

Notes de service
Communication claire et concise

Apprentissage critique	Matériel et interactions
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Comprendre que les notes de service offrent des exemples de communications claires et concises. ☑ Comprendre le but, le contenu, le ton et le format des notes de service (attributs critiques). ☑ Comprendre et interpréter la formulation d'un travail scolaire. ☑ Comprendre le niveau de préparation nécessaire pour rédiger une courte note. ☑ Utiliser un tableau RAFTS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Page-réponse de l'élève : <i>Notes de service</i> • Accès à Internet • Notes de service du collègue ou d'une entreprise ou tirées d'Internet • Exemple de note de service de niveau 4, tiré et traduit du document <i>Ontario College Writing Exemplar</i>, joint à cette leçon : EXAMEN D'UNE VIDÉO SUR L'ÉCOUTE ACTIVE EN VUE D'UNE SÉANCE DE PERFECTIONNEMENT • Collaboration avec une ou un partenaire pour analyser et réviser les exemples de notes de service • Entretiens (2) avec l'enseignante ou l'enseignant

Attention!

❶ La note de service est un format de texte utile souvent utilisé dans le cadre des communications entre employés et employeurs. Les gens des domaines de l'éducation, des affaires et des soins de santé utilisent les notes de service pour structurer les relations et organiser l'information. Même si tu ne les étudies pas dans le cadre de tes cours, les notes de service peuvent t'instruire à propos de la rédaction de textes clairs et concis qui ciblent une clientèle particulière, ayant un but et un auditoire précis.

❶ Tu peux te familiariser avec le but, le contenu, le style et le format des notes de service en lisant des exemples de notes de service bien rédigées. La comparaison d'exemples de notes de service dans le but d'en dégager les caractéristiques communes est une stratégie d'apprentissage efficace. Ces caractéristiques communes sont les **attributs critiques**, ou essentiels, qui distinguent les notes de service des autres

🔍 Trouve au moins deux notes de service émises soit par ton collègue ou une autre entreprise ou sur Internet.

Étape 1 : Lis et compare les exemples de notes de services en portant une attention aux similitudes sur le plan de la forme, du sujet, du but et du ton (l'attitude de l'auteure ou de l'auteur). Repère au moins cinq similitudes clés.

Étape 2 : Dresse la liste des **attributs critiques** des deux notes de service (p. ex., une note de service commence par l'identification du sujet, de l'expéditeur et du destinataire – c'est-à-dire la forme).

Étape 3 : [Compare ta liste d'attributs critiques avec celle d'une ou d'un partenaire ou montre-la à ton enseignante ou à ton enseignant](#). Tu peux également « tester » ta liste d'attributs critiques en comparant ces derniers avec les caractéristiques de la note de service ci-jointe.

types de textes.

Étape 4 : Complète la liste et sers-toi de celle-ci comme liste de vérification au moment de rédiger tes propres notes de service.

Action!

① Pour réussir au collège, il est essentiel de comprendre la tâche attribuée par l'institutrice ou l'instructeur. Pose des questions ou reformule les consignes associées à la tâche pour t'assurer de comprendre le travail à faire de la même façon que ton institutrice ou ton instructeur.

☞ Prends connaissance de la note de service de niveau 4 EXAMEN D'UNE VIDÉO SUR L'ÉCOUTE ACTIVE EN VUE D'UNE SÉANCE DE PERFECTIONNEMENT, tirée et traduite du document *Ontario College Writing Exemplars*.

Étape 1 : Identifie la tâche assignée (la tâche décrit le travail scolaire que doit effectuer l'élève). Dresse la liste des exigences du travail à la Page-réponse de l'élève.

Étape 2 : Lis la note de service et assure-toi que l'auteur y a intégré tous les éléments que tu as écrits sur la Page-réponse de l'élève. Coche les éléments compris dans la note de service.

① Des travaux scolaires comme celui-ci exigent toujours un effort allant au-delà du seul fait de « fournir l'information manquante » ou de suivre des consignes. Même les courtes notes de service exigent un travail considérable de planification et de réflexion.

