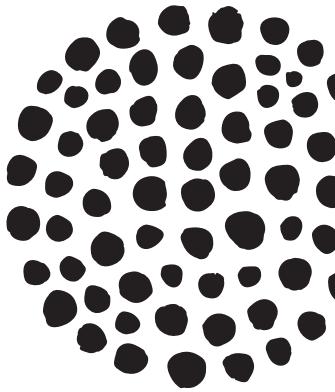
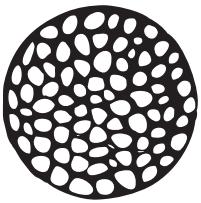


En tête Secrétariat



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-584

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

RÉDACTION DE TEXTES EN FRANÇAIS

9



SOFAD

En tête
Secrétariat

CONFORME
AU NOUVEAU
programme

9

RÉDACTION DE TEXTES EN FRANÇAIS

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-584

SOFAD

RÉDACTION DE TEXTES EN FRANÇAIS

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

Équipe de production

Chargees de projets

Andrée Thibeault

Brigitte Trudel

Rédactrice

Dominic Drapeau

Coach d'affaires

(Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke)

Réviseure de contenu

Jacqueline Fortin

Didacticienne du français, enseignante spécialiste et auteure de matériel pédagogique en français

Réviseure linguistique

Julie Doyon

Correctrices d'épreuves

Ginette Choinière

Isabelle Rolland

Page couverture et conception graphique

Mylène Choquette

Montage infographique

Caterina Palmieri

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.

Dans cette production, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN: 978-2-89798-162-4 (imprimé)

ISBN: 978-2-89798-163-1 (PDF)

Mai 2018

Table des matières

INTRODUCTION	II
Présentation	III
Grammaire et orthographe	VIII
Aperçu du guide	XI
Abréviations, symboles et pictogrammes	XVIII
Organigramme	XIX

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

SITUATION 1 Préparer le travail	1
Tâche 1.1 Interpréter la demande	4
Établir le schéma de la situation de communication	5
Tâche 1.2 Mettre au point une méthode de travail efficace	8
Tâche 1.3 Planifier la rédaction	16
SITUATION 2 Utiliser des techniques de rédaction	21
Tâche 2.1 Maîtriser les notions de base	24
Les classes de mots variables et invariables	25
Les groupes de mots	26
Le modèle de la phrase de base	27
Les types de phrases	29
Les formes de phrases	31
Les phrases à construction particulière	33
Tâche 2.2 Formuler un message clair et cohérent	38
Les liens dans la phrase et entre les phrases	40
Le pronom relatif	43
Les marqueurs de relation	44

Tâche 2.3 Améliorer la qualité des textes	48
Les synonymes	52
L'adjectif verbal et le participe présent	53
Le participe présent en début de phrase	54
Les verbes transitifs et intransitifs	54
Les prépositions	56
Les pronoms personnels	57
Tâche 2.4 Respecter les demandes et les exigences	60
ACTIVITÉ NOTÉE 1	62
SITUATION 3 Rédiger un résumé et une note	63
Tâche 3.1 Résumer un texte	66
Les particularités du résumé	66
La marche à suivre pour rédiger un résumé	66
Étape 1 – Comprendre le texte source	67
Étape 2 – Analyser le texte source	69
Étape 3 – Rédiger le résumé	69
Étape 4 – Réviser le résumé	70
3.1.1 Réviser une politique pour l'entreprise	70
Tâche 3.2 Résumer le contenu d'un fichier audio ou vidéo	74
Étape 1 – Comprendre le message	74
Étape 2 – Analyser le message	75
Étape 3 – Rédiger le résumé	75
Étape 4 – Réviser le résumé	77
Tâche 3.3 Rédiger une note	78
La mise en page de la note	78
SITUATION 4 Rédiger des messages transmis par voie électronique	85
Tâche 4.1 Rédiger des textos professionnels	88
Le langage texto ?	88
Les règles à suivre	89
Tâche 4.2 Rédiger des courriels professionnels	96
Les parties d'un message électronique	97

Tâche 4.3 Rédiger une infolettre	110
L'utilité de l'infolettre	110
Les éléments à retenir pour la rédaction de l'infolettre	111
ACTIVITÉ NOTÉE 2	114
SITUATION 5 Rédiger des textes relatifs à l'embauche	115
Tâche 5.1 Rédiger une offre d'emploi	118
La diffusion d'une offre d'emploi	118
Les motifs interdits de discrimination	119
Les caractéristiques de l'emploi	119
Les informations à inscrire dans une offre d'emploi	119
La rédaction d'une offre d'emploi	122
La description de l'offre d'emploi	123
Les modalités de transmission des candidatures	126
Quelques anglicismes à éviter	127
Tâche 5.2 Rédiger un curriculum vitæ	129
La présentation du curriculum vitæ	129
Les quatre types de CV	130
Les aptitudes et les loisirs liés à l'offre d'emploi	131
Les références	131
Les modèles dans le logiciel Word	132
La police de caractères	133
L'objectif de carrière	134
Les priorités actuelles	134
La formation	134
L'expérience	136
Les compétences techniques et linguistiques	136
Les aptitudes	136
Les loisirs et les champs d'intérêt	137
La vérification du travail	137
Le contenu du CV par compétences	138
Les réalisations	139
Le sommaire	139

Tâche 5.3	Rédiger un avis de nomination	140
	Les marges du document	141
	La police de caractères	141
	L'en-tête	141
	Le corps du texte	142
	La fin du communiqué	142
ACTIVITÉ NOTÉE 3		144
CORRIGÉ	Situation 1	146
	Situation 2	147
	Situation 3	154
	Situation 4	157
	Situation 5	162
SOURCES ICONOGRAPHIQUES		167
FICHE DE COMMENTAIRES		169

INTRODUCTION

La compétence *Rédaction de textes en français* 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
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 générale *Rédaction de textes en français* 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 et de développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Dans le Québec d'aujourd'hui, la maîtrise de la langue française est essentielle et les employeurs recherchent des secrétaires qui possèdent un français impeccable. La réussite d'un test d'évaluation du français est souvent exigée des candidats. Les employeurs s'attendent à ce que le personnel de secrétariat fasse preuve d'habileté en recherche d'information, d'un esprit d'analyse et de synthèse pour la production des documents importants pour l'entreprise. Peu importe la situation, les secrétaires doivent démontrer une excellente capacité à communiquer par écrit, à envoyer des messages clairs qui reflètent l'image de marque de l'entreprise.

Dans ce guide, vous aurez l'occasion d'enrichir vos compétences en rédaction et en révision linguistique. Vous apprendrez à développer des méthodes pour planifier le travail de rédaction, à utiliser de bonnes techniques de rédaction et à produire des textes professionnels variés comme des résumés, des notes et des documents d'embauche (offre d'emploi, curriculum vitae, avis de nomination). En outre, ce guide vous aidera à rédiger des textos, des courriels professionnels et des infolettres.

Le présent guide contient toutes les composantes indispensables à votre bon cheminement: des méthodes efficaces à suivre pour améliorer votre capacité de rédaction, des activités pour activer les connaissances antérieures et les connaissances nouvelles, des directives et des demandes transmises dans différents formats, comme des messages vocaux sous forme de fichiers audio, des exercices qui permettent de développer de bonnes pratiques concernant l'utilisation de la voix et de l'écriture électronique et qui respectent les exigences et les règles de la communication professionnelle.

GRAMMAIRE ET ORTHOGRAPE

La nouvelle grammaire a été prescrite dans les programmes de français en 1995, puis a fait son entrée dans les écoles primaires et secondaires du Québec à partir de 1997. Par souci de continuité avec les pratiques existantes, ce guide est écrit conformément à l'esprit de cette dernière.

