

FICHE-ACTIVITÉS 8B

CORRESPONDANCE INTERNE

TÂCHE 8

Interagir avec ses collègues et ses supérieurs

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication :

- **Compréhension écrite:**
 - ✓ Lire des notes de service et les annonces sur les activités, comme les fermetures planifiées des serveurs Internet (CÉ6)
- **Production écrite :**
 - ✓ Texter ou rédiger un petit courriel (PÉ6)
 - ✓ Rédiger un courriel à une ou un collègue (PÉ6)

SUPPORT ÉCRIT

Type de support : document de référence



Titre: [courriels en provenance du service informatique](#)

Source : ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion



ANTICIPATION



Parcourez rapidement les courriels. Répondez aux questions.

ACTIVITÉ 1 : INDICES VISUELS ET CONTEXTUELS

- a) Que voyez-vous ? Qui est l'auteur ?

- b) À qui ces courriels sont-ils destinés ?

- c) Quelle information peut-on trouver dans ces textes ?

COMPRÉHENSION GLOBALE



Lisez les courriels, puis répondez aux questions.

ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS

Associez chaque message à la lettre qui lui correspond.

	Objet des courriels	Réponses
1.	Service d'assistance	
2.	Interruption	
3.	Annulation d'interruption	
4.	Rétablissement	

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE



Repérez les mots et les expressions dans les courriels et donnez-en une définition.

	Mot ou expression	Définition
1.	Une requête	
2.	Un avis	
3.	Un entretien	
4.	Annuler	
5.	Reporter	
6.	Prière de	
7.	Une infrastructure	
8.	Procéder à	
9.	Prendre un poste à distance	
10.	Désormais	

ACTIVITÉ 4 : STRUCTURE DU COURRIEL



Observez les courriels B, C et D, puis notez les phrases ou moyens utilisés pour :

	Phrases ou moyens utilisés
L'appel (personne à qui le courriel est adressé)	
Commencer le courriel	
Mettre en évidence le moment du service	
Conclure le courriel	
Signer le courriel	
Dater le courriel	
Dire de ne pas répondre au courriel	

ACTIVITÉ 5 : DÉTERMINANTS POSSESSIFS

Dans les courriels aux utilisateurs, on utilise souvent les déterminants possessifs **votre** et **vos** ainsi que le pronom personnel **vous** pour marquer la politesse ou pour indiquer le pluriel. Observez le tableau et transformez les consignes qui suivent en vous adressant directement aux utilisateurs.

genre et nombre du nom \ propriétaire	Je	Tu	Il/Elle	Nous/On	Vous	Ils/Elles
Masculin singulier	mon	ton	son	notre	votre	leur
Féminin singulier	ma	ta	sa	notre	votre	leur
Masc. et fém. pluriel	mes	tes	ses	nos	vos	leurs

a) Demande-lui de donner son numéro de poste.

Ex.: Pouvez-vous me donner votre numéro de poste ?

b) Dis-leur qu'on va régler leur problème.

c) Mentionne qu'on les remercie de leur compréhension.

d) Ils doivent enregistrer tous leurs dossiers.

e) Il faudrait prendre son poste à distance.

- f) Dis-lui qu'il sera notifié de la progression de l'intervention par message électronique.

- g) Il pourra aussi se connecter au portail à tout moment pour vérifier l'état de son billet.

ACTIVITÉ 6 : AUCUN, AUCUNE (DÉTERMINANTS INDÉFINIS)

Observez les deux phrases dans l'encadré :

« Durant cette période, **aucune** impression ne sera disponible. »
« Prière de ne pas répondre à ce courriel, car **aucune** réponse n'y sera apportée. »

- a) Quelle est la signification de « aucun ».

- b) Reformulez les deux phrases ci-dessus en remplaçant « aucun » et en conservant le sens.

- c) Observez les deux phrases de l'encadré et notez deux éléments observés par rapport à la négation et au verbe.

d) Transformez les phrases en utilisant une forme de « aucun ».

