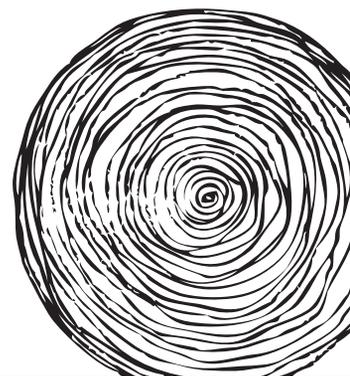


En tête *Secrétariat*



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-695

CORRIGÉ
À PART
gratuit

SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

2^e édition

20

SOFAD



En tête

Secrétariat

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-695

CORRIGÉ
À PART
gratuit

SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

2^e édition

20

SOFAD

SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

2^e édition

Ce guide a été réalisé par la SOFAD.

1^{re} édition 2018

Équipe de production

Gestion de projets

Stéphanie Roy (2^e édition)

Éliane Bélanger (2^e édition)

Nathalie Desjardins (1^{re} édition)

Catherine Goyette (1^{re} édition)

Rédaction

Marie-Johanne Tousignant, enseignante,

CFP des Moulins, CS des Affluents

Soutien à l'édition

Laëtitia Gagnon, volet éditorial

Audrey Shink, volet technique

Consultation pédagogique

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

Révision linguistique

Nadia Leroux

Pierre-Yves L'Heureux

Correction d'épreuves

Pierre-Yves L'Heureux

Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette

Montage infographique

Karine Chevrier (2^e édition)

Marquis Interscript (1^{re} édition)

© SOFAD, 2022

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 – 3^e trimestre 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89798-100-6 (imprimé)

ISBN : 978-2-89798-109-9 (numérique)

OCTOBRE 2023

Table des matières

INTRODUCTION	V
Présentation	VI
Aperçu du guide	VIII
SITUATION DE TRAVAIL 1 Traiter la correspondance et y répondre	1
Tâche 1.1 Identifier, trier, dépouiller et distribuer la correspondance	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
1.1.1 Trier le courrier numérique à l'aide d'un sous-dossier	12
1.1.2 Trier le courrier numérique à l'aide de règles	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
1.1.3 La nétiquette dans la réponse ou le transfert d'un courriel	22
Tâche 1.2 Traiter la correspondance de votre supérieure	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
Tâche 1.3 Répondre à la correspondance de votre supérieure	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
ACTIVITÉ NOTÉE 1	44
SITUATION DE TRAVAIL 2 Préparer le courrier	45
Tâche 2.1 Choisir la fourniture appropriée pour un envoi	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
Tâche 2.2 Valider l'information devant figurer sur l'enveloppe	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
Tâche 2.3 Préparer les envois	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
SITUATION DE TRAVAIL 3 Effectuer des envois massifs	79
Tâche 3.1 Créer une base de données	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
Tâche 3.2 Préparer l'envoi massif de lettres	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	106
Tâche 3.3 Effectuer des fusions sélectives	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
ACTIVITÉ NOTÉE 2	122
ANNEXE 1	123
SOURCES ICONOGRAPHIQUES	128

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 1 485 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
460-695	20	Suivi de la correspondance	75	5
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.

Votre enseignant ou votre tuteur a pour sa part accès au corrigé de tous les exercices. Faites-lui-en la demande lorsque nécessaire.

Sur le site portailsofad.com, retrouvez des exercices supplémentaires interactifs. Une rétroaction automatique vous sera fournie pour chacun.

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. Vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans votre guide au moment opportun.

Les activités notées doivent être soumises à la correction. Vous les remettez 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.
- 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 de travail inclut l'activité notée, s'il y a lieu.



DURÉE TOTALE
29 h

1

Traiter la correspondance et y répondre

Depuis 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 travaillé 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, dépailler et distribuer la correspondance ;
2. traiter la correspondance de votre supérieure ;
3. répondre à la correspondance de votre supérieure.

Quelques pages de la situation de travail

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**.

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 EFFICACE¹

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"> • De quoi est-il question ? • Est-ce que la lettre traite du bon sujet ? • À qui cette lettre s'adresse-t-elle ?
Message clair	En survolant le texte, il est facile de percevoir l'essentiel du message. <ul style="list-style-type: none"> • Dans l'introduction, mettez bien en évidence le sujet de la lettre. • Vérifiez s'il serait plus pertinent d'insérer une énumération verticale ou un tableau.
Lisibilité	Le lecteur lit facilement le texte, sans relire certains passages. <ul style="list-style-type: none"> • Divisez les idées en paragraphes correctement. • Faites des phrases courtes et structurées.
Compréhension	Le lecteur comprend immédiatement tout le texte. <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez des mots connus du destinataire. • Marquez les liens logiques entre les idées et les paragraphes en recourant aux marqueurs de relation. • Enchaînez les idées de manière cohérente, selon le plan de rédaction. • Soyez concret, recourez aux faits ou donnez un exemple.
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"> • Faites des phrases courtes. • Présentez les idées selon le plan de rédaction, dans un ordre logique. • Éliminez toutes les informations parasites.
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"> • Soulignez de façon positive le ou les avantages qu'aura le destinataire à répondre. • Utilisez un niveau de langue standard. • Utilisez un ton courtois et des formules de politesse adéquates.