En ce qui a trait à l'orthographe, le Ministère ne rend pas obligatoire l'enseignement de l'orthographe rectifiée. En attente d'une décision ferme à ce sujet, 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

Pour vous inscrire à cette compétence, vous devriez avoir réussi à tout le moins les compétences 2, 3, 4 et 5 (voir tableau, page VII) afin d'être en mesure d'assimiler les notions présentées dans ce guide d'apprentissage.

STRUCTURE DU GUIDE ET CONSIGNES D'UTILISATION

Le présent guide a été conçu pour permettre un apprentissage en mode individualisé en établissement ou à distance. Il rendra votre cheminement des plus agréables, puisque, tout en respectant votre rythme, il stimulera chez vous l'envie:

- de vous engager à plein dans cette démarche;
- d'améliorer votre assurance par rapport à l'écriture de textes en français;
- de mettre à profit votre propre expérience et vos connaissances.

Tout au long de votre formation, vous aurez des outils pour mesurer vos succès et pour déterminer les moyens à prendre afin de surmonter les aspects qui vous sembleront plus ardu. Vous pourrez ainsi progresser continuellement dans votre apprentissage.

SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

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

La SA est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidé étape par étape dans sa réalisation. Les notions, les techniques, les règles et les concepts vous seront expliqués en détail, et seront appuyés de nombreux exercices, qui vous permettront d'acquérir ces nouveaux savoirs. Toutes les réponses aux exercices se trouvent dans le corrigé, à la fin du guide.

ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Ce guide est accompagné de trois activités notées, présentées dans des cahiers séparés qui vous auront été fournis avec le 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 remettrez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettrez à votre tuteur si vous étudiez à distance. Dans tous les cas, on vous rendra 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 matériel de ce module comprend les éléments suivants :

- le guide d'apprentissage *Rédaction de textes en français* et son corrigé ;
- trois activités notées ;
- un accès au site portailsofad.com ;
- les fichiers audio se rapportant aux situations d'apprentissage.

MATÉRIEL COMPLÉMENTAIRE

Nous vous invitons à consulter *L'Indispensable en grammaire* ou *L'Indispensable – stratégies*. Simples, accessibles et conçus pour faciliter l'apprentissage du français au secondaire, ces deux ouvrages constituent des outils de référence fort utiles. *L'Indispensable en grammaire* présente de façon succincte et schématisée des savoirs essentiels en grammaire prescrits du programme d'études Français, langue d'enseignement. Pour sa part, *L'Indispensable – stratégies* présente de façon explicite (le quoi, le pourquoi, le comment et le quand) les stratégies de lecture, d'écriture et de communication orale. Les stratégies sont modélisées et on suggère des outils pour leur mise en application.

D'autres outils de référence que vous pourriez consulter vous seront proposés en cours d'apprentissage. Consultez la webographie de la compétence sous la section *Outils de référence*.

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 60 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.

APERÇU DU GUIDE

Les pages d'ouverture

La page de titre présente le numéro et le titre de la situation d'apprentissage.

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

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

Le mandat résume ce qui vous est demandé et énumère les tâches que vous aurez à accomplir au cours de la situation d'apprentissage.

Utiliser des techniques de rédaction

DURÉE TOTALE
17 h

2

Antez aprez à bien préparer vos tâches rédactionnelles, vous sentez en confiance pour commencer à rédiger. Jessie et Hugo sont impatients que vous y mettiez; puisqu'ils pourront vous transmettre une partie de leur travail. Étant donné qu'ils croient en vous et que vous souhaitez que cela continue, vous voulez utiliser tous les outils nécessaires pour répondre aux demandes. Comme tout employeur exige un travail de qualité, vous devez apprendre à utiliser des techniques de rédaction et d'amélioration de textes.

Vous savez que la rédaction est une tâche délicate et que seuls quelques moments d'inattention peuvent coûter cher à l'entreprise. Design de rêve s'est taillé une place de choix dans le domaine des armoires de cuisine et de salle de bain. La compagnie a une bonne réputation, car elle accorde une grande importance aux détails à tous les niveaux de l'entreprise: service à la clientèle, administration, rédaction, vente, marketing, service après-vente, relations d'affaires, production, etc. Puisque la plupart des documents que vous avez à rédiger sont destinés à des clients externes, vous avez un rôle majeur et déterminant en lien avec l'image que les documents projettent.

Comme vos patrons vous en ont déjà glissé un mot, les rédactions à faire dans l'entreprise sont infinies. Vous n'avez pas à rédiger les messages de tous les employés, mais gérer les vôtres et celles de vos patrons sera très exigeant. Non seulement vous apprendrez quelques techniques rédactionnelles, mais en accomplissant vos tâches, vous en mettrez peut-être plusieurs au point par vous-même.

© SOFAD Propriété intellectuelle

Votre mandat

Votre patron veut que vous deveniez la personne-resource de l'entreprise en matière de rédaction; votre base en français doit donc être inébranlable. Vous travaillerez en collaboration avec Jessie pour réaliser les tâches de votre prochain mandat, qui consistent à rédiger trois textes: une invitation à la soirée d'ouverture de la nouvelle succursale Design de rêve à Québec, des remerciements destinés aux clients de l'entreprise et une communication de renseignements concernant des délais de livraison.

Votre mandat consiste à:

1. maîtriser les notions de base en français écrit;
2. formuler un message clair et cohérent;
3. améliorer la qualité des textes;
4. respecter les demandes et les exigences rédactionnelles.

© SOFAD Propriété intellectuelle

Quelques pages de la situation

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

TÂCHE 4.3

Rédiger une infolettre

De plus en plus d'entreprises envoient aujourd'hui des lettres d'information à leurs clients, à des clients potentiels, à des partenaires et à des fournisseurs. Ces infolettres sont généralement utilisées dans le but de transmettre des conseils divers ou des renseignements au sujet des produits et services offerts par l'entreprise afin de faciliter le quotidien des lecteurs et d'établir une relation avec eux. Au cours de cette dernière tâche, vous devrez rédiger et mettre en forme une infolettre pour les clients de Design de

Le salaire et les avantages sociaux

À cette étape du recrutement, beaucoup d'entreprises ne mentionnent pas le salaire. Parfois, un salaire trop bas peut faire fuir de bons candidats, tandis qu'un salaire trop élevé peut provoquer la réception d'un trop grand nombre de candidatures. Néanmoins, ne pas indiquer le salaire peut également se solder en pertes de temps et d'efficacité. L'entreprise court alors le risque de recevoir beaucoup de demandes de la part de candidats qui ne détiennent pas les compétences ni les qualifications requises. Le temps est précieux, et plus l'offre d'emploi est précise, moins de pertes de temps seront subies autant pour l'entreprise que pour les candidats.

N.B. La mention «salaire à discuter» est à éviter.

L'heure de travail

La rémunération n'a pas à être indiquée de façon très précise, et il est possible de mentionner une échelle salariale à titre indicatif. Des renseignements relatifs aux avantages sociaux, qui peuvent s'avérer concurrentiels et déterminants, sont souvent fournis avec l'information salariale.

Ex.: Entre 40 000 \$ et 60 000 \$ par année, selon l'expérience
Assurances collectives avec protection complète après trois mois
De 16 \$ à 22 \$ l'heure, selon l'expérience

Le nombre d'heures de travail

Vous devez fournir des indications quant à l'horaire de travail hebdomadaire, comme le nombre d'heures, s'il s'agit d'un poste à temps plein ou à mi-temps, d'un remplacement, d'un contrat à durée déterminée, ou toute autre information pertinente relativement à l'emploi du temps.

Ex.: 40 heures par semaine, de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi
Nombre d'heures: 25 heures, possibilité d'un plus grand nombre d'heures à long terme
Temps plein

La date d'entrée en fonction

Il s'agit de la date prévue de l'entrée en fonction de la personne qui sera embauchée. Lorsque l'embauche est urgente, la mention peut indiquer que l'entrée en fonction doit s'effectuer «le plus rapidement possible». Il peut arriver que vous aperceviez une date qui est déjà passée. Ce cas survient lorsque l'entreprise a oublié de retirer son annonce ou lorsqu'elle n'a pas encore pourvu le poste affiché.

