



Csatári Piroska

Idegen nyelvű kommunikáció a
szakmaspecifikus
beszédműfajokban II.



A követelménymodul megnevezése:

Informatikai és gazdasági szakmai idegen nyelv használata

A követelménymodul száma: 2657-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-f18-50



LES DIVERS ECRITS PROFESSIONNELS

SITUATION DE TRAVAIL

A l'heure où la communication devient de plus en plus numérique (email, appels, SMS...), la carte de visite reste un support incontournable car il a l'avantage d'être physiquement présent chez vos contacts après la première rencontre, et de leur permettre de retrouver facilement vos coordonnées.

RÉUSSIR SA CARTE DE VISITE¹

La carte de visite n'est plus guère employée dans sa fonction première que dans le corps diplomatique pour laisser la trace d'une visite, voire la remplacer. Il est d'usage, lors des présentations, d'échanger sa carte de visite en se nommant. Dans la France moderne la carte de visite est devenue un moyen pratique de laisser ses coordonnées. Le cadre, d'autant plus qu'il exerce une fonction relationnelle interne ou externe, l'utilise également lors d'une correspondance brève et protocolaire pour répondre, par exemple, à une invitation, présenter ses condoléances, ses vœux, ses remerciements, ses félicitations...

La carte de visite est également la "carte d'identité" de votre entreprise, elle doit refléter votre offre. Il est donc important de bien réfléchir à la mise en page, aux images, aux mots...Par exemple indiquer "Artisan Boulanger" ou "Boulangerie" n'aura pas la même signification aux yeux du client.

Ces quelques millimètres de papier sont un excellent outil pour se démarquer de ses concurrents, et frapper l'esprit de ses contacts.

Si votre apparence et le contact avec votre société sont déterminant lors d'un rendez-vous, faites attention à ce que votre carte de visite ne vienne pas gâcher votre image de professionnel !

¹ D'après : toutpratique.com

Pour être efficace, votre carte de visite doit rester en cohérence avec votre charte graphique globale (c'est-à-dire vos couleurs, votre logo...), afin que votre interlocuteur ne soit pas étonné de recevoir une brochure avec des couleurs différentes, ou visiter un magasin avec une enseigne différente. Si vous avez plusieurs activités, il faut donc créer 2 cartes de visites différentes.

Néanmoins une carte de visite ne doit pas être une plaquette commerciale, son but est uniquement de rappeler à votre interlocuteur votre identité et les principaux services que vous offrez, le fameux

qui ? quoi ? comment ?

- Qui ? Le nom de la société, vos nom(s) et prénom(s)
- Quoi ? Activité de l'entreprise, votre fonction.
- Comment ? Coordonnées pour joindre l'entreprise, vos coordonnées directes

Conseils pour rédiger une carte de visite informative

- Trop d'info, tue l'info ! Votre carte de visite n'est pas un encart publicitaire, allez à l'essentiel.
- Le terme « gérant » n'est pas une fonction, utilisez plutôt directeur commercial, directeur général...
- Ne pas mettre sa photo sur la carte de visite, sauf si vous êtes artiste et que votre visage est votre produit.
- L'email est devenu indispensable, évitez donc les adresses .orange.fr , free.fr, hotmail.fr... et achetez un nom de site internet.
- N'oubliez pas de rajouter votre logo sur la carte de visite !
- Pour les entreprises travaillant avec l'étranger, réalisez une carte spécifiquement en anglais pour ne pas mélanger les genres ou tout simplement publiez un recto en français et un verso en anglais.

Que faut il mettre sur une carte de visite ?

Les principales informations qui doivent apparaître sur la carte sont donc:

1. Nom de la société
2. Activité de l'entreprise (via un slogan)
3. Le prénom et nom du contact
4. La fonction occupée
5. Le numéro de téléphone
6. L'adresse email
7. L'adresse internet ou l'adresse physique (selon que l'activité soit plus internet ou plus physique)

Lorsque vous êtes en rendez-vous avec plusieurs personnes d'une même société, n'oubliez pas de remettre votre carte de visite à toutes les personnes, et pas uniquement au chef, ainsi de ne vexer personne...

Les couleurs ont également une signification et transmettent un message.²

Le rouge : l'énergie, le pouvoir, la passion, l'amour

L'orange : la joie, l'enthousiasme, l'attraction, le succès

Le jaune : la stimulation, l'attention

Le vert : le rafraîchissement, le prestige, la nature, le calme, la sérénité

Le bleu : la confiance, le calme, la sérénité, la sécurité

Le violet : la spiritualité, la cérémonie, le mystère, la royauté

Le noir : le mystère, la soumission, le danger, le sexe

Le blanc : la pureté, l'innocence, la neutralité, l'impartialité

²<http://visionary.wordpress.com/2009/12/06/reussir-ses-cartes-de-visite-professionnelles/>



1. La carte de visite laisse la trace d'une visite, voire la remplace

La carte de visite peut également jouer le rôle de carton de correspondance

À cette occasion, nom et fonction sont barrés ; le texte est précédé d'une formule d'appel et suivi d'une signature.

