs personnes autres qu'un supérieur. Dans ce cas, suivez les mêmes étapes que celles préconisées pour ce supérieur, mais assurez-vous que chaque personne vous autorise à traiter la correspondance de la même façon. Avant de procéder au traitement du courrier de madame Lafontaine, vous vous rappelez les étapes généralement suivies en entreprise pour traiter la correspondance d'un supérieur.

## Le traitement du courrier traditionnel d'un supérieur

Vous devez déterminer avec votre supérieur la façon dont il souhaite que vous traitiez sa correspondance.

Les enveloppes portant la mention PERSONNEL doivent être remises en main propre à son destinataire. Pour ce qui est des enveloppes portant la mention CONFIDENTIEL, vous devez convenir avec votre supérieur immédiat si vous avez l'autorisation de les ouvrir. S'il vous autorise à le faire, assurez-vous de placer rapidement et exclusivement ces lettres, une fois les enveloppes ouvertes, dans une chemise, car vous avez la responsabilité de les garder à l'abri des regards indiscrets.

Avec l'accord de votre supérieur, vous pourrez faire une première lecture de chaque document et mettre en évidence les points importants avec un surligneur. En prenant connaissance du contenu des lettres, il vous sera alors possible de joindre les différents documents ou dossiers relatifs aux sujets abordés dans celles-ci, ce qui permettra à votre supérieur d'optimiser son temps.



### Astuce

Utilisez des chemises de couleurs différentes pour permettre une identification rapide des envois selon leur importance.



### N.B.

La méthode de traitement de la correspondance pourra varier selon la taille et la structure de l'entreprise.



Présenter la correspondance de façon structurée permet une gestion plus rapide. Voici une façon de faire avec quatre chemises de couleurs différentes :

- une première pour les envois portant la mention CONFIDENTIEL ;
- une deuxième pour les envois devant être traités en priorité, affichant une autre mention ;
- une troisième pour la correspondance régulière ;
- une quatrième pour les revues, les feuillets publicitaires et les autres documents de moindre importance.

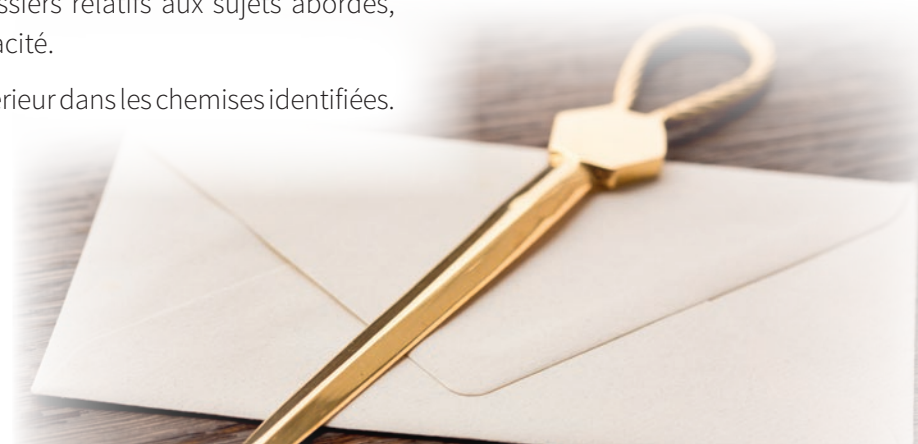
## Procédure pour traiter la correspondance traditionnelle reçue

1. Placez sur le dessus des quatre chemises, sans l'ouvrir, l'envoi portant la mention PERSONNEL, car il doit être remis en main propre.
2. Placez les lettres avec la mention CONFIDENTIEL dans une chemise loin des regards indiscrets.
3. Ouvrez les envois portant une mention d'acheminement ou quant à la nature de l'envoi : RECOMMANDÉ, URGENT, EXPRÈS ou PAR EXPRÈS, PAR MESSAGERIE, PAR AVION, SOUS TOUTES RÉSERVES, etc.
4. Ouvrez la correspondance régulière et conservez les enveloppes :
  - si l'adresse de l'expéditeur n'apparaît que sur l'enveloppe, pas dans la lettre ;
  - lorsque la date et l'heure de l'oblitération des envois sont nécessaires au traitement du contenu, ce qui est le cas des soumissions, des élections, etc. ;
  - s'il s'agit de courrier interne expédié dans une enveloppe réutilisable.
5. Vérifiez le contenu de la correspondance. Assurez-vous que les documents sont tous destinés à votre supérieur. Si un document dans l'envoi est manquant, informez-en le destinataire par une mention en évidence dans la marge de la lettre.
6. Apposez la date de réception et l'heure, le cas échéant, à l'aide du tampon dateur dans le coin supérieur droit de la première page de chaque document.
7. Codifiez les lettres en indiquant la cote dans le coin supérieur droit, sous la date en utilisant le plan de classification tel que vous le verrez à la page suivante.
8. Joignez les différents documents ou dossiers relatifs aux sujets abordés, le cas échéant, pour une question d'efficacité.
9. Acheminez la correspondance à votre supérieur dans les chemises identifiées.



### Astuce

Un ouvre-lettre électrique convient aux entreprises ayant un volume de courrier moyen à élevé. Autrement, un coupe-papier ou un ouvre-lettres en plastique ou en métal est parfaitement efficace.