Ex.: Aussitôt que possible
Le 18 mars 20XX

5 Rédiger des textes relatifs à l'embauche

121

La rubrique « Rappel » renvoie à des notions qui ont été vues antérieurement et peut contenir des exercices.

Rappel MÉTHODE DE RÉVISION

Vous avez sûrement adopté des méthodes de révision lorsque vous avez suivi les cours Révision de textes en français et Qualité du français écrit. Toutefois, si vous n'avez pas de méthode précise ou si celle que vous employez s'avère inefficace pour vous, en voici une qui se veut simple et facile à utiliser. Il est à noter que vous devez avoir complété chaque étape avant de passer à la suivante.

1. Lire une première fois pour comprendre le schéma (à qui, de qui, sujet et but) et corriger le schéma au besoin. Le message est-il clair ? Sera-t-il compris par le destinataire ? Les pronoms liés au destinataire sont-ils corrects ? et ceux liés à l'expéditeur ? Le message est-il complet ?
2. Reprendre la lecture une phrase à la fois pour en saisir le sens. Déterminer les sortes de phrases en séparant les phrases graphiques et en indiquant les phrases simples, enchâssantes, subordonnées relatives explicatives, relatives déterminatives, complétives ou compléments de phrase. Corriger la ponctuation et la syntaxe, et inscrire un point d'interrogation au-dessus des mots pour lesquels vous avez des questions.
3. Surligner TOUS les verbes, conjugués ou non, en déterminer les sujets, les prédicats et les compléments, et faire les corrections nécessaires.
4. Encerclez la dernière lettre de tous les déterminants, noms et adjectifs, comme on l'a illustré dans l'exemple suivant, en prenant soin de déterminer le genre et le nombre de chaque mot variable, puis effectuer les corrections nécessaires.
(Exemple : ~~Le~~ peau ~~le~~ chat ~~les~~ voisins ~~la~~ mécontente ~~etc.~~)
5. Apporter les autres corrections : orthographe, vocabulaire, majuscules, abréviations, écriture des nombres, sans oublier de faire les vérifications concernant les points d'interrogation ajoutés à l'étape 2.

3 Utilisez-vous une méthode de révision ?

4 Si oui, quelle

Les synonymes

Les synonymes sont des mots ou des expressions dont le sens est similaire ou qui comportent des éléments de sens équivalents. Ils sont très utiles en rédaction, puisqu'ils permettent d'éviter les répétitions. Il convient toutefois de bien les choisir, en gardant à l'esprit que deux termes ne sont jamais parfaitement interchangeables selon le contexte de la phrase, la situation de communication ou le niveau de langue.

- 21 Écrivez un synonyme pour chacun des mots suivants. Composez ensuite une phrase en mettant en contexte ce synonyme.

a) Partenariat:

b) Candidature:

c) Aptitude:

d) Échéance:

Astuce

Le jeu de Scrabble est un bon moyen d'enrichir votre vocabulaire et d'améliorer vos compétences en orthographe, en grammaire et en conjugaison tout en étant amusant ! Sur table ou à l'écran, ce jeu vous permettra d'apprendre de nouveaux mots, d'améliorer votre concentration et de cultiver votre mémoire.

les du CORRIGÉ. ✓

15

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

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓



Ce pictogramme vous indique d'aller visionner une vidéo sur le site de la SOFAD, à l'adresse portailsofad.com.

-  6 Rendez-vous sur le site portailsofad.com, ouvrez le fichier audio Discours_Hugo et, après avoir écouté une première fois son message, remplissez le schéma de la situation de communication ci-dessous.

SCHÉMA DE LA SITUATION DE COMMUNICATION	
Référent (sujet)	
Expéditeur/Émetteur	
Message (but)	
Destinataire/Récepteur	

Étape

10. Écrivez toujours votre nom à la fin du message pour vous assurer que le destinataire sait qui est l'expéditeur.

Même si vous connaissez déjà un client ou un fournisseur à qui vous écrivez, il n'a peut-être pas enregistré votre numéro dans ses contacts. Donc, afin d'éviter la confusion, indiquez votre nom à la fin de tous vos messages professionnels, comme vous le feriez dans un courriel.

Ex.: Bonjour,
Je confirme votre rendez-vous chez Design de rêve avec Éric demain,
mercredi, à 16 h 30.
Votre nom, secrétaire-réceptionniste

1 Déterminez la ou les erreurs qui se sont glissées dans les messages suivants en indiquant le numéro de la règle ou des règles (1 à 10) qui sont transgressées.

a) 20h50

Bonsoir,
Pouvez-vous confirmer votre présence à la réunion de jeudi, à 8h30?

b) Bonjour,

J'ai reçu un message d'un client ce matin qui me demande de le rappeler rapidement concernant le comptoir de béton. Je ne sais pas ce qu'il veut exactement, mais ça semble urgent. Est-ce que je dois transmettre son message à quelqu'un d'autre? Est-ce que je dois vérifier auprès du fournisseur? Tu m'as dit que tu revenais au bureau à 15 h aujourd'hui, mais comme tu n'y es pas, je t'écris pour donner une réponse rapide au client. Si cela peut t'aider, son numéro de contrat est le 1679, et il a payé 2 235 \$ pour son comptoir.

Merci!

Julie

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

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

 Consultez la webographie de la compétence, à l'adresse portailsofad.qc.ca, pour réviser les façons d'accorder les participes passés à l'aide des sites de l'Office québécois de la langue française, d'Alloprof, de l'Université d'Ottawa (Visez juste) et du CCDMD. Vous trouverez autant d'articles théoriques que d'exercices. Prenez un moment pour explorer ces ressources et effectuer quelques exercices afin de rafraîchir ou d'évaluer vos connaissances.

4 Rédiger des messages transmis par voie électronique

91

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

- Conclusion:** Cette partie est le dénouement du texte. Dans l'exemple de la note manuscrite concernant les vacances, la conclusion sert simplement à inviter les employés à communiquer avec Jessie par courriel s'ils ont des questions. La conclusion clôt ainsi le message. Il convient d'accorder une importance particulière à la conclusion, puisqu'elle laisse la dernière impression que les lecteurs reçoivent de votre texte.

- Salutation:** La salutation est surtout utilisée dans les lettres et les courriels. Les courriels comportent habituellement une brève salutation et les lettres contiennent généralement des formules de salutation classiques. Vous trouverez de nombreux modèles de formules de salutation adaptées à diverses situations de communication dans *Le français au bureau*. Cependant, la salutation n'apparaît pas dans les communiqués, les curriculums vitae ou les avis de nomination, par exemple. Pour vous assurer d'inclure une formule de salutation lorsqu'elle est requise, consultez le site de la Banque de dépannage linguistique (BDL) de l'Office québécois de la langue française. Vous y trouverez des modèles de documents et serez en mesure de voir si une formule de salutation est nécessaire pour le texte que vous rédigez.



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

Consultez la webographie de la compétence, disponible à l'adresse portailsofad.com, sous la section *Outils de référence*. Prenez le temps de faire un tour d'horizon des différentes formules de salutation proposées par la BDL.

- 6 Rendez-vous sur le site de la Banque de fédération des professionnels» dans l'

Les formes de phrases

Selon les textes que vous aurez à rédiger, vous devrez bien choisir la forme de chacune des phrases qui les composeront. On reconnaît la forme des phrases par leur structure, qui permet de dire une même chose de différentes façons.

Examinez le tableau suivant, qui présente les quatre formes de phrases.



N. B.
La phrase de base est de type déclaratif et de formes positive, active, neutre et personnelle. Les phrases qui ont un type et des formes différentes sont des phrases transformées. Chaque phrase possède un seul type et quatre formes.