Les manières de moins en moins rigides et moins cérémonieuses qui se développent de nos jours tendent à nous faire préférer des textes plus personnalisés et originaux que les vieilles formules figées. À défaut d'inspiration, essayez toujours :

Pour présenter les vœux de nouvel an :

« ...remercie sincèrement Monsieur X et le prie d'accepter à son tour tous ses vœux de bonheur pour la nouvelle année. »

« ... prie Monsieur le Directeur d'accepter ses meilleurs vœux et l'expression de son respectueux souvenir. »

« ...avec ses remerciements et ses souhaits bien cordiaux. »

« ...sympathiques souvenirs et meilleurs voeux. »

Pour féliciter :

« ...prie Monsieur X d'accepter ses respectueuses félicitations à l'occasion de son élévation au grade de grand officier de la légion d'honneur. »

« ...très heureux d'apprendre la promotion de Monsieur X, lui envoie ses plus sincères félicitations. »

« ...s'associe de tout son coeur à la grande joie de son amie Georgette et lui adresse ses plus vives félicitations. »

« ...avec leurs très vives félicitations pour l'heureuse promotion de Monsieur Dépêches »

Pour inviter :

« ...envoie son meilleur souvenir à Madame X et la prie de lui faire l'honneur d'assister à la cérémonie de remise des récompenses le mercredi 17 à 20 heures. »

« ...prie Monsieur X de lui faire l'honneur d'assister au cocktail qui sera donné le (...) à (...) heures à l'occasion de son départ à la retraite. »

« ...prie Monsieur X de bien vouloir honorer de sa présence le cocktail qu'il offre à l'occasion de son départ pour d'autres fonctions. »

« ...prient Monsieur et Madame X de leur faire le plaisir de passer la soirée de mercredi prochain à 8 heures en toute simplicité. »

« ...serait heureux d'accueillir Monsieur X le (...) à (...) heures afin de partager le pot de l'amitié donné à l'occasion de son accession au grade de (...) »

Pour répondre à une invitation :

« ...présente ses devoirs au Général et ses respectueux hommages à Madame X et leur demande de bien vouloir agréer ses remerciements pour leur aimable invitation à laquelle il aura l'honneur de se rendre. »

« ...prient Monsieur et Madame X d'agréer l'assurance de leur respectueuse sympathie et les remercie de leur aimable invitation à laquelle ils se rendront avec le plus grand plaisir. »

« ...prient Monsieur et Madame X d'accepter leurs vifs remerciements pour leur aimable invitation à laquelle ils auront le regret de ne pouvoir se rendre étant retenus par des engagements antérieurs. »

« ...remercient Madame X pour son aimable invitation et seront infiniment heureux de s'y rendre. »

Pour remercier :

« ...tiennent à exprimer à Monsieur et Madame X tous leurs remerciements pour cette si agréable soirée passée en leur compagnie. »

« ...très touché par le mot de Monsieur X et le remercie bien vivement de sa délicate attention.»

« ...adresse à Monsieur X ses compliments les plus sympathiques et le remercie de sa bienveillante intervention. »

Pour recommander quelqu'un :

« ...a l'honneur d'accréditer par la présente carte Monsieur X auprès de Monsieur Y. »

« ...se rappelle au bon souvenir de Monsieur X et lui recommande chaleureusement un excellent camarade, Yves Aumieu. »

« ...présente tous ses compliments à Monsieur X et se permet de recommander à son bienveillant accueil Madame Anna Corète qui lui remettra cette carte. »

Pour des condoléances :

« ... prie Madame X de bien vouloir agréer, avec ses respectueux hommages, ses biens vives et bien sincères condoléances. »

« ... prient Madame X de bien vouloir agréer, avec leurs respectueux souvenirs, l'expression de leur douloureuse sympathie à l'occasion du deuil cruel qui la frappe. »

« ... prie Madame X d'accepter ses souvenirs émus et ses sincères condoléances. »

« ...avec ses respectueuses condoléances. »

« ...avec ses douloureux sentiments de respectueuse sympathie. »

COMMUNICATION INTERNE : ECRITS PROFESSIONNELS³

Pour ce qui est d'une lettre administrative, son but est une information objective qui ne doit trahir aucun avis personnel; le rédacteur administratif écrit en lieu et place de l'administration à laquelle il appartient et, même si la lettre qu'il rédige exprime une décision, ce n'est pas la sienne en tant qu'individu. C'est l'administration concernée qui s'exprime par le truchement du responsable de l'établissement ou de celui du dossier traité. Ainsi, les nuances préconisées au fascicule précédent⁴ n'ont rien à faire dans une lettre administrative. Néanmoins, les établissements publics à vocation industrielle ont pris l'habitude d'assouplir certains de leurs courriers. Toutefois, une lettre émanant d'une entreprise n'est pas toujours destinée à la clientèle, et l'entreprise peut avoir, en certaines circonstances qui touchent le contentieux, les contrats ou les licenciements, le même but d'information incontestable qui est en permanence celui de l'administration.

Donc, qu'elle soit commerciale, administrative, militaire ou privée, la correspondance doit être claire, précise et concise (compréhensible par quiconque, sans ambiguïté), courtoise sans flagornerie et fidèle à l'information qu'elle doit transmettre. En effet, selon l'article 109 du code du commerce, une lettre vaut contrat. La meilleure façon de la rédiger est de se mettre à la place, non pas du destinataire, mais d'un tiers entre les mains de qui la lettre pourrait tomber. Le but est de ne laisser aucune prise au lecteur mal intentionné en décrivant clairement la situation et en précisant la date, les adresses respectives, les références, les pièces jointes, les annexes et les prix convenus en chiffres et en lettres.

Écrire dans le travail, c'est souvent rendre compte de réalités diverses, les analyser, proposer améliorations et orientations nouvelles. Les gens d'affaires sont pratiques : le rendement, la productivité, l'efficacité, voilà ce qui les préoccupe avant tout. Ces préoccupations se reflètent dans leur style d'écriture – le style commercial –, qui se caractérise par sa simplicité et sa clarté. Il est donc important de se conformer aux règles d'or du style commercial, que l'on peut résumer en quatre mots :

1. l'efficacité
2. la concision (construction de phrases claires)
3. la précision (chasse aux répétitions et aux pléonasmes)
4. la courtoisie

³ Brahic, M. : Mieux réussir ses écrits professionnels. Éditions d'Organisation, 2004,

L' Art d'entreprendre. <http://www.gautier-girard.com>

⁴ Csatári, P.: Madame, Monsieur, nous avons le plaisir de ... NSzFI, 2010

Ces règles s'appliquent à toutes les communications d'affaires : note de service, télécopie, courriel, lettre ou document plus élaboré.