Certaines entreprises utilisent un **registre du courrier** dans lequel sont inscrits, notamment, le type d’envoi, l’expéditeur, le destinataire et les commentaires. Ce registre peut être rempli par la réceptionniste ou la personne responsable des lettres, ou encore par l’adjointe administrative lorsque le registre est utilisé à l’étape du dépouillement de la correspondance du supérieur. Les lettres ayant une pièce jointe manquante, contenant de l’argent, dont l’heure de la réception est importante, etc. seront inscrites au registre.

La façon de traiter le courrier varie en fonction des gestionnaires. Le supérieur peut préférer consulter le courrier en votre présence afin d’y donner suite immédiatement. Il peut également vouloir en prendre connaissance et en faire le suivi auprès de vous par la suite. C’est la façon de procéder que madame Lafontaine préconise avec vous.

## Le plan de classification

Un plan de classification est une structure hiérarchique et logique qui contient les rubriques et les sous-rubriques représentant les activités de l’entreprise. Il permet la classification et, par conséquent, le classement et le repérage rapide des documents. Celui-ci est le même pour le courrier traditionnel que pour le courrier numérique.

Il existe différentes méthodes de classement des documents : alphabétique, numérique, alphanumérique et chronologique.

LES MÉTHODES DE CLASSEMENT	DÉFINITIONS	EXEMPLES	
Alphabétique	Classement selon l’ordre alphabétique	Arnaud Bégin Leclerc	Ouimet Paré Saint-Laurent
Numérique	Classement selon l’ordre numérique	100 158 201	238 240 325
Alphanumérique	Classement selon l’ordre alphabétique en premier et ensuite selon l’ordre numérique	A-10 A-100.01 A-102	A-103.20 B-85 C-12
Chronologique	Classement selon la date	3 janvier 2012 1 <sup>er</sup> janvier 2015 30 mars 2016	6 avril 2017 12 février 2018 5 avril 2018

Le plan de classification complet du courrier traditionnel de l'entreprise Solution santé animale est présenté en annexe 1. Celui-ci est alphanumérique. Voici une partie du plan de classification de l'entreprise.

**N.B.**

De plus en plus d'entreprises adoptent la « stratégie verte ». Respectueuses de l'environnement, elles visent à minimiser leur empreinte environnementale en limitant l'utilisation du papier dans les bureaux. Cela a un effet sur les systèmes de classification ; ils sont de plus en plus utilisés électroniquement.

<b>A.100.00</b>	<b>Administration générale</b>
A.110.00	Structure organisationnelle
A.111.00	Documents constitutifs
A.111.01	Histoire de l'entreprise
A.111.02	Charte et lettres patentes
A.112.00	Organisation interne
A.112.01	Organigramme
A.112.02	Politique et structure
A.120.00	Conseil d'administration et réunions
A.121.00	Réunion annuelle
A.122.00	Réunions mensuelles
A.130.00	Comités et réunions
A.131.00	Comité des relations de travail

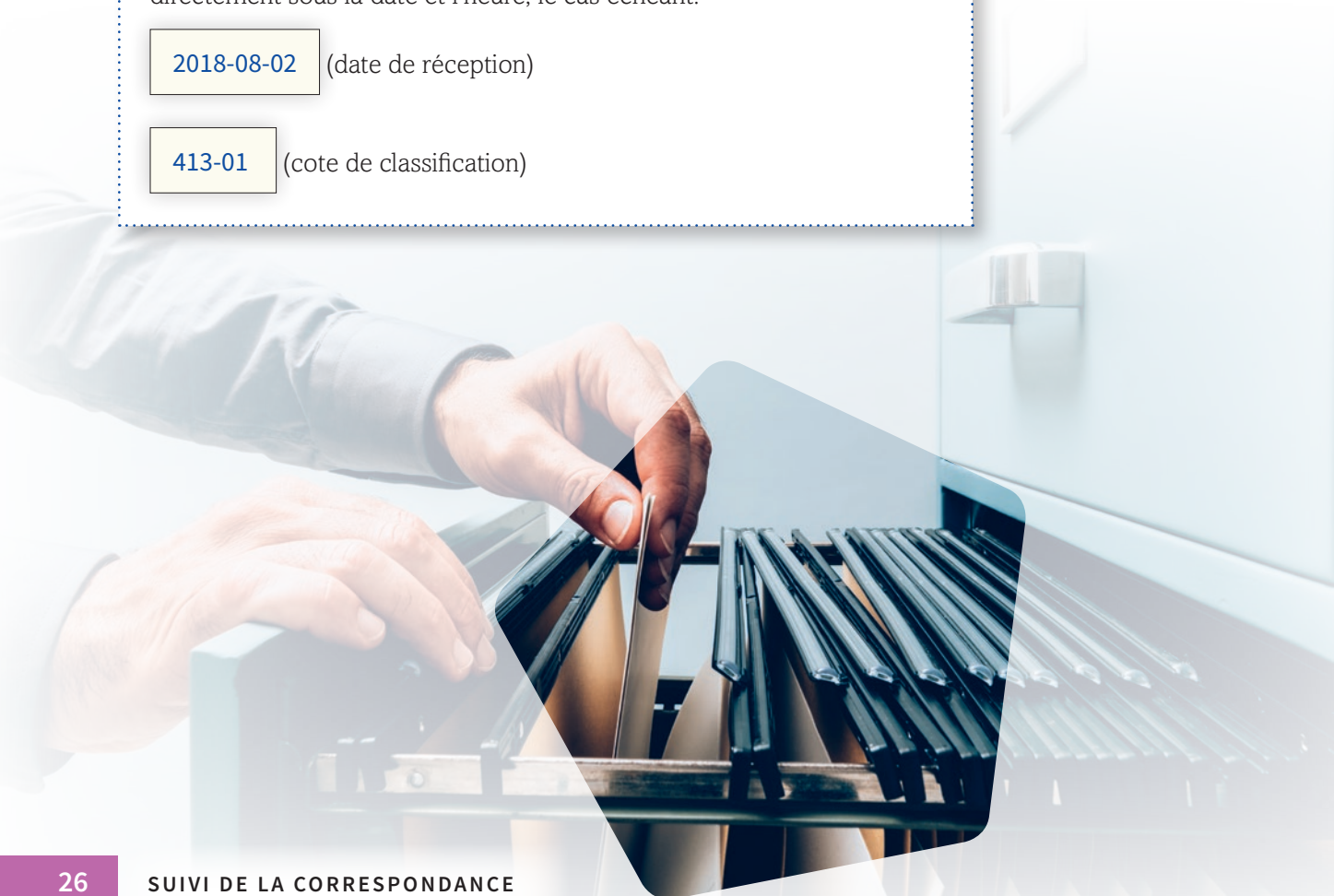
Chacun des documents classés doit obtenir une cote du plan de classification.