FORMES DE BASE		TRANSFORMATIONS	
Positive (aucune négation)	OU	Négative (ajout d'un marqueur négatif formé de deux mots)	
Ex.: • Je déjeune tous les jours. • Une personne a demandé des informations.		Ex.: • Je ne déjeune pas tous les jours. • Personne n'a demandé d'informations.	
Active	OU	Passive (emploi d'un verbe passif)	
Ex.: • J'ai mangé cette pomme. • Ces hommes ont construit ce pont.		Ex.: • Cette pomme a été mangée par moi. • Ce pont a été construit par ces hommes.	
Neutre (aucun procédé de mise en évidence particulier)	OU	Emphatique (ajout d'une marque d'emphase)	
Ex.: • J'ai acheté ce sac rouge jeudi. • Son frère est venu ce matin avec sa conjointe.		Ex.: • Ce sac rouge, je l'ai acheté jeudi. • C'est son frère qui est venu ce matin avec sa conjointe.	
Personnelle (le pronom remplace quelque chose ou quelqu'un)	OU	Impersonnelle (le pronom ne remplace rien ni personne).	
Ex.: • Dix personnes viendront ce matin. • Il écrit correctement.		Ex.: • Il viendra dix personnes ce matin. • Il est évident que Martin écrit correctement.	

18

RÉDACTION DE

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



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

- 10** Hugo vous demande de préparer une carte d'invitation à la soirée d'ouverture de la nouvelle succursale de l'entreprise. Sachant que vous aurez besoin de renseignements à ce sujet afin de mener à bien cette tâche, Jessie vous convoque à son bureau pour vous transmettre ses notes et répondre à vos questions. Quels sont les renseignements nécessaires à la rédaction de cette carte ?

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

- Après avoir répondu à vos questions, Jessie vous remet le modèle de carte d'invitation que vous devrez utiliser.
- Consultez la webographie de la compétence, à l'adresse portailsofad.com. Vous y trouverez un lien vers la rubrique Exemples de cartes d'invitation du site de l'OQLF.

RSVP
RSVP signifie « Répondez, s'il vous plaît. ».

Invitation

- Le nom de la personne ou de l'entreprise qui invite
- Le nom de l'événement et la raison
- La date et l'heure
- Le nom et l'adresse de l'endroit
- Le déroulement des activités (cocktail, souper, danse, etc.)
- RSVP** avant le (date) + coordonnées

2 Utiliser des techniques de rédaction

35

PRÉSENCE	TEMPS ALLOUÉ	APPROBATION
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
RENSEIGNEMENTS MANQUANTS, PERSONNES À CONTACTER		
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		



4 Rédiger des messages transmis par voie électronique

113

Ces flèches signalent que les informations se poursuivent sur la page suivante.

- 11** Gaétan Thivierge, chargé de projet chez Design de rêve, vous demande d'enoyer une note à tous les designers-cuisinistes au sujet de l'entretien des armoires de MDF et de bois laqués. Il a reçu la visite de clients mécontents en raison de la **laque**, qui décolle des armoires. Ce type de problème survient quand le lavage des armoires est effectué avec une trop grande quantité d'eau. Gaétan souhaite dire aux designers-cuisinistes qu'il est important d'aviser les clients que cette laque doit être entretenue avec délicatesse. Un savon doux et un linge propre et humide sont suffisants. Aussi, afin d'éviter d'avoir à faire un nettoyage robuste, il est préférable de nettoyer les armoires régulièrement. Ces armoires, lorsqu'elles ne sont pas nettoyées adéquatement, ne sont pas garanties. Cette mention doit être ajoutée sur les contrats de tous les clients qui achètent ce produit.
- a) Remplissez le schéma de la situation de communication et établissez votre plan de rédaction avant de rédiger la note.

SCHÉMA DE LA SITUATION DE COMMUNICATION

Référent (sujet)	
Expéditeur/Émetteur	
Message (but)	
Destinataire/Récepteur	



Laque

Produit qui ressemble à de la peinture ou à un vernis. Elle est obtenue grâce à un procédé spécial qui permet d'effectuer une finition soignée.

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*.

- 15** À l'aide des informations suivantes qu'Hugo vous a remises, rédigez un avis de nomination. Servez-vous des outils utilisés dans les situations précédentes (un schéma de la situation de communication et un plan de rédaction) pour rédiger votre texte.

- Nouvelle chef designer embauchée : Katherine Poisson
- Date d'entrée en fonction : Lundi prochain
- Succursale : Chambly
- Responsabilités : Soutenir Myriam Lagacé dans ses tâches et superviser les projets commerciaux
- Formation : Technique de design d'intérieur
- Expérience : Cinq ans en gestion de projets commerciaux de grande envergure
- Ses plus grandes forces : habileté à gérer plusieurs gros projets simultanément, facilité à former une équipe et à la rendre efficace
- Pour un projet commercial, tout entrepreneur peut communiquer avec elle au poste 222.

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.

Activité notée 3

Vous devez maintenant transmettre l'**activité notée 3**.

Rendez-vous sur le site de la SOFAD à l'adresse portailsofad.com et téléchargez le document intitulé *Activité notée 3*. 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 2, 4 et 5, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.

ABRÉVIATIONS, SYMBOLES ET PICTOGRAMMES

CLASSES DE MOTS		FONCTIONS	
Adj	adjectif	attr.	attribut
Adv	adverbe	compl.	complément
Conj	conjonction	compl. dir.	complément direct
Dét	déterminant	compl. ind.	complément indirect
N	nom	compl. de P	complément de phrase
Prép	préposition	compl. du N	complément du nom
Pron	pronome	modif.	modificateur
V	verbe		

GROUPES DE PHRASES		AUTRES ABRÉVIATIONS	
GAdj	groupe de l'adjectif	aux.	auxiliaire
GAdv	groupe de l'adverbe	f.	féminin
GN	groupe du nom	inf.	infinitif
GPrép	groupe de la préposition	m.	masculin
GV	groupe du verbe	p. p.	participe passé
GVinf	groupe du verbe à l'infinitif	p. prés.	participe présent
GVpart	groupe du verbe au participe présent	pers.	personne
P	phrase	pl.	pluriel
Sub.	subordonnée	s.	singulier
		subord.	subordonnant

CONSTITUANTS DE LA PHRASE	
	Sujet
	Prédicat (groupe du verbe)
	Complément de phrase

PICTOGRAMMES	
+ addition, ajout	* non-addition
☒ dédoublement	☒ non-dédoublement
☒ déplacement	☒ non-déplacement
☒ effacement	☒ non-effacement
[] encadrement	☒ non-encadrement
↓ remplacement	* non-replacement
* énoncé asyntaxique, agrammatical	

DESIGN DE RÊVE

ARMOIRES HAUT DE GAMME

Hugo Bouvier, poste 201
Directeur général
hugo@designdereve.com

Julie Laplante, poste 200
Comptable
julie@designdereve.com

Denis Vaillancourt, poste 204
Directeur
du Service après-vente
denis@designdereve.com

Jacques Côté, poste 203
Directeur
des Services techniques
jacques@designdereve.com

Gaétan Thibault, 450 555-1111
Chargé de projet
gaetan@designdereve.com

Marie-Pier Lauzon, poste 207
Technicienne en production
mariepier@designdereve.com

Myriam Lagacé, poste 206
Chef d'équipe,
designer-cuisiniste
myriam@designdereve.com

Vous, poste 205
Secrétaire-réceptionniste
votreprénom@designdereve.com

Jimmy Houle, poste 208
Stagiaire en production
jimmy@designdereve.com

9 designers-cuisinistes

4 installateurs



© SOFAD - Reproduction interdite



Préparer *le travail*



Préparer *le travail*

DURÉE
TOTALE
6 h

1

Depuis déjà trois mois, vous occupez le poste de secrétaire-receptionniste chez Design de rêve, une entreprise spécialisée dans la fabrication d'armoires de cuisine et de salle de bain haut de gamme. Cet emploi requiert que vous rédigiez une grande quantité de textes.