Étape 3 : Procède à rebours pour imaginer ce que l'auteur de la note de service devait prendre en considération **avant** de commencer à écrire. Réponds aux questions ci-après sur la Page-réponse de l'élève.

1. Selon tes connaissances et ton expérience, que penses-tu qu'une personne devrait faire avant de donner une recommandation?
2. Si tu devais recommander une vidéo, quels facteurs prendrais-tu en considération?
3. Si tu devais rédiger des notes de service au travail, comment t'assurerais-tu que ton employeur les lise et les respecte?

Étape 4 : Reporte-toi à la note de service de niveau 4 et remplis la colonne du milieu du tableau RAFTS.

Intégration!

① Les notes de service sont bien plus que de simples petites notes; elles peuvent jouer un rôle très important en milieu de travail. Les notes de service :

- sont protocolaires et officielles;
- sont publiques (dans le sens qu'elles ne sont ni personnelles ni privées);
- peuvent être conservées et retransmises à d'autres;
- ont une incidence relativement à l'obligation de rendre compte;
- peuvent avoir des conséquences sur le plan juridique.

Pour ces raisons, l'information contenue dans une note de service doit être claire, concise et juste. Tu ne dois pas y intégrer de renseignements que tu ne voudrais pas diffuser à grande échelle. Fais attention à la façon dont tu composes tes phrases.

① RAFTS est une stratégie de clarification de cinq aspects importants d'un texte :

- ton **R**ôle et ta relation avec l'auditoire;
- l'**A**uditoire, ou les lectrices et les lecteurs cibles, dont tu dois satisfaire le besoin d'information;
- la **F**orme, la structure ou le format du texte; de nombreuses formes ont déjà été établies et acceptées; les lectrices et les lecteurs comprennent plus facilement l'information rédigée dans une forme qui leur est familière;
- le **T**hème, ou le sujet que tu abordes;
- un verbe **S**olide qui cerne bien ce que tu veux accomplir.

Ces composantes sont interdépendantes. Par exemple, il faudrait probablement changer la forme de la note de service si l'auditoire et le but de la note changeaient.

➡ Planifie la rédaction d'une note de service sur un dossier touchant le campus du collège. Il pourrait s'agir, par exemple, d'une question de santé et de sécurité à l'école, d'accès à un laboratoire informatique, de signalisation ou de politiques internes. Effectue une séance de remue-méninges ou d'écriture rapide pour trouver des sujets.

➡ Remplis la colonne de droite du tableau RAFTS. Réfère-toi à l'**Échantillon d'analyse** si tu penses qu'un exemple t'aiderait à comprendre comment utiliser la méthode RAFTS.

➡ Rédige une note de service d'une demi-page au maximum en utilisant comme guide ta liste d'attributs critiques et la note de service de niveau 4. Utilise l'une des stratégies d'écriture préconisées par le guide de rédaction de ton collègue et étudiée à la leçon de littérature 2.1 (p. ex., le remue-méninges).

➡ Utilise une stratégie de révision préconisée par le guide de rédaction de ton collègue et étudiée à la leçon de littérature 2.1 (p. ex., lire à voix haute et être patiente ou patient).

➡ Soumets ta note de service à ton enseignante ou à ton enseignant. Lis-lui ta note de service à voix haute et explique comment elle reflète les attributs critiques d'une note de service.

➡ Envoie ta note de service.

Liens et prochaines étapes

➡ Tout ce que tu as appris sur les notes de service s'applique également aux courriels en milieu de travail. Consulte la leçon de littératie 5.4 portant sur la **nétiquette** pour obtenir des consignes sur la façon de rédiger des courriels. Réécris la note de service de niveau 4 ou écris ta propre note de service sous forme de courriel.

➡ Consulte le babillard mural ou le babillard électronique de ton collègue. Combien d'exemples de notes de service trouves-tu? Ces notes sont-elles bien écrites?

Tâche : Rédiger une note de service adressée une superviseure ou à un superviseur dans le but de réviser et de recommander une vidéo destinée à la formation du personnel.

