

Série - Introduction à la « note de service »

Les activités appartenant à cette série représentent une introduction à l'utilisation des notes de service en milieu de travail. Cette introduction se fait dans le cadre d'une requête. L'apprenant apprend donc à formuler des requêtes de façon concise et succincte. Comme on utilise des notes de service dans tous les milieux de travail, cette série d'activités peut s'adapter à toutes les professions.

La série se situe surtout aux niveaux deux à trois du programme d'AFB. Les deux résultats d'apprentissage du programme d'AFB visés par cette série sont :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre
Écrire clairement pour exprimer des idées

Les indicateurs de réussite sous-tendant l'atteinte de ces deux résultats d'apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 2	connaît les caractéristiques des différents types d'écrits
Niveau 3	reconnaît différentes formes de textes et décrit leurs principales caractéristiques
Écrire clairement pour exprimer des idées	
Niveau 2	rédige une lettre simple (adaptation de l'indicateur à la rédaction d'une note de service)
Niveau 3	produit différents types d'écrits : lettres, notes de service, comptes rendus ou rapport succincts

Activité 1 - Structure et utilité de la note de service

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s'applique l'activité

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Distinguer entre des documents simples comme des notes de service, des lettres d'affaire, des télécopies et des messages électroniques
- Identifier les éléments composant une note de service
- Identifier ce à quoi peut servir une note de service

Matériel requis

exemples de notes de service utilisées dans le milieu de travail de l'apprenant

Description

- Expliquer l'emploi de la note service.
- Distinguer son usage de l'usage d'autres correspondances d'affaires comme la lettre d'affaire, la télécopie et le message électronique (courriel).
- Mettre l'accent sur l'aspect concis et dépouillé du message de la note de service.
- Identifier les trois parties d'un message professionnel : l'introduction ou l'énoncé de l'objet du message, la deuxième partie

ou l'élaboration de l'objet du message, et la conclusion contenant les remerciements ou une demande d'action.

- Identifier les éléments comprenant la note de service : la mention du destinataire, la mention de l'expéditeur, l'indication de la date, l'objet de la note et le texte de la communication.

Activité 2 - Utilisation d'une note de service pour une demande quelconque

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s'applique l'activité

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation, reproduction

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Lire et comprendre des notes de service dont le but est de faire une demande quelconque

Matériel requis

exemples de notes de service utilisées dans le milieu de travail de l'apprenant

Description

- Lire des notes de service contenant des demandes.

- Identifier les trois parties des messages lus (le cas échéant) : l'énoncé de l'objet du message, l'élaboration de l'objet du message et la conclusion.
- Amener l'apprenant à cerner l'information demandée : attirer son attention vers les énoncés de demande (sensibilisation) ; à partir des exemples déjà identifiés, demander à l'apprenant d'examiner d'autres notes de service contenant différents types de message et d'en identifier les demandes (reproduction).
- Distinguer entre les différents types de demandes : demandes d'information, demandes de mise en action.

Activité 3 - Rédaction d'une note de service pour faire une demande quelconque

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s'applique l'activité

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
rédaction
capacité de raisonnement (planification et organisation du travail,
recherche de renseignements)
informatique (si on se sert d'un ordinateur)

Résultat(s) d'apprentissage

- Rédiger une note de service pour faire une demande quelconque

Matériel requis

matériel de rédaction ou ordinateur

Description

- À partir d'exemples de notes de service contenant des demandes d'information ou de mise en action, demander à l'apprenant de rédiger des requêtes semblables (reproduction).
- Présenter un scénario quelconque dans lequel on doit faire une demande par écrit ; demander à l'apprenant de rédiger une note de service pour faire la demande ; lui demander de se baser sur l'information que contient le scénario (production).