**EXEMPLE**

Placez toujours la cote au même endroit, idéalement dans le coin supérieur droit de la première page de la lettre ou du document, directement sous la date et l'heure, le cas échéant.

2018-08-02 (date de réception)

413-01 (cote de classification)





## Le traitement du courrier numérique d'un supérieur

Maintenant que le tri et le dépouillement des courriels sont terminés, c'est le moment de transférer à votre supérieur immédiat les courriels qui s'adressent à lui. Dans le cas de votre supérieur immédiat, il pourra vous indiquer le suivi à faire. Madame Lafontaine vous précise qu'elle préfère répondre elle-même aux courriels que vous lui aurez transmis.

Notez qu'il est préférable d'envoyer un accusé de réception mentionnant que vous avez bien reçu le courriel et que vous y donnerez suite d'ici trois jours. Cela rassure l'expéditeur.

Le tampon dateur n'est pas utilisé pour les courriels, car la date est automatiquement inscrite sur un courriel, que vous choisissiez de l'imprimer ou non.

Pour ce qui est du plan de classification numérique, le tournant « vert » amène les entreprises à réduire les impressions. Toutefois, cela n'empêche aucunement de codifier les documents. De la même façon que sur les documents en version papier, la cote devrait être placée sur la première page du document, dans la partie supérieure droite.

Certaines entreprises ne travaillent plus avec des documents en version papier. Chaque document reçu, que ce soit une lettre, un rapport, etc., est numérisé et classé dans un dossier à l'ordinateur. Le plan de classification est donc souvent transformé en dossier et les documents en version numérique y sont versés.

Voici un exemple de plan de classification numérique.



### Astuce

Vous devez consulter régulièrement votre boîte de réception et répondre aux messages sans tarder, idéalement dans un délai de 48 heures.

- 
- ▲ Plan de classification
    - ▲ A.100.00 Administration générale
      - ▲ A.110.00 Structure organisationnelle
        - ▲ A.111.00 Documents constitutifs
          - A.111.01 Histoire de l'entreprise
          - A.111.02 Chartes et lettres patentes
        - ▲ A.112.00 Organisation interne
          - A.112.01 Organigramme
          - A.112.02 Politique et structure
        - ▲ A.120.00 Conseil d'administration



6 En consultant le plan de classification de Solution santé animale (annexe 1), veuillez indiquer la cote que vous attribueriez aux documents dont le sujet est indiqué ici.

- a) Avis de promotion de trois employés de l'usine
- b) Organigramme de l'entreprise mis à jour
- c) Nouvelle politique de conservation des documents
- d) Congé de perfectionnement du directeur des communications
- e) Gestion du site Internet
- f) Prévisions budgétaires des trois prochaines années
- g) Soumission pour le mobilier de bureau
- h) Arpentage du terrain voisin
- i) Facture du mobilier de bureau
- j) Comité de la qualité totale
- k) Lettres types pour le lancement d'un nouveau produit
- l) Association des vétérinaires pour les animaux de ferme
- m) Déductions sur les paies
- n) Nouveau taux de la marge de crédit
- o) Inventaire des fournitures

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 



# Répondre à la correspondance de votre supérieure

Vous avez remis à madame Lafontaine toutes les lettres qui lui étaient adressées et lui avez transféré tous ses courriels. Elle vous convoque à son bureau pour faire le suivi de chacune des lettres. Madame Lafontaine vous rappelle qu'elle répondra elle-même aux courriels. Elle vous donne quelques indications pour que vous puissiez préparer les lettres.

**M**adame Lafontaine vous fait remarquer que trois lettres reçues comportent quelques erreurs. Voulant tester la qualité de vos compétences en français et en secrétariat, elle vous demande de noter les erreurs sur chacune des lettres et d'indiquer les corrections.



- 7 Afin de vous assurer que vous n'avez rien perdu de votre habileté en langue française, corrigez les erreurs d'orthographe, de syntaxe, de ponctuation et de mise en page des trois lettres présentées aux pages suivantes. Une fois le travail terminé, sauvegardez vos lettres sur votre poste de travail en les nommant **Lettres\_ST1\_exercice\_7**.



Association des vétérinaires  
1076, boulevard des Laurentides  
Laval (Québec) H2G 2W1

Le 10 janvier 20xx

Madame Marie Lafontaine  
Directrice générale  
Solution santé animale  
10 645, avenue du Pont Nord  
Alma (Québec) G8B 5G2

**Objet : invitation au IV<sup>e</sup> Colloque de l'Association des vétérinaires**

Madame,

Nous préparons actuellement le IV<sup>e</sup> Colloque de l'Association des vétérinaires, qui se tiendra jeudi le 15 et vendredi le 16 juin 20xx, à l'hôtel Le Champlain, à Québec.