NOTE DE SERVICE

DATE : Le 16 février 2004

DESTINATAIRE : [Nom], Chef de service

EXPÉDITEUR : [Nom de l'étudiante ou de l'étudiant], Technologue en imagerie médicale

OBJET : EXAMEN D'UNE VIDÉO SUR L'ÉCOUTE ACTIVE EN VUE D'UNE SÉANCE DE PERFECTIONNEMENT

Je vous écris simplement pour vous mettre à jour à propos de la vidéo que vous m'avez demandé d'examiner avant la prochaine séance de perfectionnement du personnel. Cette vidéo d'une durée de 16 minutes est courte et va droit au but. Elle décrit les techniques de base d'une bonne écoute. Produite par Marlin Productions, elle réussit très bien à comparer les caractéristiques d'une bonne et d'une mauvaise écoute. Je crois que cette vidéo aidera certainement à améliorer les habiletés du personnel en relations interpersonnelles.

Pour offrir une bonne écoute, la vidéo laisse entendre qu'une personne doit :

- assurer un contact visuel et employer un langage corporel approprié au moment d'écouter;
- reconnaître le bon moment et le bon endroit pour aborder un sujet ou répondre à une interlocutrice ou à un interlocuteur, ou aux deux;
- prendre part à la conversation afin de pouvoir interagir avec l'interlocutrice ou l'interlocuteur et commenter ses propos.

Cette vidéo devrait fournir au personnel des renseignements sur la façon d'améliorer ses aptitudes à communiquer. J'ai donc pris l'initiative de l'obtenir du centre de documentation de l'IAHS et je vous la remettrai avant la séance. À plus tard!

(La note de service de niveau 4 EXAMEN D'UNE VIDÉO SUR L'ÉCOUTE ACTIVE EN VUE D'UNE SÉANCE DE PERFECTIONNEMENT est tirée et traduite du document *Development Session Video Review: "Listening Actively"*, Ontario College Writing Exemplars, p. 33.)

Notes de service – Page-réponse de l'élève

Communication claire et concise

☞ Tu peux : (1) remplir la Page-réponse de l'élève à l'ordinateur et en imprimer une copie (la page prendra de l'expansion à mesure que tu la rempliras) ou (2) imprimer le modèle de la page en prévoyant assez d'espace pour tes réponses ou (3) utiliser le modèle comme guide et répondre aux questions dans un carnet de notes.

Attention!

☞ Attributs critiques d'une note de service :

- Forme
- Thème
- Objet
- Ton

Action!

☞ Dresse la liste des exigences de la tâche.

1. Selon tes connaissances et ton expérience, que penses-tu qu'une personne devrait faire avant de donner une recommandation?
2. Si tu devais recommander une vidéo, quels facteurs prendrais-tu en considération?
3. Si tu devais rédiger des notes de service au travail, comment t'assurerais-tu que ton employeur les lise et les respecte?

Intégration!

🔄 Utilise la méthode RAFTS pour planifier ta note de service. Réfère-toi à l'**Échantillon d'analyse** si tu penses qu'un exemple t'aiderait à comprendre comment utiliser la méthode RAFTS.

	Note de service de niveau 4	Planifier la rédaction d'une note de service.
<p>Rôle Quel rôle joue l'étudiante ou l'étudiant?</p>		
<p>Auditoire Quel est l'auditoire cible de la note de service? Qui la lira, selon l'auteure ou l'auteur?</p>		
<p>Forme Quels attributs critiques d'une note de service l'auteure ou l'auteur a-t-elle ou a-t-il intégré dans la note? Pourquoi une note de service convient-elle dans cette situation?</p>		
<p>Thème Sur quoi la note</p>		

de service porte-t-elle?		
<p>Verbe</p> <p>Solide</p> <p>(objet)</p> <p>Quel est le but de la note de service? Quel verbe d'action exprime ce but?</p>		

➡ Rédige, révise, corrige et envoie ta note de service.