1) Les techniciens ne sont pas arrivés.

2) Il n'y a pas de problème informatique.

3) Il n'a pas envoyé de message.

4) Les courriels ne nous sont pas parvenus.

5) Les imprimantes ne fonctionnent pas.

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Répondez aux questions en observant les quatre courriels.

ACTIVITÉ 7 : QUESTION DE COMPRÉHENSION

1. À quel courriel peut-on répondre ?

Courriel A :

2. Pour quelle raison le Centre de services a-t-il été contacté ?
3. De quelle catégorie ce problème relève-t-il ?
4. Quand la demande a-t-elle été faite ?
5. Quand le Service répondra-t-il à la demande ?

Courriel B :

6. Quand l'entretien aura-t-il lieu ?

7. Quelle est la raison de l'entretien ?

Courriel C :

8. Quand l'entretien aura-t-il lieu ?

9. Quand le message a-t-il été envoyé aux utilisateurs ?

10. Quelle est la raison de l'entretien ?

11. Sera-t-il possible d'utiliser ce service le lendemain à 17:30 ?

Oui Non

12. Sera-t-il possible d'utiliser ce service le 21 mars à 18h45 ?

Oui Non

Courriel D :

13. Pour quelle raison le courriel D a-t-il été envoyé ?

14. Quand le problème a-t-il été réglé ?

PRODUCTION ÉCRITE

ACTIVITÉ 8 : ENTRAÎNEMENT

Entraînez-vous à rédiger des avis aux utilisateurs à partir des informations données.

- 1) Vous devez envoyer un message à tous les utilisateurs afin de les informer de l'entretien majeur de tous les services le lundi 21 mai (Fête des Patriotes). Tous les services devront être interrompus. Il faut rappeler aux utilisateurs que le vendredi précédent, ils devront enregistrer tous leurs documents et fermer leur session de travail avant de quitter leur poste pour le long week-end.

AVIS À TOUS LES UTILISATEURS

- 2) Vous devez envoyer un message à tous les utilisateurs afin de les informer d'un entretien urgent sur les serveurs hébergeant les lecteurs données du réseau à la fin de la journée. Il faut aussi rappeler aux utilisateurs que les documents doivent avoir été sauvegardés avant l'heure prévue pour le début de l'entretien.

AVIS AUX UTILISATEURS

ACTIVITÉ 9 : RÉPONDRE À UNE REQUÊTE

En tant que technicien, vous recevez la requête ci-jointe. Remplissez le formulaire de réponse à l'utilisateur. Vous pouvez vous référer au courriel « A » comme modèle.

Bonjour,

Je n'ai pas « Antidote 8 » sur mon poste de travail.

Pourriez-vous l'installer ou me dire comment l'installer ?

Poste de travail : MXXXX

Poste téléphonique : 20XXX

Ordinateur de bureau seulement

Merci à l'avance,

Linda Bistodeau

Conseillère, DPP

Informations sur la requête Requête de service

Requête de service n° :

Date d'ouverture :

Classification :

Technicien :

N° d'élément :

Type d'élément :

Identificateur :

Client :

Unité org. :

Pays :

Date d'échéance :

Description :

CORRIGÉ

Consultez la [Fiche-corrigé 8B](#) pour vérifier vos réponses aux activités.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la **Fiche-canevas 8B**. Utilisez-la pour exploiter d'autres documents du même type, sur un site choisi dans la Webographie ou faites une recherche en ligne.

Mots clés suggérés : communications administratives TIC, courriels professionnels, correspondance interne, notes de service, interruption de service, mise en garde, pourriel, messages textes, etc.

DE L'ÉCRIT À L'ORAL

Si vous ne l'avez pas déjà fait, téléchargez la **Fiche-activités 8A**. Ces activités à partir d'une capsule vidéo vous donneront des outils pour régler une situation de conflit au travail.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- **Fiche-activités A**
- **Fiche-activités B**