Le thème retenu pour ce quatrième colloque est « Les soins à prodiguer aux chiens. »

Il y sera principalement question de l'incidence de la saine alimentation sur la longévité et énergie des chiens de grande taille. Vous comprenez que nous ne pouvons penser tenir un tel événement sans vous inviter.

La renommée de Solution santé animale dans le milieu de l'alimentation animale est incontestable, et nous aimerions vous donner l'occasion de nous présenter la mission, les valeurs et les orientations de l'entreprise : en fait tout ce qui lui permet d'avoir tant de succès.

Votre présentation pourrait avoir lieu le jeudi ou le vendredi matin à 9h30.

Espérant obtenir une réponse favorable à notre invitation d'ici le 02 février 20xx, nous vous prions de recevoir, madame, nos salutations les plus distinguées.

La directrice des événements

*Josiane Maheu*

Josiane Maheu



Zoothérapie Bien-Être  
855, boulevard Saint-Joseph  
Roberval (Québec) G8H 2L6

Montréal, le 5 janvier 20xx

Madame Marie Lafontaine  
Directrice générale  
Solution santé animale  
10645, avenue du Pont Nord  
Alma (Québec) G8B 5G2

### **Objet : Demande de commandite**

Madame,

Zoothérapie Bien-Être est un organisme à but non lucratif dont la mission est de développer, de promouvoir et d'offrir des programmes et des services de zoothérapie pour contribuer à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie des personnes de tout âge et de toute condition.

Au cours de la prochaine année, Zoothérapie Bien-Être aimerait étendre ses services de zoothérapie aux résidents de la Vallée de l'âge d'or, la résidence pour personnes âgées non autonomes qui vient d'ouvrir ses portes dans notre région.

Nous lancerons notre première campagne de levée de fonds, dont l'objectif est de \$60000, le 1er février prochain. Nous en profitons pour vous inviter à cette activité qui se tiendra à nos bureaux à 10 heures A.M.

Nous faisons appel à la générosité du public et des entreprises pour atteindre notre objectif, puisque les subventions gouvernementales comptent pour moins de 12% de notre budget annuel.

Connaissant l'importance que la direction de Solution santé animale accorde aux animaux, nous avons pensé à vous comme partenaire de choix. Nous vous offrons la possibilité de profiter d'une visibilité accrue en choisissant de commanditer des activités parmi celles que nous avons planifiées, en offrant des produits que nous ferons tirer ou en donnant des échantillons de vos produits à nos participants. Comme vous le constatez, plusieurs moyens vous sont offerts. Vous avez une idée pour une autre activité? N'hésitez pas à nous en faire part et nous la considérerons avec plaisir.

... 2



Nous profitons de la présente pour vous inviter à participer à notre première activité de la saison qui se tiendra le 15 mars 20xx : « Toutou part en randonnée. » Il s'agit d'une randonnée pédestre dans le superbe sentier Laflamme, nouvellement aménagé.

En plus de vous fournir l'occasion de découvrir ce superbe environnement, que vous soyez accompagné ou non d'un animal de compagnie, vous ferez d'intéressantes rencontres dans un atmosphère détendue.

J'en profite pour vous laisser savoir qu'au cours de la prochaine année, de nombreuses activités seront mises sur pied pour recueillir des fonds, notamment, une course citadine pour chiens et maîtres, une activité cycliste avec toutou, une clinique de soins pour nos amis canins, etc. Il me fait plaisir de joindre notre dépliant.

Les bienfaits de la zoothérapie ont été maintes fois reconnue. Les liens qui se tissent entre l'homme et l'animal améliore le bien-être des gens malades ou isolés.

Souhaitant grandement que vous soyez des nôtres lors du lancement de notre campagne et que vous choisissiez de participer d'une quelconque façon à notre souscription, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Le directeur des communications

*Martin Lachance*

Martin Lachance

Montréal, le 8 janvier 20xx

Madame Marie Lafontaine  
Directrice générale  
Solution santé animale  
10645, avenue du Pont Nord  
Alma (Québec)G8B 5G2

Madame,

J'ai choisi de m'adresser directement à vous car je n'ai pas eu le traitement que je m'attendais de la part des employés du service à la clientèle de votre entreprise.

J'ai communiqué avec madame Carole Maillard en décembre dernier, plus précisément le 24 décembre en matinée, pour lui faire part d'une situation très inquiétante.

J'ai remarqué vos messages publicitaires à la télévision. À partir de là, je me suis renseigné sur vos produits et tous les commentaires que j'ai lu étaient positifs. Comme mon chien est mon meilleur ami, je me suis dit qu'il méritait ce qu'il y a de mieux. Je me suis donc procuré de la nourriture Pro-santé, le 8 décembre plus précisément ; je le sais, car je conserve tout mes coupons de caisse pour mon budget.

Mon chien a beaucoup aimé la nourriture ; il a mangé avec appétit pendant les deux premières semaines. Mais s'est exactement 15 jours plus tard qu'il a commencé à avoir de drôles de comportements. Il s'est mit à se lécher le bout des pattes, à se frotter le visage et à se gratter sans arrêt. Cela m'inquiétait déjà, mais lorsqu'il a eu des vomissements, j'ai décidé de consulter.