Vous savez que la rédaction demande une connaissance approfondie du code linguistique, mais aussi l'utilisation de bonnes stratégies d'écriture, comme l'organisation du texte, le rassemblement des idées, la correction des erreurs et la clarté du message. Afin de maîtriser les règles du français écrit et de faciliter ainsi votre travail de rédaction, n'hésitez pas à revoir régulièrement les notions approfondies dans les compétences 2 et 4. En appliquant des méthodes de travail efficaces, en planifiant votre travail et en vous exerçant à rédiger des textes, vous serez rapidement en mesure de réaliser toutes les rédactions qui vous seront demandées!

Chez Design de rêve, vos tâches consistent principalement à répondre aux appels, aux courriels et aux visiteurs, et à les diriger vers les bonnes personnes s'il y a lieu. Vous devez également percevoir les dépôts des clients, compiler des renseignements inscrits sur les contrats, faire le suivi des paiements échus, publier des messages sur les réseaux sociaux, envoyer des infolettres, ainsi que mettre à jour différents documents tels que des procédures, des politiques et des descriptions de poste. En plus d'effectuer toutes ces tâches, vous êtes tenue de rédiger et de réviser divers textes administratifs.

Comme vous êtes constamment sollicitée par plusieurs personnes, vous devez développer votre sens de l'organisation et adopter des méthodes de travail qui vous permettent de garder votre concentration lorsque vous rédigez des textes.

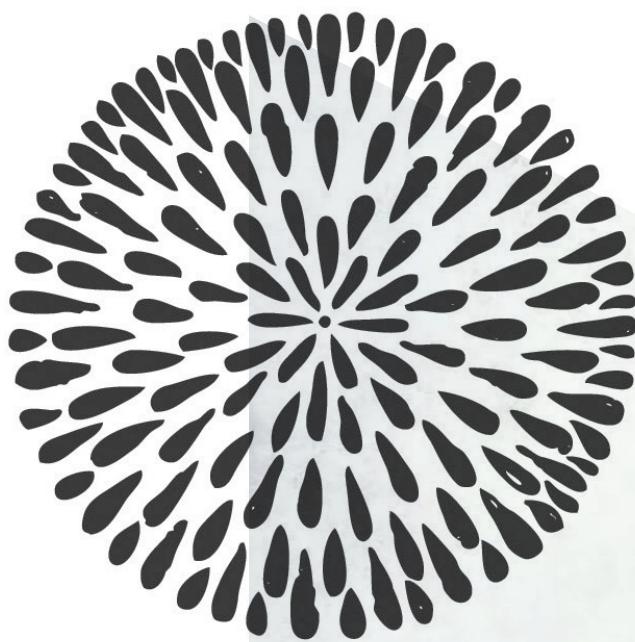
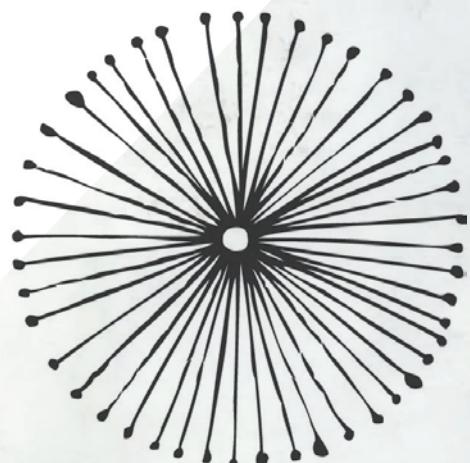


Votre mandat

Au cours de cette présente situation, vous découvrirez les différentes étapes de préparation en vue de rédiger un texte. Vous apprendrez différentes méthodes qui vous permettront de mener votre tâche avec efficacité.

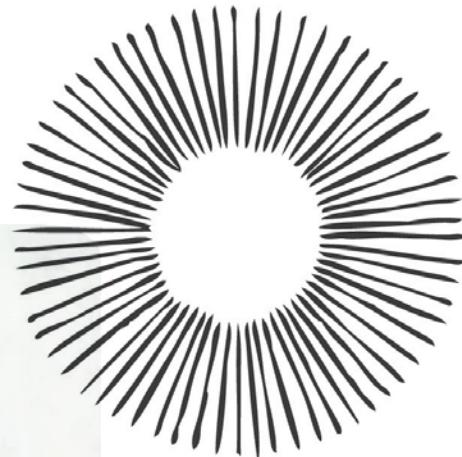
Votre mandat consiste à :

1. interpréter la demande;
2. rassembler les renseignements pertinents;
3. planifier la rédaction.



Interpréter la demande

Il arrive fréquemment que votre patron, Hugo Bouvier, vous demande d'envoyer des courriels en son nom. Dans ces circonstances, il s'efforce de vous guider et de vous donner le plus d'information possible afin que vous puissiez bien comprendre sa demande et vous assurer de bien transmettre son message.

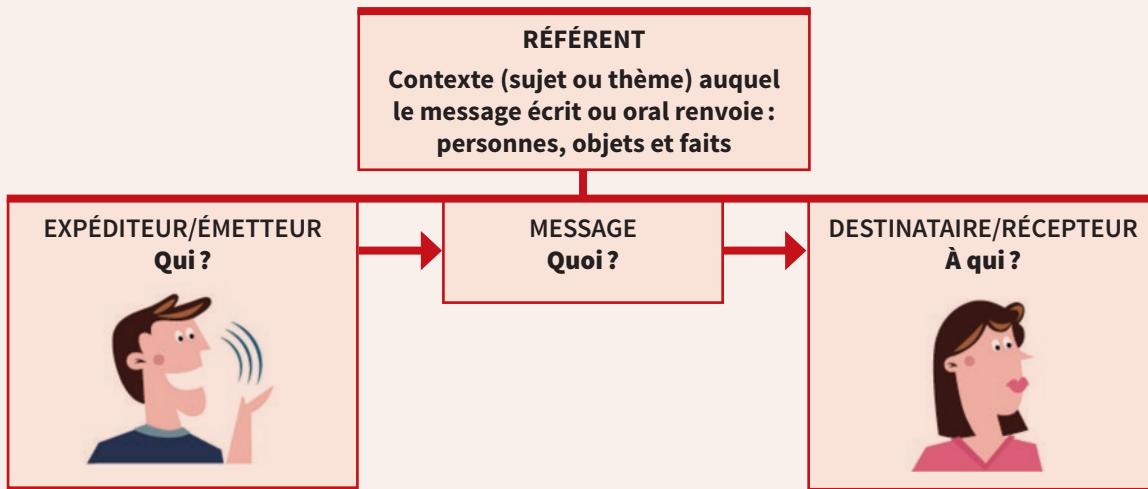


Interpréter la demande signifie comprendre en quoi consiste une tâche. Afin d'y arriver, il est essentiel de vous attarder sur certains éléments tels que le référent, l'expéditeur, le message et le destinataire. La figure ci-dessous présente le schéma de la situation de communication. Ce schéma sert à déterminer rapidement qui parle à qui, à quel sujet et dans quelle intention.

Rappel

Dans une communication, il y a plusieurs éléments à considérer.

LE SCHÉMA DE LA SITUATION DE COMMUNICATION



Le message, c'est l'information transmise à propos du sujet.

Le référent, c'est le contexte auquel le message écrit ou oral renvoie.

L'expéditeur (ou émetteur), c'est la personne ou le groupe qui est à l'origine du message.

Le destinataire (ou récepteur), c'est la personne à qui le message est destiné ; si ce dernier est adressé à un groupe, on parle alors de « destinataires ».

Établir le schéma de la situation de communication

La rédaction se révèle parfois une source d'angoisse, que vous pouvez éviter en structurant votre travail le plus simplement possible. Par exemple, lors de la prise de notes, écrivez dans vos mots afin de bien les comprendre plus tard. Aussi, avant d'entamer une tâche, il est sage de valider auprès du demandeur que vous avez bien saisi en quoi elle consiste. De cette façon, vous éviterez les pertes de temps.