DÉMONSTRATION - Rédaction d'une note de service pour faire une demande quelconque

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) s'applique l'activité

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 2 à 3

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

utilisation des documents
rédaction
capacité de raisonnement (planification et organisation du travail,
recherche de renseignements)
informatique (si on se sert d'un ordinateur)

Résultat(s) d'apprentissage

- Rédiger une note de service pour faire une demande quelconque

Matériel requis

matériel de rédaction ou ordinateur

Description

- Créer un scénario dans lequel l'apprenant aurait besoin de faire une requête par écrit.
- Baser le scénario sur la situation de travail de l'apprenant (la requête doit se faire auprès d'un service ou d'un responsable dans la compagnie où l'apprenant travaille).
- Exemples de scénarios possibles : demander comment résoudre un problème lié aux paiements des clients ; demander l'explication d'une politique de la compagnie ; demander un renseignement d'un collègue situé à un bureau satellite de la compagnie.
- Évaluer la capacité de l'apprenant de cerner l'information qui lui manque, d'identifier à qui s'adresser pour l'obtenir, de formuler la demande en des termes concis, d'organiser le message en trois parties, de présenter son message selon la forme standard d'une note de service, d'orthographier correctement, de composer des phrases grammaticalement correctes et d'accomplir les tâches de la démonstration dans le délai prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION						
DÉMONSTRATION - Rédaction d'une note de service pour faire une demande quelconque						
Rédaction						
• Utilise le format standard d'une note de service	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Formule le message en des termes concis et appropriés	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Organise le message en trois parties (introduction, élaboration, conclusion)	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Épelle correctement	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Compose des phrases grammaticalement correctes	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Recherche de renseignements						
• Identifie avec précision l'information demandée	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Identifie correctement où s'adresser pour obtenir l'information	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Ponctualité						
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultat d'apprentissage visé

- Identifier les éléments composant une note de service

Exercice 1

Examinez le modèle d'une note de service et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE	
DESTINATAIRE :	XXXXXX
EXPÉDITEUR :	XXXXXXXX
DATE :	XXXXXX
OBJET :	XXXXXXXXXXXX
<hr/>	
MESSAGE MESSAGE	
SIGNATURE	

Format d'une note de service

1. Comment désigne-t-on la personne à qui s'adresse la note de service ?

2. Comment désigne-t-on la personne qui envoie la note de service ?

3. Que signifie le terme « objet » ?

Résultat d'apprentissage visé

- Lire et comprendre des notes de service dont le but est de faire une demande quelconque

Exercice 1

Prenez connaissance des formules de politesse suivantes utilisées lorsqu'on demande quelque chose. Identifiez les temps de verbe utilisés. Utilisez les formules dans des phrases complètes.

Veillez me donner...

Pourriez-vous m'envoyer...

Prière de remplir...

Ayez l'obligeance de ne pas parler...

Il est conseillé de...

Il est recommandé de...

Exercice 2

Lisez les requêtes suivantes et déterminez s'il s'agit d'une demande d'information ou d'une demande de mise en action.

1. Pourriez-vous me faire parvenir le dossier de M. Thibeault ?
2. Veuillez remplir le formulaire annexé à ce message.
3. J'aurais besoin de savoir le lieu, la date et l'heure de la prochaine réunion.
4. Il est important de me faire parvenir le plus vite possible toutes les informations nécessaires pour compléter votre demande d'adhésion.

5. Prière de vous inscrire au cours avant le 30 mai.

Exercice 3

*Formulez des phrases complètes pour demander quelque chose.
Inspirez-vous des exemples figurant à l'exercice précédent.*

Série - Lecture de notes de service

La présente série d'activités a comme but d'amener l'apprenant à cerner l'utilité d'une note de service par rapport à d'autres moyens de communication et à repérer de l'information dans une note de service. Comme les notes de service sont un moyen de communication très usité en milieu de travail, la série peut s'appliquer à toutes les professions.

La présente série d'activités se situe aux niveaux trois à quatre du programme d'AFB. Le résultat d'apprentissage visé par celle-ci est le suivant :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre

Les indicateurs de réussite sous-tendant ce résultat d'apprentissage sont les suivants :

Lire un texte à des fins diverses et le comprendre	
Niveau 3	<p>s'appuie sur le vocabulaire familier et le contexte pour élucider le sens d'un passage contenant des mots inconnus (indicateur de transition)</p> <p>reconnaît différentes formes de textes et décrit leurs principales caractéristiques</p> <p>repère l'idée maîtresse dans un texte, détails à l'appui (indicateur de transition)</p> <p>reconnaît les éléments d'organisation de base des documents mis en forme et s'en sert pour trouver de l'information</p>
Niveau 4	<p>recourt à diverses stratégies pour trouver le sens de mots inconnus</p> <p>applique sa connaissance des caractéristiques des différents types de textes pour choisir ceux qui conviennent à une fin précise</p> <p>repère les principales idées contenues dans des</p>