J'ai donc contacter mon vétérinaire qui a accepté de nous recevoir en urgence le 23 décembre. Il a examiné mon chien. Si je me souviens bien, il a parlé d'empoisonnement alimentaire. Il m'a suggéré de revenir à sa nourriture habituelle et m'a vendu un produit pour le soulager en attendant que des tests plus poussés soient faits ; je le revoit donc avec mon chien le 15 janvier.

Quand j'ai communiqué avec madame Maillard pour lui expliquer la situation et voir si votre entreprise pouvait faire quelque chose pour m'aider, elle m'a simplement dit que c'était la première fois qu'elle entendait parler d'une telle situation et que, selon elle, c'était probablement du à l'hygiène du bol dans lequel la nourriture avait été placée.

Je ne peux pas croire qu'elle m'est répondu cela. A-t-elle réalisé que mon chien aurait pu mourir si nous n'avions pas trouvé de vétérinaire disponible le 23 décembre ?

... 2





2

J'ai, par la suite, tenté d'entrer en contact avec madame Josée Dicaire, la directrice du service. Chaque fois que j'appelais, elle était occupée. J'ai alors laissé un message et elle n'a jamais retourné mon appel.

Voilà pourquoi j'ai décidé de vous écrire en vous faisant parvenir le coupon de caisse, la facture du vétérinaire et le sac de nourriture.

Je pense sérieusement joindre les responsables des journeaux locaux pour leur faire part de mon insatisfaction si je n'ai pas de nouvelles de votre part d'ici une semaine.

Au plaisir,

*Jean Brien*

Jean Brien  
5218, rue de la Fabrique  
Laval (Québec) H7C 1<sup>re</sup>6

## Des outils pour la mise en page et la rédaction du plan d'une lettre

Votre supérieure est très satisfaite de votre travail de correction sur les trois lettres reçues. Elle vous demande donc d'y répondre. Puisque vous savez que la qualité de votre travail a un effet sur l'image de l'entreprise, vous décidez de revoir les outils pour planifier, réviser et rédiger les lettres.

### Rappel

#### LES CARACTÉRISTIQUES DES LETTRES À UN OU À PLUSIEURS ALIGNEMENTS

La mise en page des lettres variera selon le nombre d'alignements choisi.

NOMBRE D'ALIGNEMENTS	CARACTÉRISTIQUES DES LETTRES
Lettre à un alignement	Les lettres à un alignement ne comportent pas de tabulation. Elles alignent tous les éléments contre la marge de gauche.
Lettre à deux alignements	Dans les lettres à deux alignements, la date et la signature sont à droite. La mention de l'objet peut être centrée ou alignée contre la marge de gauche. Tous les autres éléments sont alignés contre la marge de gauche, sans alinéa.
Lettre à trois alignements	Dans les lettres à trois alignements, la date et la signature sont à droite. La mention de l'objet est centrée. Tous les autres éléments sont alignés contre la marge de gauche. Chaque paragraphe commence par un alinéa. Cette disposition permet un équilibre visuel intéressant. Ce modèle est préconisé par <i>Le français au bureau</i> .

### Rappel

#### POUR UNE PREMIÈRE LECTURE EFFICACE D'UN TEXTE À ÉCRIRE

Pour écrire une lettre, rédigez d'abord un premier jet. À la première lecture, repérez certains renseignements importants sur lesquels vous devrez agir. Validez :

- l'expéditeur du document ;
- le destinataire (cela vous permettra d'éviter les fautes d'accord) ;
- la date ou d'autres indices de temps (pour éviter les fautes d'accord) ;
- le sujet de la communication (pour un choix de mots appropriés selon le contexte).

Toujours au cours de cette première lecture, vous devez :

- vous assurer de la clarté du message ;
- vérifier la cohérence du texte.

Posez-vous des questions.

- Décelez-vous des contradictions ?
- Certains mots utilisés peuvent-ils porter à confusion ?
- Des mots essentiels sont-ils manquants ?
- La structure des phrases laisse-t-elle place à l'interprétation ?
- Le ton du document est-il inapproprié au destinataire ?



Rappel

## LES CARACTÉRISTIQUES D'UN TEXTE PROFESSIONNEL

Voici une grille qui vous permettra de vérifier que votre texte répond aux sept critères d'un texte professionnel. Utilisez cette grille de vérification chaque fois que vous rédigez.