Nous vous rappelons ici les points les plus importants de la structure et du contenu d'une lettre commerciale :

Le corps du texte dépend de l'objectif de la lettre.

Le premier paragraphe rappelle la demande ou présente la situation :

Qui ? Quoi ? Comment ? Combien ? Où ? Quand ? Pourquoi ?

Des précisions sur le signataire et le destinataire, la date et le lieu d'émission sont des éléments indispensables à la fonction de preuve des documents écrits :

l'en-tête, lieu d'émission et de date, les références, l'objet, les pièces jointes, la signature.



2. Panne d'ordinateur

SITUATION DE TRAVAIL

De nombreuses situations demandent que l'on envoie un avis de convocation : un directeur ou une directrice peut convoquer le personnel; un secrétaire ou une secrétaire de comité peut convoquer les membres du comité; les citoyens et citoyennes peuvent être convoqués à une assemblée; les membres du conseil municipal peuvent être convoqués à une séance extraordinaire; les actionnaires d'une entreprise peuvent être convoqués à l'assemblée annuelle, etc.

AVIS DE CONVOCATION⁵

L'avis de convocation (ou simplement la convocation, dans un contexte moins officiel) a pour but d'aviser des personnes, par écrit, de la tenue d'une réunion ou d'une assemblée à laquelle elles sont conviées. Peu importe le type de réunion, l'avis de convocation doit être bref et précis. Il peut se présenter sous la forme d'une lettre personnelle ou d'une note dans laquelle on trouve les renseignements suivants :

- le nom de la personne qui convoque la réunion;
- le type de réunion (réunion, assemblée annuelle, séance extraordinaire, etc.);
- la date, le jour, l'heure et le lieu de la réunion;
- l'objet de la réunion.

⁵ Brahic, M. : Mieux réussir ses écrits professionnels. Éditions d'Organisation, 2004

L' Art d'entreprendre. <http://www.gautier-girard.com>

Dans le texte de l'avis, de manière générale, le verbe convoquer s'emploie de supérieur à subordonné; dans les autres cas, on préférera le verbe inviter. Il est bon de terminer le texte de la convocation en incitant la personne à assister à la réunion. Parfois, on peut inviter les participants à proposer des points à ajouter à l'ordre du jour ou à la liste des sujets énumérés.

Outre l'ordre du jour qui peut être joint à l'avis de convocation, d'autres documents (états financiers, procès-verbal de la dernière réunion, etc.) devant être portés à la connaissance des participants, pourront être envoyés en même temps que l'avis. On en précisera la nature sous la mention pièce(s) jointe(s) (ou p. j.) au bas de la convocation.

Exemple :

Saint-Jean, le 15 octobre 2003

Avis de convocation

Madame, Monsieur,

Par la présente, vous êtes convoqué à la réunion mensuelle du conseil d'administration du Groupe ABC qui se tiendra le jeudi 23 octobre prochain à 19 h dans les locaux de l'entreprise.

Vous trouverez ci-joint le projet d'ordre du jour ainsi que le procès-verbal de la dernière réunion.

Étant donné la portée des décisions qui seront prises lors de cette réunion, votre présence est vivement souhaitée.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Paul Brunet

Secrétaire

p. j. Projet d'ordre du jour et procès-verbal



3. Par la présente, vous êtes convoqué...

ORDRE DU JOUR⁶

Un ordre du jour comprend généralement les points suivants : L'ordre du jour est un document qui énumère la liste des questions qui seront discutées lors d'une réunion ou d'une assemblée. Il est habituellement inclus dans le texte même de l'avis de convocation ou annexé à celui-ci. On a alors en fait un projet d'ordre du jour puisque l'ordre du jour ne devient officiel qu'après son adoption en début de séance par les participants à la réunion ou à l'assemblée.

On peut joindre à l'ordre du jour et à l'avis de convocation, des textes, des documents ou des dossiers liés aux questions qui figurent à l'ordre du jour et qui doivent être portés à l'attention des participants, de même que le compte rendu ou le procès-verbal de la dernière réunion.

Structure de l'ordre du jour

1. Ouverture de la séance;

⁶ Brahic, M. : Mieux réussir ses écrits professionnels. Éditions d'Organisation, 2004,

L' Art d'entreprendre. <http://www.gautier-girard.com>

2. Nomination d'un président ou d'une présidente de séance ainsi que d'un ou d'une secrétaire, s'ils ne sont pas déjà nommés;
3. Lecture et adoption de l'ordre du jour;
4. Lecture, s'il y a lieu, et approbation du procès-verbal de la dernière séance ou de la dernière réunion;
5. Le cas échéant, lecture de la correspondance et de certains documents ou rapports;
6. Énumération des sujets à traiter (mention des divers points qu'on numérote alors à la suite des points précédents);
7. Questions diverses;
8. Choix de la date, de l'heure et du lieu de la prochaine réunion, s'il y a lieu;
9. Clôture de la séance.

MUNKKÖNYV

Exemple :

Association des gens d'affaires d'Albertville, Comité de concertation

Ordre du jour de la réunion du 15 septembre 2003

1. Ouverture de la réunion;
2. Nomination d'un secrétaire de séance;
3. Adoption de l'ordre du jour;
4. Lecture de la correspondance;
5. Bilan des rencontres avec les dirigeants municipaux;
6. Questions diverses;
7. Date de la prochaine réunion;
8. Levée de la séance.