Lisez le courriel ci-dessous envoyé à Jacques de la part de Hugo. Examinez ensuite la figure qui suit.



Répondre Transférer Supprimer ... x

De : Hugo Bouvier <hugo@designdereve.com>
Envoyé : 5 juin 20XX
À : Jacques Côté <jacques@designdereve.com>
Objet : Obtenir la liste des projets

Bonjour, Jacques.

Nous avons signé plusieurs contrats dans les dernières semaines et, afin de nous assurer que nous livrerons les armoires aux dates promises, je souhaite obtenir la liste de tous les projets qui ont été envoyés à l'usine de production.

Peux-tu me donner ces informations avant jeudi 17 h, s'il te plaît ?

Merci de ta collaboration !

Hugo Bouvier, directeur général
Design de rêve
Succursale Chamby
777, rue du Design
450 555-3333, poste 201
www.designdereve.com

Référent (sujet)	Production
Expéditeur/Émetteur	Hugo Bouvier, le directeur général
Message (but)	Obtenir la liste des projets
Destinataire/Récepteur	Jacques Côté, le directeur de la production

Grâce aux informations colligées dans le tableau ci-dessus, il est rapide et aisément de résumer le message: Hugo écrit à Jacques pour obtenir la liste des projets en production. C'est simple, n'est-ce pas? Dans les communications professionnelles, il est essentiel d'utiliser des formules de courtoisie, certes, mais il convient également d'éviter les informations inutiles. Vous devez garder à l'esprit que plus les communications sont claires et simples, moins il y a de risque d'erreur et de confusion.

À vous de jouer!

- 1 Examinez les messages suivants et remplissez les schémas correspondants.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES: Tous les membres de la direction

EXPÉDITEUR: Hugo Bouvier, directeur général

DATE: 5 juin 20XX

OBJET: **Modification concernant la période de paie**

Veuillez communiquer à vos équipes l'information suivante:

Afin de répondre à une demande de la majorité des employés, les paies seront dorénavant déposées chaque semaine plutôt qu'aux deux semaines, et ce, à compter de la semaine prochaine.

a)

Référent (sujet)

Expéditeur/Émetteur

Message (but)

Destinataire/Récepteur



✉ Répondre ✉ Transférer ✖ Supprimer ⋮ X

De : Jessie Gagné <jessie@designdereve.com>

Envoyé : 5 juin 20XX

À : jnguyen@assurances.com

Objet : Demande d'information au sujet des assurances collectives

Monsieur,

Nous souhaitons obtenir des informations concernant vos produits d'assurances collectives.

Nous aimerais offrir une protection financière à nos employés, en plus de leur faciliter l'accès aux soins de santé. Voici les protections pour lesquelles nous aimerais obtenir plus d'information :

- Assurance vie de l'employé ou de ses personnes à charge
- Assurance invalidité (assurance salaire)
- Assurance santé (soins médicaux)
- Soins dentaires
- Décès et mutilation

Notre équipe est composée de 23 employés.

Je vous invite à communiquer avec moi pour tout renseignement supplémentaire concernant cette demande.

Meilleures salutations,

Jessie Gagné, directrice générale adjointe

Succursale Chambly

777, rue du Design

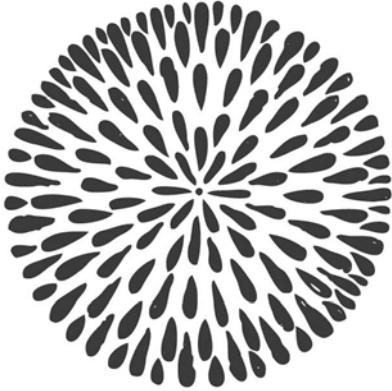
450 555-3333, poste 202

www.designdereve.com

b)	Référent (sujet)	
	Expéditeur/Émetteur	
	Message (but)	
	Destinataire/Récepteur	

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. ✓

Mettre au point une méthode de travail efficace



Comme vous avez un grand nombre de responsabilités et que vous devez trouver des moyens pour gagner du temps, il est capital de mettre au point des méthodes de travail efficaces.

L'établissement du schéma de la situation de communication constitue une étape préliminaire d'une méthode de rédaction qui vous amènera à améliorer l'efficacité de vos rédactions. Une méthode, c'est une façon de faire. Il en existe beaucoup, notamment pour le doigté, la lecture, la correction ou la transcription, et il est important de trouver celles qui vous conviennent le mieux. En ce qui concerne la rédaction, en voici une qui vise à faciliter votre travail.

Méthode de rédaction

Cette méthode vous permettra de clarifier votre rédaction, de l'accélérer et de la simplifier. Utiliser une méthode peut vous rendre beaucoup plus efficace. Il en existe plusieurs. L'important est d'en avoir une.

1. Établir le schéma de la situation de communication.
2. Rassembler les renseignements pertinents.
3. Se questionner.
4. Élaborer un plan.
5. Rédiger.
6. Réviser.



N. B.

La méthode de doigté fournit précision et rapidité lors de la saisie de textes. Vous en utilisez probablement déjà une, mais si ce n'est pas le cas, vous pouvez demander à votre enseignant ou à votre tuteur de vous guider vers les meilleures ressources disponibles à ce sujet. Pour qu'une méthode de doigté soit vraiment efficace, les critères les plus importants sont la précision, qui s'acquiert au début de l'apprentissage, et la vitesse, qui s'acquiert au fil du temps et de la répétition.

« Pour devenir bon dans un domaine, il n'est pas nécessaire de faire 4000 choses à la fois, mais plutôt de faire 4000 fois une chose. »
– Chet Holmes,
La prodigieuse machine à vendre, 2014.

Après avoir rempli le schéma de la situation de communication et afin de rassembler les renseignements pertinents pour effectuer une rédaction adéquate, vous aurez à lire vos notes ou les notes de quelqu'un d'autre. À cette étape, il convient de surligner les éléments du message que vous conserverez.

Par la suite, avant d'effectuer le plan de votre rédaction, vous devrez vous poser quelques questions préparatoires :

- Est-ce qu'il me manque des renseignements essentiels ?
- Combien de temps m'est alloué pour effectuer la rédaction, compte tenu des autres tâches à effectuer ?
- Quand mon travail doit-il être envoyé ou remis ?
- Mon travail doit-il être préalablement approuvé ?

Lorsque vous aurez répondu aux questions préparatoires énumérées ci-dessus, vous pourrez commencer la création de votre plan de rédaction, en utilisant le modèle présenté à la page 11.

Les étapes 1 à 3 de la méthode de rédaction sont présentées à la page suivante. Vous réaliserez les étapes 4 à 6 plus tard.

La directrice générale adjointe de Design de rêve, Jessie Gagné, souhaite envoyer une note à tous les employés concernant les vacances. Jessie prévoit l'envoyer elle-même par courriel, mercredi à 8 h 30. Elle évalue que la rédaction de ce courriel vous prendra environ 45 minutes. Vous avez donc recueilli les informations suivantes, en prévision de la réalisation de ce travail.

N. B.

Les secrétaires qui ont l'habitude de rédiger des textes professionnels produisent l'équivalent d'environ 1 à 3 pages par heure.



Astuce

Les demandes que reçoivent les secrétaires chaque jour sont nombreuses. Afin de ne jamais perdre le fil, conservez en tout temps un carnet de notes avec vous. Inscrivez-y toutes les nouvelles tâches avec le plus de détails possible. De cette façon, vous n'oublierez rien. À la fin ou au début de chaque journée, vous pouvez biffer les tâches que vous avez effectuées, puis exécuter ou planifier les tâches restantes. Commencez maintenant à utiliser un carnet afin de vous habituer à l'utiliser en tout temps. Vous deviendrez rapidement une experte en efficacité !