Liens et prochaines étapes

- ➡ Réécris une note de service sous forme de courriel.
 - ➡ Consulte les notes de service affichées au babillard du collège.
-

Commentaires de l'enseignante ou de l'enseignant



Effectué avec succès

À faire : _____

Commentaires :

Notes de service

Communication claire et concise

Échantillon d'analyse de la note de service de niveau 4 (p. 33)
à l'aide de la méthode RAFTS

Rôle	<ul style="list-style-type: none"> • L'auteur de la note de service EXAMEN D'UNE VIDÉO SUR L'ÉCOUTE ACTIVE EN VUE D'UNE SÉANCE DE PERFECTIONNEMENT est en première année au collège. La note de service fictive est écrite par un technologue en imagerie médicale et s'adresse au chef de service. • L'auteur conserve efficacement ce rôle du début à la fin de la note de service : « Je vous écris simplement pour vous mettre à jour (...). »; « Je crois que cette vidéo aidera certainement à améliorer les habiletés du personnel en relations interpersonnelles. ».
Auditoire	<ul style="list-style-type: none"> • L'auditoire est composé d'une personne, soit le chef de service. • Parce que l'auditoire se limite à une personne, l'auteur fait référence à la tâche assignée (« (...) à propos de la vidéo que vous m'avez demandé d'examiner (...) ») et fait la démonstration de son initiative (« J'ai donc pris l'initiative de l'obtenir du centre de documentation de l'IAHS et je vous la remettrai avant la séance. »). • Le superviseur sait à quoi fait référence l'acronyme IAHS.
Forme	<ul style="list-style-type: none"> • Le format de la note de service exige que l'on indique clairement le but de la note de service dans la première phrase. • Le format est court et clair; l'auteur aborde une seule question. • L'auteur adopte le ton familier que permettent les notes de service (« À plus tard! »), mais emploie un langage professionnel (« les habiletés du personnel en relations interpersonnelles »).
Thème	<ul style="list-style-type: none"> • La note de service porte sur l'examen d'une vidéo sur l'écoute active en vue d'une séance de perfectionnement du personnel (« (...) elle réussit très bien (...) »).
Verbe Solide (objet)	<ul style="list-style-type: none"> • L'auteur énonce clairement le but de la note de service, soit transmettre les résultats de l'examen de la vidéo effectué par le technologue en vue d'évaluer la pertinence de son utilisation durant la séance de perfectionnement du

	<p>personnel.</p> <ul style="list-style-type: none">• Le but est d'indiquer les aspects de la vidéo qui font en sorte qu'elle convient aux destinataires, c'est-à-dire au personnel qui prend part à une séance de perfectionnement. La note de service présente trois points importants, suivis d'une conclusion : « Cette vidéo devrait fournir au personnel des renseignements sur la façon d'améliorer ses aptitudes à communiquer. »
--	---

Notes de service

Communication claire et concise

Autoévaluation de l'apprentissage en littérature

➡ Coche les aspects de cette leçon que tu maîtrises maintenant. Surligne les aspects de la leçon que tu dois encore maîtriser ou à propos desquels tu as des questions.

Apprentissage critique

- Comprendre que les notes de service offrent des exemples de communications claires et concises.
- Comprendre le but, le contenu, le ton et le format des notes de service (attributs critiques).
- Comprendre et interpréter la formulation d'un travail scolaire.
- Comprendre le niveau de préparation nécessaire pour rédiger une courte note.
- Utiliser un tableau RAFTS.

Attention!

- Je peux nommer cinq attributs critiques de notes de service efficaces.
- Je connais les organisateurs graphiques RAFTS.
- J'ai utilisé un tableau RAFTS pour comprendre le format, l'auditoire, le but, le contenu et le ton d'une note de service.

Action!

- J'ai utilisé un organisateur graphique RAFTS pour planifier la rédaction d'une note de service à des pairs.
- J'ai consulté mon enseignante ou mon enseignant ou mes pairs afin d'effectuer les comparaisons requises.
- J'ai apporté les modifications requises à ma note de service.

Intégration!

- J'ai réfléchi à ce que j'ai appris et j'ai établi les liens appropriés avec la rédaction d'une note de service électronique.
- J'ai pris connaissance de notes de service écrites en milieu collégial.