4. *Ordre du jour*

VOCABULAIRE RELATIF AUX RÉUNIONS

- Adopter, voter un règlement
- Ajouter une question, un point, un sujet à l'ordre du jour
- Appuyer une proposition
- Assemblée extraordinaire
- Assemblée ordinaire
- Conseil d'administration
- Faire partie, être membre d'un comité, siéger à un comité
- Inscrire au procès-verbal
- Invoquer le règlement; faire appel au règlement; en appeler d'un règlement
- La séance est levée
- Le compte rendu, le procès-verbal d'une séance, d'une réunion
- Le registre des procès-verbaux, le livre des délibérations
- Ordre du jour (mettre à l'ordre du jour, l'ordre du jour de la réunion)
- Passer, procéder au vote; mettre aux voix
- Présenter une proposition non recevable; poser une question irrecevable; ne pas avoir la parole
- Prévoir, fixer une réunion
- Question irrecevable
- Question relative au règlement; question sur un point de règlement; question invoquant le règlement
- Questions diverses, divers, affaires diverses, sujets divers, autres sujets, autres questions
- Renvoyer, soumettre une question à un comité
- Réunion
- Second proposeur, seconde proposeuse; coproposant, coproposante
- Siéger au conseil d'administration
- Un règlement selon lequel, voulant que
- Etc...

ALLEZ EN RÉUNION

Vous pourrez ainsi :

- Rencontrer des gens
- Créer des plannings
- Vous sentir important
- Impressionner vos collègues
- Boire du café
- Parler à tout le monde en même temps
- Gribouiller votre carnet de notes
- Avoir l'air intelligent
- Approuver d'un hochement de tête

et tout cela pendant les heures de travail !

LES RÉUNIONS :
une alternative pratique au travail

Eclatez-vous | www.jemeclate.com

5. Les réunions : une alternative pratique au travail

Complétez le courriel suivant avec les mots: convocation, ordre du jour, note de service, compte rendu, réunion de travail.

Monsieur,

Dans votre _____ du 20 décembre dernier, vous avez invité tout le personnel à participer à _____ où la programmation budgétaire était à l'_____. Je tenais à vous informer que je n'ai malheureusement pas reçu de _____ et que je n'ai donc pas pu y assister. Votre assistante a bien voulu me faire parvenir le _____ de la réunion. Je vous ferai donc mes propositions par écrit.

SITUATION DE TRAVAIL

On est fréquemment invité à relayer une lecture, un spectacle ou une réunion. Si l'on souhaite dépasser le cadre, très "scolaire" à certains égards, de la traditionnelle "fiche de lecture", certains conseils permettent de construire un texte cohérent qui s'adapte aisément aux différents objets dont vous avez à rendre compte.

LE COMPTE RENDU⁷

Le compte rendu est un texte oral ou écrit destiné à transmettre à un destinataire censé ne pas le connaître des informations sur un texte au sens étroit (article, discours, livre) ou au sens large (réunion, spectacle) afin qu'il puisse s'en faire une représentation fidèle et la plus complète possible.

Lorsque l'auteur sélectionne et/ou évalue les informations qu'il rapporte, il produit un texte différent, un commentaire (ou critique) que nous traitons par ailleurs.

L'objet du compte rendu est une lecture, un spectacle, une réunion ou, plus généralement, un événement.

Le CR prend en compte la situation de communication (émission télévisée, conférence, réunion, débat...) Donc s'il concerne un texte ou une image, par exemple, il s'attachera donc en plus du contenu, à relever les caractéristiques propres au type d'objet qu'il rapporte.

Il est donc plus vaste qu'un résumé ; mais comme celui-ci, il respecte :

- la fidélité à l'original;
- la sélection de l'essentiel (en fonction du destinataire)
- la structuration.

Le compte rendu est sélectif et pose 3 questions :

1. Quelles informations retenir ?
2. Comment classer ces informations ?
3. Comment les présenter ?

⁷ Brahic, M. : Mieux réussir ses écrits professionnels. Éditions d'Organisation, 2004, L' Art d'entreprendre. <http://www.gautier-girard.com>

Le compte rendu ne présente pas un caractère aussi officiel que le procès-verbal. C'est une forme de rapport complet mais moins détaillé et moins rigide que le procès-verbal et à caractère plus informatif que juridique.

Comme tout écrit administratif, il doit être rédigé avec exactitude, clarté, objectivité et concision. Il est conseillé d'employer le temps présent.

On peut le rédiger en employant des phrases complètes – tout en évitant les phrases trop longues – mais aussi, lorsque le contenu s'y prête, le formuler dans un style télégraphique.

Lorsqu'il porte sur le déroulement d'une **réunion**, le compte rendu se présente, de manière générale, comme le procès-verbal. On y rappelle d'abord le lieu et l'endroit de la réunion ainsi que le nom des personnes participantes. Puis on annonce le contenu de l'ordre du jour. Suit l'essentiel des discussions présenté chronologiquement ou par thème suivant un ordre logique. S'il n'y a pas d'ordre du jour, on énumérera les thèmes abordés avant de les reprendre un à un pour en faire la synthèse. Le compte rendu n'exige pas de coller aussi étroitement aux échanges que le procès-verbal. Il s'agit de résumer les discussions et les décisions qui ont été prises pour chacun des sujets qui ont été traités. Chacun des points discutés fait l'objet d'un paragraphe. Enfin, on termine le compte rendu par la mention de l'heure à laquelle a pris fin la réunion. Le nom de la personne qui l'a rédigé figure au bas du document.