Note à tous les employés

Vacances d'été = vacances de la construction

Du 21 mars au 21 décembre : vacances d'été seulement

Pendant les Fêtes, deux semaines de congé

** Rappeler de changer les messages des boîtes vocales pour aviser les clients*

*Pour tout autre congé du 21 décembre au 21 mars,
vous adresser à moi*

** Aviser la nouvelle secrétaire pour les modifications dans le cahier
des politiques*



Étape 1: Déterminer les éléments du schéma de la situation de communication.

Référent (sujet)	Vacances
Expéditrice/Émettrice	Jessie Gagné, directrice générale adjointe
Message (but)	Informer les employés des dates de vacances
Destinataires/Récepteurs	Tous les employés

Étape 2: Surligner les renseignements pertinents.



Seuls les éléments surlignés en gris doivent apparaître dans le texte à rédiger.

Étape 3: S'assurer d'avoir en main tous les éléments essentiels à la rédaction, comme:

- l'échéance,
- le temps alloué ou disponible,
- si une approbation du travail est requise.

Un espace pour noter les renseignements manquants et les personnes à contacter est également prévu dans le schéma de la situation de communication.

SCHÉMA DE LA SITUATION DE COMMUNICATION

Référent (sujet)	Vacances		
Expéditrice/Émettrice	Jessie Gagné, directrice générale adjointe		
Message (but)	Informer les employés des dates de vacances		
Destinataires/Récepteurs	Tous les employés		
ÉCHÉANCE	TEMPS ALLOUÉ	APPROBATION	
Mercredi 8 h 30	45 minutes	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non

RENSEIGNEMENTS MANQUANTS, PERSONNES À CONTACTER**PLAN DE RÉDACTION**

Idées principales

Idées secondaires

Hugo sollicite votre aide afin d'écrire deux courriels. Le premier est une réponse à une demande d'information de la part d'un client. Le second, qui est destiné au directeur de l'usine de fabrication, concerne un changement de couleur d'armoires. Il vous a laissé sur papier les renseignements nécessaires à la rédaction de ces courriels.

- 2** Effectuez les étapes 1 à 3 de la méthode de rédaction pour les deux courriels que vous devez rédiger. Notez que Hugo vous laisse le soin d'envoyer vous-même ces messages, puisqu'il vous fait confiance. Vous disposez de deux heures pour effectuer cette tâche.

Courriel 1

Notes: Réponse à une demande d'information pour monsieur Gilbert Lacroix.

Différence entre des armoires en MDF et des armoires en bois massif.

ARMOIRES EN MDF (FIBRES DE DENSITÉ MOYENNE)

Points forts	Points faibles
Ne se gauchit pas (contrairement au bois massif)	Difficile à réparer
Fait à partir de bois recyclé	Couleurs et textures unies
Texture lisse, uniforme et sans nœuds	Possibilité d'apparition d'une mince ligne (espace) entre les joints

ARMOIRES EN BOIS MASSIF

Points forts	Points faibles
Plusieurs choix de couleurs et de teintures	Changement de couleur possible
Réparation possible	Gauchissement possible
Aspect chaleureux et naturel	Vulnérable à l'expansion et à la contraction selon l'humidité et la chaleur
Intemporel	

Important! Merci de laisser à M. Lacroix le message suivant à la fin du courriel: Pour obtenir plus d'information au sujet de la garantie ou sur l'entretien des matériaux, n'hésitez pas à communiquer avec le directeur du Service après-vente, M. Denis Archambault.



a)

SCHÉMA DE LA SITUATION DE COMMUNICATION

Référent (sujet)		
Expéditeur/Émetteur		
Message (but)		
Destinataire/Récepteur		
ÉCHÉANCE	TEMPS ALLOUÉ	APPROBATION
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

RENSEIGNEMENTS MANQUANTS, PERSONNES À CONTACTER

PLAN DE RÉDACTION

Idées principales

Idées secondaires

Courriel 2

Notes: Changement de couleur des armoires de salle de bain de Lisette Dussault.

Aviser rapidement Bruno, le directeur de l'usine.

La cliente a appris que la céramique qu'elle voulait ne se vend plus. Elle doit changer la couleur de ses armoires pour l'agencer avec le nouveau plancher.

Envoyer le courriel en copie conforme à la cliente pour qu'elle soit informée du suivi. Demander à Bruno d'inclure madame Dussault dans sa réponse.

Numéro du contrat: 1457

Nom du projet: SDB-Dussault

Elle choisit la couleur « Plage dorée » au lieu de « Mer déchaînée ».

b)**SCHÉMA DE LA SITUATION DE COMMUNICATION**

Référent (sujet)			
Expéditeur/Émetteur			
Message (but)			
Destinataire/Récepteur			
ÉCHÉANCE	TEMPS ALLOUÉ	APPROBATION	
		<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

RENSEIGNEMENTS MANQUANTS, PERSONNES À CONTACTER

PLAN DE RÉDACTION

Idées principales
Idées secondaires

Rappel**MÉTHODE DE RÉVISION**

Vous avez sûrement adopté des méthodes de révision lorsque vous avez suivi les cours *Révision de textes en français* et *Qualité du français écrit*. Toutefois, si vous n'avez pas de méthode précise ou si celle que vous employez s'avère inefficace pour vous, en voici une qui se veut simple et facile à utiliser. Il est à noter que vous devez avoir complété chaque étape avant de passer à la suivante.

1. Lire une première fois pour comprendre le schéma (à qui, de qui, sujet et but) et corriger le schéma au besoin. Le message est-il clair ? Sera-t-il compris par le destinataire ? Les pronoms liés au destinataire sont-ils corrects ? et ceux liés à l'expéditeur ? Le message est-il complet ?
2. Reprendre la lecture une phrase à la fois pour en saisir le sens. Déterminer les sortes de phrases en séparant les phrases graphiques et en indiquant les phrases simples, enchâssantes, subordonnées relatives explicatives, relatives déterminatives, complétives ou compléments de phrase. Corriger la ponctuation et la syntaxe, et inscrire un point d'interrogation au-dessus des mots pour lesquels vous avez des questions.
3. Surligner TOUS les verbes, conjugués ou non, en déterminer les sujets, les prédicats et les compléments, et faire les corrections nécessaires.
4. Encercler la dernière lettre de tous les déterminants, noms et adjectifs, comme on l'a illustré dans l'exemple suivant, en prenant soin de déterminer le genre et le nombre de chaque mot variable, puis effectuer les corrections nécessaires.
(Exemple : **le petit chat les voisins mécontents** etc.)
5. Apporter les autres corrections : orthographe, vocabulaire, majuscules, abréviations, écriture des nombres, sans oublier de faire les vérifications concernant les points d'interrogation ajoutés à l'étape 2.

3 Utilisez-vous une méthode de révision ?

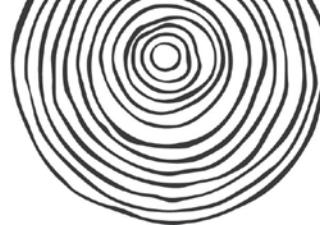
4 Si oui, quelle est-elle ?

5 Sinon, pourquoi ?

➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 

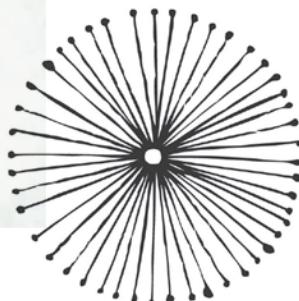
À première vue, l'apprentissage d'une nouvelle méthode peut sembler plus long, mais vous rendra service à long terme. Une méthode qui vous convient peut grandement alléger l'esprit et faire économiser du temps. Vous avez tout à gagner à utiliser celles qui sont décrites précédemment. Elles pourront vous sembler laborieuses au départ, mais plus vous les utiliserez, plus vous deviendrez habile à rédiger.