	<p>documents d'information et explique en quoi les détails les appuient</p> <p>se sert de divers éléments d'organisation des documents mis en forme pour trouver de l'information</p>
--	---

Activité 1 - Type d'information communiquée par le biais d'une note de service

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

sensibilisation

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Identifier ce à quoi peut servir une note de service
- Identifier les éléments composant une note de service
- Identifier la façon d'organiser un message simple

Matériel requis

exemples de notes de services

Description

- Discuter des notes de service que doit lire l'apprenant au travail ; faire ressortir le type d'information communiqué par des notes de service dans son travail ; examiner le format d'une note de service.
- Discuter de la nature de la note service ; faire ressortir l'aspect concis et succinct de son message ; examiner des exemples de note de service (provenant du milieu de travail de l'apprenant) et en identifier les parties.
- Discuter de l'organisation en trois parties d'un message simple : introduction ou énoncé de l'objet du message, l'élaboration de l'objet du message et la conclusion (remerciements, suivi

demandé) ; faire ressortir que ce genre d'organisation se prête bien à une note de service.

Activité 2 - Lecture de notes de service à des fins diverses

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

reproduction, production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture des textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Lire et comprendre des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des réponses à des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des mises au point communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des renseignements de nature générale communiqués par le biais d'une note de service

Matériel requis

exemples de notes de services

Description

- Lire des notes de services et y repérer l'énoncé de l'objet du message (distinguer entre l'objet général qui figure à l'en-tête et

l'objet précis ou détaillé qui figure à la première partie du texte), les idées ou les faits élaborant l'objet du message et la conclusion ; d'abord le faire ensemble avec l'apprenant (reproduction) et ensuite demander à l'apprenant de le faire sans l'assistance du formateur (production).

DÉMONSTRATION - Lecture de notes de service à des fins diverses

Profession(s) à laquelle (ou auxquelles) l'activité s'applique

toutes les professions

Niveau(x) d'AFB

niveaux 3 à 4

Niveau(x) de l'activité dans la progression de l'apprentissage

production

Compétence(s) fondamentale(s)

lecture de textes
utilisation des documents

Résultat(s) d'apprentissage

- Lire et comprendre des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des réponses à des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des mises au point communiquées par le biais d'une note de service
- Lire et comprendre des renseignements de nature générale communiqués par le biais d'une note de service

Matériel requis

exemples de notes de services

Description

- Donner à l'apprenant une série de notes de services et lui demander de répondre à des questions pour évaluer sa compréhension des messages ; (à titre de question remettre à l'apprenant une série d'énoncés qui sont soit vrais soit faux et lui demander de distinguer entre les vrais et les faux.
- Évaluer la capacité d'identifier les types de messages dont il s'agit et de repérer des renseignements précis dans les textes des messages ; évaluer la capacité d'accomplir les tâches de la démonstration dans le délai de temps prescrit.

Grille d'évaluation pour la démonstration

GRILLE D'ÉVALUATION						
DÉMONSTRATION - Lecture de notes de service à des fins diverses						
Lecture et compréhension						
• Comprend des demandes d'information ou d'action	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Comprend des réponses à des demandes d'information ou d'action	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Comprend des mises au point	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Comprend des renseignements de nature générale	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
• Repère des renseignements précis dans le texte	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui
Ponctualité						
• Accomplit les tâches de la démonstration ponctuellement	0 non	1	2 partiellement	3	4	5 oui

Exercices à l'appui du programme

Résultats d'apprentissage visés

- Identifier ce à quoi peut servir une note de service**
- Identifier la façon d'organiser un message simple**

Exercice 1

Lisez le texte suivant et répondez aux questions.

Un message doit être simple et clair pour en faciliter la compréhension. Il faut être concis et succinct. Si un seul mot suffit pour exprimer une idée, il faut éviter d'écrire une phrase pour le faire.