### LA GRILLE DE VÉRIFICATION POUR UN TEXTE PROFESSIONNEL EFFICACE<sup>1</sup>

Objet précis	<p>En lisant l'objet de la lettre, le lecteur doit comprendre tout de suite de quoi il s'agit ou en quoi cela le concerne.</p> <p>Assurez-vous de pouvoir répondre à ces trois questions après la relecture de votre lettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De quoi est-il question ?</li> <li>• Est-ce que la lettre traite du bon sujet ?</li> <li>• À qui cette lettre s'adresse-t-elle ?</li> </ul>
Message clair	<p>En survolant le texte, il est facile de percevoir l'essentiel du message.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans l'introduction, mettez bien en évidence le sujet de la lettre.</li> <li>• Vérifiez s'il serait plus pertinent d'insérer une énumération verticale ou un tableau.</li> </ul>
Lisibilité	<p>Le lecteur lit facilement le texte, sans relire certains passages.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divisez les idées en paragraphes correctement.</li> <li>• Faites des phrases courtes et structurées.</li> </ul>
Compréhension	<p>Le lecteur comprend immédiatement tout le texte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez des mots connus du destinataire.</li> <li>• Marquez les liens logiques entre les idées et les paragraphes en recourant aux marqueurs de relation.</li> <li>• Enchaînez les idées de manière cohérente, selon le plan de rédaction.</li> <li>• Soyez concret, recourez aux faits ou donnez un exemple.</li> </ul>
Mémorisation	<p>Après une seule lecture, le destinataire se souvient aisément du message principal et des informations essentielles de la lettre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faites des phrases courtes.</li> <li>• Présentez les idées selon le plan de rédaction, dans un ordre logique.</li> <li>• Éliminez toutes les informations parasites.</li> </ul>
Action	<p>Le destinataire sait précisément ce qu'il doit faire ou comment le faire pour donner suite à la lettre.</p> <p>Donnez au destinataire toutes (et seulement) les informations dont il a besoin. S'il y a une procédure à présenter, expliquez-la dans un ordre logique.</p>
Réponse	<p>Le destinataire est motivé à répondre à la demande qui lui est adressée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soulignez de façon positive le ou les avantages qu'aura le destinataire à répondre.</li> <li>• Utilisez un niveau de langue standard.</li> <li>• Utilisez un ton courtois et des formules de politesse adéquates.</li> </ul>

1 VERVIER, Anne. « Qu'est-ce qu'un texte professionnel efficace ? » [En ligne], mis à jour le 16 janvier 2012. (Consulté le 14 novembre 2017). Reproduit avec l'autorisation d'Anne Vervier.

## La révision d'une lettre

Après avoir validé le contenu de la lettre et son objectif, vous pouvez consulter la méthode de révision d'une lettre et, ensuite, jeter un dernier coup d'œil à celle-ci en utilisant la liste de vérification suivante qui vous aidera à valider les éléments de la mise en page, le vocabulaire utilisé, l'orthographe d'usage et l'orthographe grammaticale.

### Vérifier le vocabulaire, l'orthographe, la syntaxe et la ponctuation

#### QUOI ?

C'est relire, réviser une lettre, se demander comment l'améliorer et la corriger en ce qui concerne les mots (vocabulaire et orthographe) et les phrases (cohérence du texte et syntaxe).

#### POURQUOI ?

- Pour améliorer une lettre.
- Pour développer de bonnes habitudes d'écriture.
- Pour repérer les erreurs et les corriger.

#### COMMENT ?

##### Syntaxe

- Utiliser une méthode d'autocorrection qui laisse des traces, comme des flèches, des symboles, le soulignement.
- S'assurer que les phrases sont bien construites (l'ordre des mots dans les groupes syntaxiques, les classes de mots, la structure des phrases, la présence des constituants obligatoires).

##### Ponctuation

- S'assurer que les signes de ponctuation sont présents et appropriés.

##### Orthographe d'usage

- Mettre un symbole (ex. : ☆) tout au long de la rédaction au-dessus des mots dont l'orthographe doit être vérifiée (**pendant** l'écriture).
- Chercher dans le dictionnaire les mots accompagnés de ☆ (**après** l'écriture).

##### Orthographe grammaticale

- Vérifier les accords dans les GN et dans les GV.

##### Vocabulaire

- Enrichir le vocabulaire en utilisant des termes précis afin de produire un message clair en consultant les exemples de formulations et les plans de rédaction au besoin.
- Repérer les anglicismes et les remplacer par les termes appropriés.
- Consulter des références au besoin (lexique, dictionnaire, grammaire, guide de conjugaison, etc.) ou recourir à un logiciel de traitement de texte.
- Faire une dernière lecture.

#### QUAND ?

**Pendant** l'écriture d'une lettre.

**Avant** la version définitive d'une lettre.

## Liste de vérification des éléments d'une lettre

Les éléments nécessaires sont-ils tous présents et bien disposés selon que la lettre est à un, à deux ou à trois alignements ?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Date                   | <input type="checkbox"/> Signature                         |
| <input type="checkbox"/> Mention d'acheminement | <input type="checkbox"/> Initiales d'identification        |
| <input type="checkbox"/> Nature de l'envoi      | <input type="checkbox"/> Pièce jointe                      |
| <input type="checkbox"/> Référence              | <input type="checkbox"/> Copie conforme                    |
| <input type="checkbox"/> Objet                  | <input type="checkbox"/> Transmission confidentielle       |
| <input type="checkbox"/> Appel                  | <input type="checkbox"/> Pagination (lettre de deux pages) |

Qu'en est-il de la qualité du texte ?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Cohérence                    | <input type="checkbox"/> Présence de marqueurs de relation |
| <input type="checkbox"/> Information précise          | <input type="checkbox"/> Présence d'organiseurs textuels   |
| <input type="checkbox"/> Organisation des paragraphes | <input type="checkbox"/> « Une idée, une phrase »          |

Y a-t-il des erreurs oubliées ?

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Doublons       | <input type="checkbox"/> Anglicismes |
| <input type="checkbox"/> Coquilles      | <input type="checkbox"/> Pléonasmes  |
| <input type="checkbox"/> Mots manquants | <input type="checkbox"/> Barbarismes |
| <input type="checkbox"/> Orthographe    | <input type="checkbox"/> Homophones  |
| <input type="checkbox"/> Mots familiers |                                      |

Qu'en est-il de la syntaxe ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Choix des pronoms relatifs | <input type="checkbox"/> Conjugaison des verbes       |
| <input type="checkbox"/> Phrases négatives          | <input type="checkbox"/> Accord du groupe nom         |
| <input type="checkbox"/> Temps de verbe             | <input type="checkbox"/> Accord des participes passés |

Une dernière vérification...