Rédiger un compte rendu ne présente aucune difficulté lorsque l'information a été correctement recueillie. Pour remplir ses trois missions : **informer, laisser une trace et permettre l'application des décisions** qu'il contient, le compte rendu doit être à la fois concis et complet. C'est-à-dire qu'il doit être dense en information. Le secret d'un bon compte rendu réside dans la qualité de la prise de notes au moment des faits consignés.

Il est fortement conseillé de rédiger le compte rendu « à chaud », directement suite à la réunion, car les notes prises au cours de la réunion font appel à la « mémoire à moyen terme ». Le compte rendu doit notamment faire apparaître les points suivants :

- 1. Objet de la réunion,
- 2. Date de la réunion,
- 3. Participants (et excusés),
- 4. Ordre du jour,
- 5. Résumé de chaque point de l'ordre du jour,
- 6. Relevé de décisions

Le compte-rendu de la réunion a plusieurs objectifs :

- Acter des décisions
- Formaliser le travail réalisé pour permettre par exemple aux excusés ou à des personnes non présentes à la réunion de pouvoir en connaître les tenants et aboutissant.
- Capitaliser l'information, pour mémoire.

Le compte rendu doit être diffusé à l'ensemble des participants, pour validation. Après un délai de l'ordre d'une semaine, si des propositions de modifications ont été faites, le compte rendu final devra être à nouveau envoyé à l'ensemble des participants.

Exemples :

1. M. Duchemin était absent à la réunion des copropriétaires du 13 décembre dernier. Il désire donc recevoir le compte rendu de la séance.
2. À chaque réunion du Conseil Municipal, c'est Mme. Dimitri qui rédige le compte rendu de la séance, le fait signer par le Chef du Département et l'affiche sur le panneau.
3. Une réception sera offerte par la Maison Lucafe pour fêter le 10ème anniversaire de sa création. Elle se déroulera dans la salle de réunion du pavillon A. Rédiger quelques lignes à ce propos pour le journal de l'entreprise.
4. À la réunion du lundi des chefs de service où l'on indique les objectifs à atteindre, c'est Maria qui prend des notes et établit le Compte rendu qu'elle distribue ensuite à chacun.

En examinant les situations ci-dessus, répondez aux questions :

1. Pourquoi M. Duchemin désire-t-il recevoir le compte-rendu ?
2. Rôle du 1er compte rendu :
3. Pourquoi le compte rendu de la réunion du Conseil Municipal est-il affiché sur le panneau ?
4. Rôle du 2e compte rendu :
5. Pourquoi est-il nécessaire de raconter la fête dans le journal de l'entreprise ?
6. Rôle du 3e compte rendu :
7. Pourquoi le compte rendu de la réunion hebdomadaire est-il important pour celui qui n'a pas assisté à la réunion ?

VOS REPONSES

1. _____

2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

Exemple du 4e compte rendu :

Maria établit le compte rendu de la réunion avec les chefs de services. Analysez-le.

Société VERNIS

le 17 juin 2004

Compte rendu de la réunion du 16 juin

La réunion commence à 9 heures. Monsieur Laduchesse accueille les commerciaux. Chacun annonce le bilan de la semaine écoulée.

Josephe annonce :

- 6 nouvelles commandes.
 - Le client Hugier souhaite une brillance plus soutenue pour ses meubles.
- ➡ Voir avec l'atelier de vernissage.

Francine n'a rien à signaler de particulier ; les commandes sont les mêmes que d'habitude. Mais il a démarché un nouveau prospect M. Deschamps qui semble intéressé par notre nouvelle gamme.

lui envoyer une lettre de rappel d'ici un mois.

Gabriel n'a pu voir le client Dafour qui était malade. M. et Mme TAOUSSI n'ont pas passé une commande très importante ; ils semblent avoir des difficultés de trésorerie.



MUNKANYAG

ORIENTATION POUR LA RÉDACTION

Recommandations spécifiques au produit.

- Évoquez les circonstances de la communication.
- Le compte rendu doit permettre au destinataire ignorant de répondre à la question "De quoi s'agit-il ?" Il s'agit donc de présenter avec précision le support de communication éventuellement enrichi de précisions : références, s'il s'agit d'une publication; lieu et moment de la représentation, participants à la réunion, etc.

Restez fidèle à l'objet du compte rendu.

La valeur de ce type de texte tient avant tout à l'exactitude des faits rapportés. Il se distingue du commentaire en ceci que le jugement du rapporteur reste second, presque effacé.

Deux types d'erreurs peuvent discréditer d'office ce texte :

- le contresens, lorsque le rapport mentionne des propos ou des faits inexacts voire contraires à ceux qui ont été tenus ou se sont produits;
- l'omission, lorsque l'auteur passe sous silence des informations importantes.

Structurez le texte.

Le compte rendu est un texte, il respecte donc les quatre règles de cohérence. Il n'est toutefois pas indispensable de respecter l'ordre de la communication rapportée. Le lecteur apprécie que le rapporteur établisse une structure qui lui rende l'accès plus aisé.

Adaptez le compte rendu à son objet.

Selon le type de communication dont on rend compte, certains éléments particuliers sont pris en compte. Le lecteur du compte rendu d'une réunion n'attend pas les mêmes informations que celui qui lit un compte rendu de lecture. Une représentation théâtrale, un concert ou une conférence sont plus que de simples textes, d'autres éléments que les mots y entrent en jeu dont le rapporteur doit aussi témoigner.

Adaptez le compte rendu à l'usage auquel il est destiné.

Tous les comptes rendus ne sont pas destinés au même usage. Les uns servent de référence enregistrent les échanges et décisions exprimées oralement lors d'une réunion; d'autres sont de simples aides-mémoires sans valeur de témoignage authentique. Le compte rendu détaille les informations, les circonstances de la communication :

- qui a dit quoi ?,
- quel est le titre de tel intervenant ?
- comment s'est déroulée la projection du film ?
- quelle est l'attitude du public durant la conférence ? ..., etc.