L'organisation d'un message peut aussi faciliter sa compréhension. La façon la plus simple d'organiser un message est de le faire en trois parties. Il y a d'abord l'introduction comprenant une ou deux phrases au plus précisant l'objet du message. Il y a ensuite l'élaboration des idées ou des faits pour appuyer l'objet du message. Cette partie peut comprendre plus d'un paragraphe. Elle peut être très longue dans le cas d'une lettre d'affaires mais doit demeurer brève dans le cas d'une note de service, qui est en principe un format à utiliser pour des messages courts et simples. Pour clore, une conclusion d'un paragraphe suffit généralement. La conclusion peut contenir des remerciements, une demande d'action ou une phrase récapitulant l'essentiel du message. Une conclusion n'est pas toujours nécessaire dans le cas d'une note de service, cependant.

1. Quels sont les deux facteurs pouvant faciliter la compréhension d'un texte ?

2. Quelles sont les trois parties composant un message simple ?

3. À quoi sert une note de service en général ?

Résultat d'apprentissage visé

***- Lire et comprendre des demandes d'information ou d'action
communiquées par le biais d'une note de service***

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE : Colette Bellefeuille

EXPÉDITEUR : Guy Lacroix

DATE : Le 2 mai 2—

OBJET : Rapport des dépenses

Nous n'avons pas reçu votre rapport des dépenses pour le mois de mars.

Le rapport des dépenses pour un mois particulier doit être envoyé au plus tard le 15 du mois suivant.

Veillez nous faire parvenir votre rapport pour le mois de mars dans les plus brefs délais.

Guy Lacroix

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?

2. Quel fait appuie l'objet précis du message ?

3. S'agit-il d'une demande d'information ou d'une demande d'action ? Dans quelle partie du message se situe la demande ?

4. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

1 2 3 4 5
peu clair assez clair très clair

5. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

- a. Le rapport du mois de mars était dû le 15 avril. ()
- b. Le rapport du mois de mars doit être remis le plus vite possible. ()

Exercice 2

Prenez connaissance des formules suivantes très usitées quand il est question de demander quelque chose par écrit.

Je vous prie de...
Pourriez-vous...
Ayez l'obligeance de...

Veuillez bien...
Prière de...
Nous vous prions de...

Exercice 3

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE	
DESTINATAIRES :	Tous les chefs de service
EXPÉDITEUR :	Georges Labonté, Directeur, Ressources humaines
DATE :	Le 5 juin 2—

OBJET : Heures supplémentaires

Nous avons besoin de renseignements détaillés sur les heures supplémentaires accumulées dans votre service **depuis le 1^{er} avril 2— jusqu'au 30 mars 2—**. Veuillez donc répondre aux questions suivantes.

1. Combien d'heures supplémentaires avez-vous accumulées pour toute la période du 1^{er} avril 2— au 30 mars 2— ?
2. Quel est le nombre d'heures supplémentaires accumulées pour chaque semaine du 1^{er} avril 2— au 30 mars 2— ?
3. Combien d'heures supplémentaires par membre de votre personnel avez-vous accumulées ?

Inscrivez ces renseignements au formulaire « Heures supplémentaires » que vous pouvez obtenir sur le serveur à E:\rh\documents\hrssuplé.xls. Ce fichier Excel est spécialement formaté pour faciliter cette tâche. Sauvegardez votre fichier sous le nom de votre service et mettez-le dans le dossier E:\rh\heures_supplémentaires\.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à téléphoner à Tina Lorette, au poste 345.

Il est très important de nous fournir ces renseignements **avant le 15 juin**.

Georges Labonté

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?

3. Demande-t-on de l'information ou demande-t-on qu'on fasse quelque chose ? Dans quelle partie du message se situe la demande ?

4. Ce message a deux fonctions. La fonction principale est d'énoncer une requête. Quelle est la deuxième fonction ?

5. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

1 2 3 4 5
peu clair assez clair très clair

6. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

- a. La mention « depuis le 1^{er} avril 2— jusqu'au 30 mars 2— » n'inclut pas normalement le 1^{er} avril ni le 30 mars. ()
- b. On demande la moyenne des heures supplémentaires par semaine. ()
- c. On doit se servir d'un ordinateur pour obtenir le formulaire « Heures supplémentaires ». ()
- d. Les renseignements demandés doivent être remis au plus tard le 14 juin. ()

Résultat d'apprentissage visé

- Lire et comprendre des réponses à des demandes d'information ou d'action communiquées par le biais d'une note de service

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE : Monica Chenille, Adjointe à la direction

EXPÉDITEUR : Colette Rimbaud, Superviseure, Service à la clientèle

DATE : Le 17 septembre 2—

OBJET : Fête du 30 septembre

Voici les renseignements que vous avez demandés.