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Ponctuation | <input type="checkbox"/> Abréviations       |
| <input type="checkbox"/> Majuscules  | <input type="checkbox"/> Espaces insécables |

### Astuce



Dans la dernière étape de la relecture, relisez votre texte à l'envers. Commencez par le bas. En ne vous concentrant pas sur le sens du texte, vous serez plus attentive aux mots. Vous pourrez ainsi rapidement repérer les dernières fautes d'orthographe et les coquilles.

### Astuce



N'hésitez pas à consulter une grammaire ou la Banque de dépannage linguistique du site Web de l'Office québécois de la langue française (OQLF) pour vous aider. Ils constituent des références fiables.

### N.B.



Portez une attention particulière aux déterminants numériques (vingt, cent, etc.), aux adjectifs de couleur (orange, bleu-vert, etc.) et aux homonymes (quelque, quelques, quel que).

## Des outils de correction automatique

Il existe de nombreux outils de correction automatique disponibles en ligne qui peuvent vous aider à corriger vos textes. Certains sont gratuits alors que d'autres sont payants.

Prenez le temps de découvrir ces outils. Comme tous les correcteurs ne se focalisent pas sur les mêmes erreurs, vous pouvez en utiliser plus d'un pour une correction plus efficace.

Le logiciel Antidote est considéré comme une référence en correction. Ce logiciel a l'avantage de ne pas se limiter à l'orthographe et à la grammaire ; il repère la virgule malvenue et le pléonisme bête, les erreurs de typographie et de style.

Il faut savoir qu'aucun correcteur n'est infaillible. La complexité de la langue française fait en sorte qu'il y a toujours des exceptions que le correcteur n'interceptera pas. Par exemple, dans la phrase « Au Canada, nous avons des gouvernements fédéral et provinciaux », aucun des correcteurs n'a repéré la difficulté. Comme il n'y a qu'un seul gouvernement fédéral, l'adjectif doit rester au singulier. L'adjectif *provinciaux* doit quant à lui prendre la marque du pluriel.



8

Dans un premier temps, corrigez ce texte vous-même. Par la suite, testez différents correcteurs pour choisir celui qui vous semble le plus efficace.

*Je prévois vous apportez mes lettres Lundi prochain pour que vous l'est révisiez. Je souhaite transmettre des document impeccable à mes clients, et se, en tout temps.*

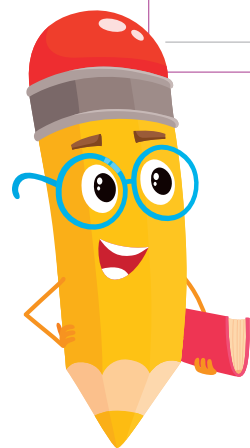
---



---



---



### Astuce

Il existe une panoplie de correcteurs en ligne. Faites une recherche dans Internet à l'aide des mots *correcteurs* et *gratuits*.



### Astuce

Maintenant que vous connaissez des **outils de correction automatique**, une bonne pratique consiste à toujours soumettre votre texte à au moins deux correcteurs. L'œil est paresseux, donnez-lui un partenaire de correction !



# La rédaction de la lettre

## Rédiger la version définitive d'une lettre

### QUOI?

C'est rédiger la version finale d'une lettre en tenant compte des erreurs ou des lacunes notées au moment de la révision.

### POURQUOI?

Pour améliorer la lettre.

### COMMENT ?

- Se donner un temps raisonnable pour la version définitive afin de s'assurer de ne pas faire d'erreurs d'inattention.
- Intégrer les corrections et harmoniser les modifications.
- Tenir compte des normes de présentation établies (ex. : mise en pages, disposition, lisibilité, intention, format).
- S'assurer que les coupures en fin de ligne respectent les règles d'usage.
- Relire la lettre une dernière fois pour repérer les coquilles, les accents et les signes de ponctuation oubliés et apporter les corrections finales à la lettre.

### QUAND?

**Après** une dernière lecture de la lettre révisée.



9

Vous avez maintenant les outils nécessaires pour rédiger les réponses aux trois lettres reçues par la directrice générale. Indiquez dans le coin supérieur droit de la lettre la cote selon le plan de classification (annexe 1). Rédigez d'abord la lettre 1 à partir du document suivant remis par votre supérieure.

*Bonjour Mylène,*

*J'aimerais que tu prépares la lettre à trois alignements pour madame Josiane Mahéu en la remerciant d'avoir pensé à moi. Ce sera un grand plaisir de présenter notre mission, nos valeurs et les orientations de l'entreprise lors du colloque.*

*Toutefois, j'ai déjà un engagement le vendredi 16 juin. Si l'horaire était flexible et que je pouvais faire ma présentation le jeudi, en matinée, je serais heureuse d'y participer.*

*Le cas échéant, je n'aurai pas besoin de chambre d'hôtel, car j'irai visiter ma tante qui demeure tout près du lieu de l'événement.*

*Aussi, peux-tu vérifier avec le Service des communications si nous avons une présentation PowerPoint sur ce sujet?*

*Merci*

*Marie*

a) Comment allez-vous gérer cette situation à l'interne ?

---



---



---

b) Monsieur Marois vous confirme qu'une présentation existe, mais il précise qu'elle a besoin d'être mise à jour. Que ferez-vous ?