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.

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*.

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

Jacques Laverdière
Propriétaire
Complexe animalier Chiens heureux
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

- 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 réponse à 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 Mahu 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?

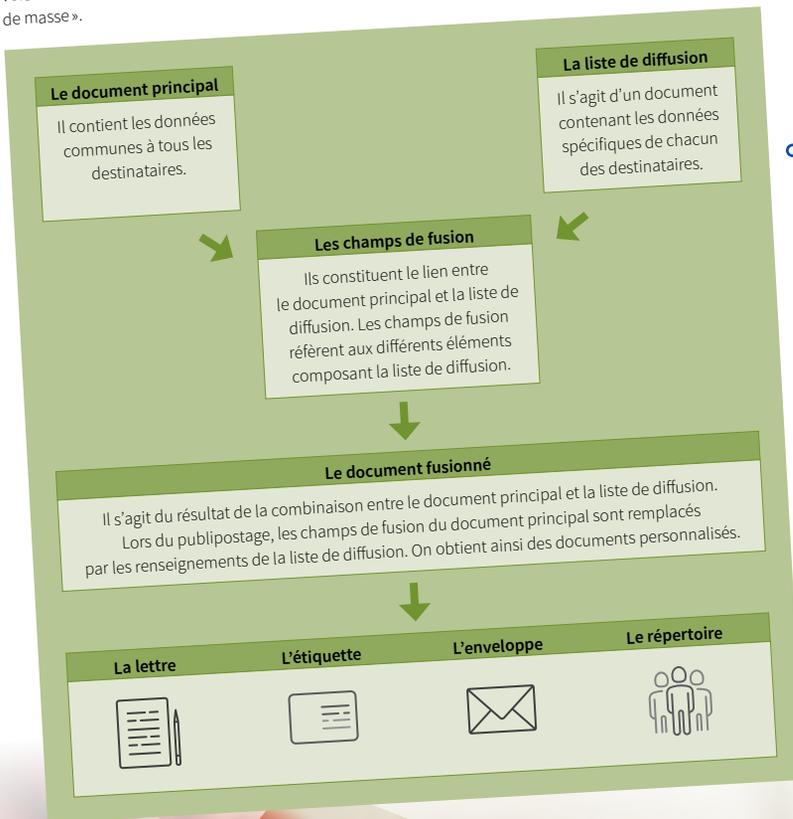
- b) Monsieur Marois vous confirme qu'une présentation existe, mais il précise qu'elle a besoin d'être mise à jour. Que ferez-vous?

- 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 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**.

Accompagné d'une phrase, ce pictogramme indique que le fichier, le document ou l'outil à utiliser doit être téléchargé à partir de portailsofad.com.

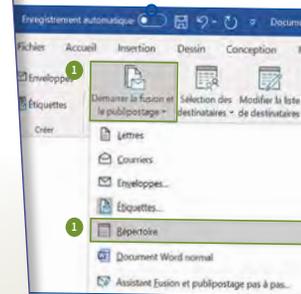
Les éléments du publipostage

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.

Figure 3.22



ion. Pour ce
nche à partir
choissant
te suivante.

3 Effectuer des envois massifs

83

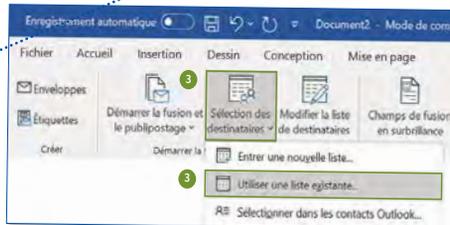
pour vos champs. Faites l'essai d'un tableau à deux lignes (puisque vous avez deux candidats) : vous comprendrez l'importance de ne faire le tableau que d'une seule ligne. Toutefois, le résultat que vous obtiendrez avec deux lignes pourrait s'avérer utile dans d'autres situations.



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

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

Figure 3.24



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.
 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 superviseure. 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. ✓

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

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 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.

SUIVI DE LA CORRESPONDANCE

2^e édition

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE
DE LA COLLECTION

En
tête
Secrétariat

Les apprentissages des guides de la collection **En tête** 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 de travail :

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

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