Sept membres du personnel de notre service et leurs invités assisteront à la fête :

Brigitte Beaulieu et un invité
Catherine Laberge et un invité
Christian Dupont et une invitée
Colette Rimbaud

Deux personnes ont demandé des plats végétariens : Brigitte Beaulieu et son invité.

Colette Rimbaud

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?

3. Y a-t-il une conclusion à ce message ? Étant donné la nature d'une note de service, pensez-vous qu'il soit nécessaire de toujours

avoir une conclusion à un message de note de service ?

4. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

1 2 3 4 5
peu clair assez clair très clair

5. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

- a. Sept membres du personnel vont assister à la fête. ()
b. Deux membres du personnel ont demandé des plats végétariens. ()

Résultat d'apprentissage visé

- Lire et comprendre des mises au point communiquées par le biais d'une note de service

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE	
DESTINATAIRES :	Tout le personnel
EXPÉDITEUR :	Christian Bolduc, Service des comptes créditeurs
DATE :	Le 23 janvier 2—
OBJET :	Rapport des dépenses
<hr/>	
Nous recevons encore des rapports des dépenses sans les reçus justifiant les remboursements demandés.	
Il faut toujours remettre un rapport des dépenses avec ses reçus.	

S'il est impossible de fournir un reçu pour une dépense quelconque, remplissez le formulaire « Dépense non-accompagnée d'un reçu », faites-le signer par votre superviseur immédiat et remettez-le à la place du reçu. Sinon, vous ne serez pas remboursé.

Le service des comptes créditeurs ne communiquera plus dorénavant avec l'auteur d'un rapport pour lequel il manque des reçus afin de lui rappeler de soumettre les reçus manquants. Toute dépense non-accompagnée d'une pièce justificative ne sera donc pas remboursée.

Christian Bolduc

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?

3. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

1 2 3 4 5
peu clair assez clair très clair

4. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

- a. Seul un reçu peut servir à justifier une dépense. ()
b. Le service des comptes créditeurs avait l'habitude de rappeler à l'auteur d'un rapport des dépenses qu'il manquait un ou des reçus. ()

Résultat d'apprentissage visé

***- Lire et comprendre des renseignements de nature générale
communiqués par le biais d'une note de service***

Exercice 1

Lisez la note de service suivante et ensuite répondez aux questions.

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Tous les chefs de service

EXPÉDITEUR : Jocelyne Lemieux

DATE : Le 15 juillet 2—

OBJET : Espace de rangement

La construction d'une réserve fixe à servir comme espace de rangement est maintenant complétée. Vous pouvez donc y aménager les articles que vous voulez garder en réserve.

La porte de la réserve se ferme à clef automatiquement. Vous avez donc besoin d'une clef pour l'ouvrir. Chaque service peut se procurer une clef au bureau 347.

La réserve est située au deuxième étage, au numéro 256. Elle est munie de rayonnages métalliques. Un espace de rangement y est réservé pour chaque service. Cet espace est bien identifié. Nous vous demandons donc de ne pas empiéter sur l'espace d'un autre service lorsque vous y aménagez vos affaires.

Si vous avez besoin de plus d'espace, vous pouvez communiquer avec moi au poste 435.

Jocelyne Lemieux

1. Quel est l'objet général du message et quel est son objet précis ?

2. Quels sont les faits appuyant l'objet précis du message ?

3. Comment jugez-vous la clarté du message (message concis et succinct) ?

1 2 3 4 5
peu clair assez clair très clair

4. Indiquez si les énoncés suivants sont vrais (V) ou faux (F).

- a. La réserve contient des espaces de rangement. ()
- b. Une clef sera fournie à chaque personne voulant accès à la réserve. ()
- c. Les espaces de rangement sont déjà déterminés pour chaque service. ()