VERBES UTILISÉS DANS LA RÉDACTION DE COMPTES RENDUS OU DE PROCÈS-VERBAUX⁸
Pour exposer des faits
affirmer
faire ressortir
ajouter
indiquer
apporter des précisions sur
mentionner
attirer, appeler l'attention sur
noter
constater
préciser
donner son point de vue
présenter
expliciter
signaler

⁸ Banque linguistique

<i>expliquer</i>	<i>souligner</i>
<i>faire apparaître</i>	<i>soumettre</i>
<i>faire remarquer</i>	<i>tenir à faire remarquer</i>

<i>Pour exprimer son opinion</i>	<i>Pour traduire son accord</i>
<i>affirmer</i>	<i>abonder dans le sens de</i>
<i>croire nécessaire de</i>	<i>acquiescer à</i>
<i>défendre</i>	<i>admettre</i>
<i>demander</i>	<i>adopter</i>
<i>exprimer le souhait</i>	<i>approuver</i>
<i>exprimer une préférence pour</i>	<i>appuyer</i>
<i>faire valoir</i>	<i>concéder</i>
<i>inviter à</i>	<i>confirmer</i>
<i>privilégier</i>	<i>corroborer</i>
<i>proposer</i>	<i>donner son accord de principe</i>
<i>réclamer</i>	<i>donner son assentiment</i>
<i>recommander</i>	<i>donner suite à</i>
<i>réitérer une demande</i>	<i>être d'accord pour</i>

revendiquer

plaider pour

suggérer

s'entendre pour

Pour émettre des réserves

Pour marquer son opposition

craindre

contester

critiquer

désapprouver

déplorer

infirmar

douter de, du bien-fondé de

marquer son désaccord

objecter

nier

redouter

réfuter

regretter que

rejeter

reprocher

s'élever contre

s'étonner de

s'inquiéter de

s'interroger sur

LA NOTE ET LA NOTE DE SERVICE⁹

La note est un écrit qui permet aux membres d'une entreprise ou organisation de communiquer entre eux dans un contexte de relations professionnelles courantes. C'est le type d'écrit le plus souvent utilisé, dans les entreprises et les organismes, pour transmettre de l'information. Par définition, la note revêt un caractère moins officiel que la lettre; ainsi, elle ne comprend

- ni vedette,
- ni appel,
- ni salutation finale.

Rappelons que le mot mémorandum, ou son abréviation mémo, désigne plutôt une note que l'on prend pour soi-même afin de ne pas oublier quelque chose.

Il semble que l'on fasse de moins en moins la distinction entre la note et la note de service. En principe, la note de service n'est destinée qu'à des subordonnés, alors que la note s'adresse à des supérieurs ou à des égaux. L'usage actuel fait que l'on communique de plus en plus avec des subalternes par l'entremise de la note. On peut aussi distinguer un troisième type d'écrit, soit la note technique : c'est un rapport concis et simplifié qui apporte des renseignements sur un point technique particulier. Quoi qu'il en soit, ces différents types de notes répondent aux mêmes normes de rédaction et de présentation. La note doit être claire, concise, bien structurée et rédigée dans un style neutre.

Les éléments de la note sont les suivants :

1. Nom du destinataire : personne, nom précédé du titre de civilité et suivi ou non du titre ou de la fonction, groupe de personnes, unité administrative;

Exemples :

Destinataire : Madame Jeanne Michel, rédactrice

⁹ Brahic, M. : Mieux réussir ses écrits professionnels. Éditions d'Organisation, 2004, L' Art d'entreprendre. <http://www.gautier-girard.com>

Destinataire : Le personnel du Service juridique

Destinataires : Monsieur Pierre Richard

Madame Francine Lalumineuse

2. Nom de l'expéditeur : personne, nom (sans titre de civilité) accompagné ou non du titre ou de la fonction, groupe de personnes, unité administrative;

Cette mention peut être omise et remplacée, au bas de la note, par la signature de l'expéditeur ou de l'expéditrice, accompagnée de son titre ou de sa fonction.

Exemples:

Expéditeur : Jean Lapierre

Expéditeur : Géraldine Vignier, directrice des RH

Expéditeur : Direction des Ressources Humaines

3. Date, indiquée sous forme alphanumérique

Exemple :

Date : le 30 septembre 2010

4. Objet

Exemple :

Objet : Rencontre de direction

5. Texte du message.

Le texte ne comprend généralement pas d'introduction, mais parfois un bref rappel permet de situer le destinataire et de préciser les raisons qui motivent l'envoi de la note.

Le développement expose les faits, explique la nécessité de la note, propose des solutions ou fait état de décisions nouvellement prises.

Finalement, une brève phrase de conclusion suffit, sans formule de salutation. Par exemple : Je vous remercie de votre collaboration; Les changements seront apportés dans les plus brefs délais; N'hésitez pas à communiquer avec moi pour de plus amples renseignements, etc.

6. Signature et nom de l'expéditeur, sans rappel de son titre ou de sa fonction.

On peut aussi simplement parapher la note, c'est-à-dire y apposer ses initiales. Si la mention Expéditeur est absente, la signature de l'expéditeur doit être accompagnée de son nom et de son titre ou de sa fonction.

D'autres mentions, s'il y a lieu, viennent compléter la note : prière de faire circuler, V/Réf. ou N/Réf. (références), p. j. (pièce jointe), c. c. (copie conforme).