Quand vos méthodes soutiennent votre travail, non seulement vous êtes plus rapide, mais vous êtes encore plus appréciée pour votre efficacité et reconnue pour votre sens de l'organisation.



Planifier la rédaction

Parmi les étapes préliminaires de la rédaction, celle de la planification revêt une importance primordiale, car elle permet de définir les éléments du texte, soit de déterminer le contenu de l'introduction, du développement et de la conclusion, ainsi que les idées principales et secondaires, et de les organiser de façon logique et harmonieuse.



Voici un tableau résumant chacun des éléments de la méthode de préparation à la rédaction.

PLAN DE RÉDACTION	EXEMPLES TIRÉS DE LA NOTE MANUSCRITE À PROPOS DES VACANCES
Introduction	Présenter le sujet et le but du message (correspond au schéma de la situation de communication).
Développement	1 ^{re} idée principale <ul style="list-style-type: none"> • 1^{re} idée secondaire • 2^e idée secondaire
	2 ^e idée principale <ul style="list-style-type: none"> • 1^{re} idée secondaire • 2^e idée secondaire
Conclusion	Dénouement de votre texte.
Salutations	S'il y a lieu, certains textes n'en contiennent pas. Les salutations doivent être adaptées au type de texte et à la situation de communication.

Cette méthode vous aidera grandement à rédiger, puisqu'il ne restera qu'à former les phrases et à les relier. L'important est d'établir un plan de rédaction, peu importe la longueur du texte.

Chacun des éléments qui constituent le plan de rédaction est repris ci-après et présenté en détail.

Éléments qui constituent le plan de rédaction :

- **Introduction :** Dans cette partie du plan, les éléments du schéma sont récupérés, et quelques mots y sont ajoutés de manière à former des phrases.

ÉLÉMENTS DU PLAN DE RÉDACTION	PHRASES
Sujet: Vacances	Etant donné que je connais votre intérêt pour les vacances,
De qui: Jessie Gagné, directrice générale adjointe	je (Jessie Gagné)
But: Informer les employés des dates de vacances	... souhaite vous informer des dates auxquelles elles auront lieu.
À qui: Tous les employés	Vous (employés)

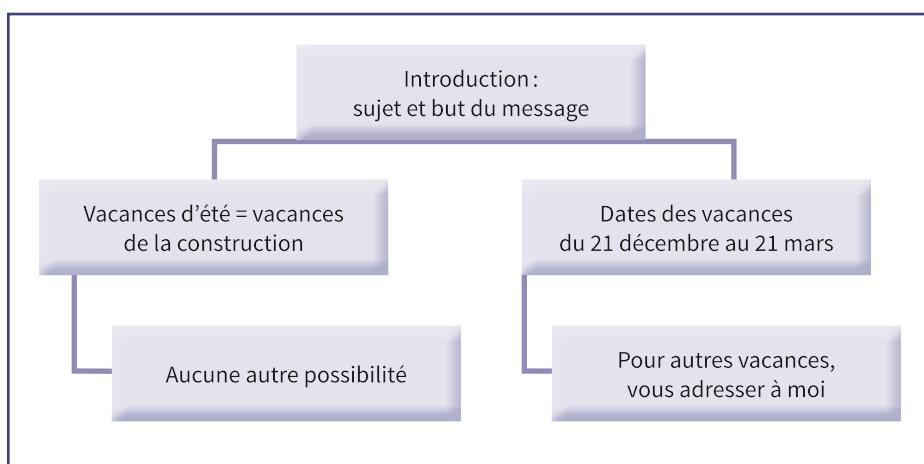
Selon le type de texte que vous écrivez, l'introduction sera plus ou moins longue. Lorsque vous rédigez un courriel ou une lettre, vous devez commencer votre message selon les normes de la rédaction administrative. Vous trouverez des exemples de formules usuelles d'introduction dans *Le français au bureau*, au chapitre traitant des communications professionnelles, dans la section sur la lettre.

- **Développement:** Cette partie sert à développer le sujet, à en présenter les éléments selon une progression cohérente. Lorsque vous réalisez toutes les étapes de la rédaction, il est plus facile de déterminer les idées principales et secondaires. Cependant, lorsque vous devez rédiger un texte à partir de notes d'une autre personne, prenez le temps de regrouper les informations de manière à bien définir les idées à traiter.



N. B.

Dans le cadre de votre travail, par exemple en cas d'urgence, il est possible que vous ayez à communiquer avec vos collègues par messages textes. Une introduction n'est pas conseillée dans ce genre de communication. Vous pouvez écrire «Bonjour», mais pour éviter les quantités de texte interminables et la confusion, il convient d'aller droit au but dans votre message.



À chaque idée principale correspond un paragraphe. Il faut définir l'idée principale avant d'en faire un paragraphe. Les idées qui découlent des idées principales sont les idées secondaires. Pour arriver à bien cerner ces idées principales et secondaires, il convient de s'interroger quant à l'ordre logique de leur présentation. Par exemple, pourrait-on parler d'autres possibilités de dates de vacances sans avoir préalablement fourni les dates de vacances officielles? Non. L'idée «aucune autre possibilité» est donc une idée secondaire, puisqu'elle dépend d'une autre idée, soit les dates de vacances prédéterminées, qui représentent l'idée principale.

- **Conclusion:** Cette partie est le dénouement du texte. Dans l'exemple de la note manuscrite concernant les vacances, la conclusion sert simplement à inviter les employés à communiquer avec Jessie par courriel s'ils ont des questions. La conclusion clôture ainsi le message. Il convient d'accorder une importance particulière à la conclusion, puisqu'elle laisse la dernière impression que les lecteurs reçoivent de votre texte.
- **Salutation:** La salutation est surtout utilisée dans les lettres et les courriels. Les courriels comportent habituellement une brève salutation et les lettres contiennent généralement des formules de salutation classiques. Vous trouverez de nombreux modèles de formules de salutation adaptées à diverses situations de communication dans *Le français au bureau*. Cependant, la salutation n'apparaît pas dans les communiqués, les curriculums vitæ ou les avis de nomination, par exemple. Pour vous assurer d'inclure une formule de salutation lorsqu'elle est requise, consultez le site de la Banque de dépannage linguistique (BDL) de l'Office québécois de la langue française. Vous y trouverez des modèles de documents et serez en mesure de voir si une formule de salutation est nécessaire pour le texte que vous rédigez.



Consultez la webographie de la compétence, disponible à l'adresse portailsofad.com, sous la section *Outils de référence*. Prenez le temps de faire un tour d'horizon des différentes formules de salutation proposées par la BDL.



- 6** Rendez-vous sur le site de la Banque de dépannage linguistique et saisissez « exemples de courriels professionnels » dans la barre de recherche. Inscrivez ci-dessous trois exemples de salutation suggérés.



7

Utilisez la méthode de préparation à la rédaction présentée précédemment pour établir les plans qui correspondent aux deux courriels que vous devez envoyer de la part de Hugo.

a)

PLAN DE RÉDACTION — Courriel 1

Introduction	
Développement	
Conclusion	
Salutation	

b)

PLAN DE RÉDACTION — Courriel 2

Introduction	
Développement	
Conclusion	
Salutation	

➤➤ Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ. 



RÉDACTION DE TEXTES EN FRANÇAIS

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE
DE LA COLLECTION

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 **Rédaction de textes en français** 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 *Rédiger des textes professionnels en français*:

- préparer le travail ;
- utiliser des techniques de rédaction ;
- vérifier la qualité du travail.

Le guide **Rédaction de textes en français** est composé de cinq situations d'apprentissage :

- 1 Péparer le travail ;
- 2 Utiliser des techniques de rédaction ;
- 3 Rédiger un résumé et une note ;
- 4 Rédiger des messages transmis par voie électronique ;
- 5 Rédiger des textes relatifs à l'embauche.

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.

En
tête
Secrétariat