---



---



---



---



---



c) À l'aide de votre logiciel de traitement de texte, rédigez la lettre en utilisant les outils donnés aux pages 35 à 40. Pour ce faire, rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) pour télécharger le document Word **Lettre\_logo** qui contient les coordonnées et le logo de votre entreprise. Assurez-vous de sauvegarder ce document sur votre ordinateur. Vous en aurez besoin quelques fois dans cette situation de travail. Lorsque votre lettre est terminée, enregistrez le document en le nommant **ST1\_réponse\_lettre\_1**.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



10 Pour la lettre 2, Marie Lafontaine vous remet la note suivante.

*J'ai un intérêt pour collaborer avec l'entreprise.  
Je suis disponible pour une rencontre la semaine prochaine.  
Lettre à deux alignements svp.  
Marie*

a) Avant de rédiger la lettre 2, vous décidez de remplir le tableau de collecte de renseignements que vous avez déjà utilisé dans la compétence 11, *Production de lettres*. Vous voulez ainsi vous assurer que vous disposez de toute l'information nécessaire. Lorsque des renseignements sont manquants, indiquez les questions que vous poserez à madame Lafontaine.

MOTS QUESTION	RENSEIGNEMENTS REÇUS	SONT-ILS COMPLETS?	RENSEIGNEMENTS MANQUANTS
Quoi?	_____	_____	_____
Qui?	_____	_____	_____
Quand?	_____	_____	_____
Où?	_____	_____	_____
Pourquoi?	_____	_____	_____



Les réponses données par madame Lafontaine à vos questions sont indiquées en gras dans la colonne « Renseignements reçus ».

MOTS QUESTION	RENSEIGNEMENTS REÇUS	SONT-ILS COMPLETS?	RENSEIGNEMENTS MANQUANTS
Quoi?	Intérêt pour collaborer avec Zoothérapie Bien-être.	Oui	
Qui?	Martin Lachance, directeur des communications de Zoothérapie Bien-être <b>et notre directeur des communications.</b>	Oui	
Quand?	Rencontre la semaine prochaine. <b>Mardi ou mercredi en après-midi.</b>	Oui	
Où?	<b>Dans l'entreprise, dans une des petites salles de réunion.</b>	Oui	
Pourquoi?	Discuter de la possibilité d'une commandite.	Oui	

b) Que devez-vous vérifier avant de rédiger la lettre ? Par quel moyen le ferez-vous ?

---



---



---

Monsieur Marois vous précise qu'il est libre les deux journées.

c) À l'aide de votre logiciel de traitement de texte, rédigez la lettre en utilisant les outils donnés aux pages 35 à 40. Pour ce faire, utilisez le document Word **Lettre\_logo** que vous avez déjà téléchargé sur votre ordinateur. Lorsque votre lettre est terminée, enregistrez le document en le nommant **ST1\_réponse\_lettre\_2**.

➤➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓





11

Pour la lettre 3, la directrice vous demande de rédiger une lettre en tenant compte des éléments suivants.

*Lettre à trois alignements.*

*Nous sommes désolés de la situation.*

*Remercier de nous avoir envoyé le sac, nous pourrions faire une analyse de la nourriture de cette même production.*

*Nous rembourserons le montant de son achat comme indiqué sur son coupon de caisse en plus des frais de vétérinaire et nous ajouterons 50 \$, sous forme de chèque-cadeau.*

*Le directeur fera faire un contrôle de qualité sur la nourriture fabriquée et vérifiera le contenu de la nourriture*

*Marie*

À l'aide de votre logiciel de traitement de texte, rédigez la lettre en utilisant les outils donnés aux pages 35 et 40 et en tenant compte des renseignements fournis par votre superviseuse. Pour ce faire, utilisez le document Word **Lettre\_logo** que vous avez déjà téléchargé sur votre ordinateur. Lorsque votre lettre est terminée, enregistrez le document en le nommant **ST1\_réponse\_lettre\_3**.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

## L'importance de conserver une preuve d'expédition

Vous avez terminé de rédiger vos lettres et vous les faites approuver par votre supérieure. Madame Lafontaine est satisfaite de votre rédaction ; c'est donc le moment de procéder à l'envoi de ces lettres. Rappelez-vous qu'il est important de garder une copie de la lettre envoyée dans vos dossiers papier ou à l'ordinateur. Aussi, il faut conserver la preuve d'expédition lorsque vous procédez à un envoi avec la mention RECOMMANDÉ avec signature.

## Activité notée 1



**Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 1.**

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse [portailsofad.com](http://portailsofad.com)

et téléchargez le document intitulé *Activité notée 1*.

Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.



# SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE  
DE LA COLLECTION

Entête  
tête  
*Secrétariat*

Les apprentissages des guides de la collection Entête sont effectués dans des situations réelles de travail et sauront répondre aux exigences et aux besoins du marché du travail.

Le guide d'apprentissage ***Suivi de la correspondance*** est en tout point conforme au programme d'études professionnelles en secrétariat (DEP 5357) du secteur de formation : administration, commerce et informatique.

Les tâches favorisent l'acquisition des éléments de la compétence  
*Assurer le suivi de la correspondance* :

- traiter la correspondance ;
- répondre à la correspondance ;
- préparer des enveloppes ;
- effectuer des envois massifs.

Le guide ***Suivi de la correspondance*** est composé de trois situations d'apprentissage :

- 1 Traiter la correspondance et y répondre ;
- 2 Préparer le courrier ;
- 3 Effectuer des envois massifs.

Découvrez notre nouvelle collection Entête qui offre un apprentissage stimulant et une formation contextualisée favorisant la réussite scolaire et professionnelle.

Le guide et le corrigé (PDF) ainsi que des ressources complémentaires en format numérique sont disponibles en ligne sur [portailsofad.com](http://portailsofad.com).