Comme le montrent les exemples ci-dessus, dans l'en-tête de la note, les mentions destinataire, expéditeur, date et objet sont inscrites en majuscules, contre la marge de gauche. Elles sont suivies des deux-points précédés d'un espacement.

NOTE

DESTINATAIRES :

Monsieur Paul Lafleur

Madame Line Martineau

Madame Suzanne Rousseau

EXPÉDITRICE : Claudette Michel

DATE : Le 7 juin 2005

OBJET : Demande de formation

J'ai le plaisir de vous informer que la demande de formation que vous avez soumise a été acceptée. Michel Sauvageau, responsable du développement des ressources humaines, s'occupera des modalités d'inscription. Vous pouvez lui téléphoner, au 655-7899, pour obtenir des informations supplémentaires sur cette formation ou sur la marche à suivre sur le plan administratif.

Claudette Michel



6. *J'ai le plaisir de vous informer...*¹⁰

MUNKANYAG

¹⁰ Frapar, F. : frapardessindepress.blogspot.com

AUTOÉVALUATION

1. Vous allez lire un compte rendu. Complétez-le par les mots et expressions suivants:

s'occuperont, réorganisation, ordre du jour, sections, note, est adopté, questions, tâches, séance, réunion

Compte rendu de la réunion de l'équipe de refonte du site intranet, tenue a la salle 2, le jeudi 13 janvier 2010 a 13 h 30

Sont présents: Mmes Karine Arsenault,

Hélène Carbonneau,

Nadine Hamel,

Manon Martineau

Martin Lachance

Éric Lambert

Est absent: Mme Josée Morency

La réunion est animée par Hélène Carbonneau

Compte rendu rédigé par Manon Martineau.

	Résumé des discussions	Suite à donner - délai

1. Adoption de l'ordre du jour	L'ordre du jour _____ en tenant compte de la modification proposée par Karine : ajout du point « Proposition d'informer le personnel de l'entreprise ».	
2. Refonte du site : réorganisation de l'information pour	Hélène, au lieu de parler de refonte, préfère plutôt parler de _____ du site, puisque son contenu restera	

certains sections et ajout de nouvelles sections	<p>sensiblement le même. Il s'agira essentiellement de déplacer certaines _____ du site pour permettre une consultation plus rapide. Il y aura aussi ajout d'une foire aux questions (FAQ).</p> <p>Nadine fait remarquer qu'on ne pourra pas mettre toutes les _____ des employés et employées dans la FAQ. On ne retiendra que les plus courantes.</p>	
3. Rôle des membres de l'équipe	<p>Hélène propose la répartition suivante :</p> <p>Josée, Nadine, Éric et Martin _____ de la réorganisation de l'information;</p> <p>Karine se joindra à Manon pour la rédaction des questions et réponses de la FAQ. Au préalable, Karine rencontrera quelques membres du personnel pour recenser leurs questions sur le site intranet.</p>	<p>Josée, Nadine, Éric et Martin : réorganisation</p> <p>Karine : rédaction FAQ et tri des questions</p> <p>Manon : rédaction FAQ</p>
4. Calendrier de travail et étapes à venir	<p>Hélène propose un tableau d'étapes à plusieurs volets, c'est-à-dire un tableau qui comprendrait les _____, les responsables et les dates.</p> <p>La fin des travaux pour le site des tests est fixée à avril 2005, et le lancement officiel du site refondu devrait se faire en juin 2005.</p>	Hélène : tableau des tâches - 21 janvier
5. Proposition d'informer le personnel de l'entreprise	<p>Manon se charge d'envoyer une _____ à tous les membres du personnel pour les aviser que le travail en vue de la refonte du site intranet est commencé et pour les informer de la composition de l'équipe qui participe à ce projet ainsi que des responsabilités de chaque membre.</p>	Manon : note - 18 janvier
6. Prochaine réunion	<p>La prochaine _____ est fixée au 8 février.</p>	
7. Clôture de la _____	<p>La séance est levée à 16 h.</p>	

2. Vous allez lire une lettre de convocation. Répondez aux questions.

Le 15 avril 2003

Objet : Réunion de service

À tout le personnel des Ressources humaines,

Veillez prendre note que nous tiendrons notre réunion de service mensuelle le mardi 22 avril à 9 h 30 dans la salle de réunion.

En plus de faire le point sur les activités du mois dernier, nous discuterons de la possibilité d'embaucher des étudiants cet été. La réunion devrait se terminer vers 11 h.

Je vous remercie de votre collaboration.

Le directeur du personnel,

Jean Gigoureu

1. Qui est l'expéditeur ?
2. A qui s'adresse-t-il ?
3. Quel est l'objet de la réunion ?
4. A quelle heure la réunion se terminera-t-elle ?

3. Vous allez lire un écrit officiel. Est-ce une note de service, un compte rendu, une convocation ou d'autre ?

DESTINATAIRE : Le personnel professionnel

EXPÉDITEUR : ANDRÉ MORIN, adjoint au directeur

DATE : Le 16 mai 2005

OBJET : Congés annuels

Je vous rappelle que les congés annuels doivent faire l'objet d'une planification à l'intérieur de chaque service, ainsi que d'une autorisation individuelle préalable.

Vous pouvez vous reporter à votre convention collective et à la directive générale qui en traite pour obtenir plus de détails sur les règles qui régissent les congés.

Toute demande particulière doit être soumise au ou à la gestionnaire du service et recevoir ensuite l'approbation de la Direction des ressources humaines.

Merci de votre collaboration.

André Morin

CORRIGÉS DES EXERCICES

1. Vous allez lire un compte rendu. Complétez-le par les mots et expressions suivants:

s'occuperont, réorganisation, ordre du jour, sections, note, est adopté, questions, tâches, séance, réunion

Ordre du jour	Résumé des discussions	Suite à donner - délai
1. Adoption de l'ordre du jour	L'ordre du jour est adopté en tenant compte de la modification proposée par Karine : ajout du point « Proposition d'informer le personnel de l'entreprise ».	
2. Refonte du site : réorganisation de l'information pour certaines sections et ajout de nouvelles sections	<p>Hélène, au lieu de parler de refonte, préfère plutôt parler de réorganisation du site, puisque son contenu restera sensiblement le même. Il s'agira essentiellement de déplacer certaines sections du site pour permettre une consultation plus rapide. Il y aura aussi ajout d'une foire aux questions (FAQ).</p> <p>Nadine fait remarquer qu'on ne pourra pas mettre toutes les questions des employés et employées dans la FAQ. On ne retiendra que les plus courantes.</p>	
3. Rôle des membres de l'équipe	<p>Hélène propose la répartition suivante :</p> <p>Josée, Nadine, Éric et Martin s'occuperont de la réorganisation de l'information;</p> <p>Karine se joindra à Manon pour la rédaction des questions et réponses de la FAQ. Au préalable, Karine rencontrera quelques membres du personnel pour recenser leurs questions sur le site</p>	<p>Josée, Nadine, Éric et Martin : réorganisation</p> <p>Karine : rédaction FAQ et tri des questions</p> <p>Manon : rédaction FAQ</p>

	intranet.	
4. Calendrier de travail et étapes à venir	<p>Hélène propose un tableau d'étapes à plusieurs volets, c'est-à-dire un tableau qui comprendrait les tâches, les responsables et les dates.</p> <p>La fin des travaux pour le site des tests est fixée à avril 2005, et le lancement officiel du site refondu devrait se faire en juin 2005.</p>	Hélène : tableau des tâches - 21 janvier
5. Proposition d'informer le personnel de l'entreprise	<p>Manon se charge d'envoyer une note à tous les membres du personnel pour les aviser que le travail en vue de la refonte du site intranet est commencé et pour les informer de la composition de l'équipe qui participe à ce projet ainsi que des responsabilités de chaque membre.</p>	Manon : note - 18 janvier
6. Prochaine réunion	<p>La prochaine réunion est fixée au 8 février.</p>	
7. Clôture de la séance	<p>La séance est levée à 16 h.</p>	

2. Vous allez lire une lettre de convocation. Répondez aux questions.

1. Jean Gigoureux, le directeur du personnel
2. À tout le personnel des Ressources humaines
3. Réunion de service mensuelle, activités du mois dernier, possibilité d'embaucher des étudiants
4. Elle devrait se terminer vers 11 h.

3. Vous allez lire un écrit officiel. Est-ce une note de service, un compte rendu, une convocation ou d'autre ?

Une note de service

MUNKANYAG

**CENTRE HOSPITALIER
DE LA
POLYNESIE FRANCAISE**

Direction des ressources
humaines
Et des affaires médicales

B.P. 1640 PAPEETE TAHITI
Téléphone : (689) 46.62.31
Télécopie : (689) 46.62.87/ e-mail rh.sg@cht.pf
Affaire suivie par Melle Hina DAVIO



Papeete le, 31 octobre 2007
N° 04 /07/CHPF/RI/Dh

NOTE DE SERVICE

Objet : Apurement des congés

Dans la continuité des années précédentes, la prise des congés annuels pour 2006, 2007 et 2008 se fera dans la limites de dates suivantes :

- Jusqu'au 31 mars 2008 : reliquats des congés annuels de 2006,
- Jusqu'au 30 juin 2008 : reliquats des congés annuels de 2007,
- Jusqu'au 31 décembre 2008 : reliquats des congés annuels de 2008.

Les demandes de congés doivent parvenir à la DRH, dûment complétées et signées, au plus tard un mois avant la date du premier jour d'absence et, dans la mesure du possible, trois mois avant pour les congés occasionnant des demandes de remplacement.

Il sera demandé à chaque service de fournir à la DRH au mois de décembre un planning des prévisions annuelles de congés pour l'année suivante, afin de pouvoir optimiser et organiser au mieux les besoins de remplacement.



Le directeur

Dominique DELPECH

DIFFUSION GENERALE

7. Une note de service

BIBLIOGRAPHIE

Gautier, G. : L' Art d'entreprendre. <http://www.gautier-girard.com> (28-02-2008)

Brahic, M. : Mieux réussir ses écrits professionnels. Éditions d'Organisation, 2004

Danilo, M. – Tauzin B.: Le Français de l'Entreprise (Livre, Livret complémentaire, cassette) Clé International, Paris, 1990

Le Goff, C.: Le Nouveau French for Business. Hatier / Didier, Paris, 1994

Edighoffer, J.-R.: Précis de gestion d'entreprise. Nathan, Paris, 1998

Dr. Reznák Lászlóné: Francia nyelvű kereskedelmi levelezés, I.II., Külkereskedelmi Főiskola, Budapest, 1988

Dr. Reznák Lászlóné – Dr. Magyar Miklós: Felsőfokú francia társalgási és külkereskedelmi nyelvkönyv. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1977

Gragnic, S.: 100 francia üzleti levél. Pannonart, 1998

Danilo, M. – Tauzin, B. : Le français de l'entreprise. Clé International, Paris, 1990

Les Diplômes de français professionnel. Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. www.fda.ccip.fr, 2010

<http://www.lettres.net/>

<http://www.dossierfamilial.com/>

Frapar, F. : frapardessindepress.blogspot.com

www.toutpratique.com

Csatári, P.: Madame, Monsieur, nous avons le plaisir de ... NSzFI, 2010

A(z) 2657-06 modul f18-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 812 01 0010 55 01	Idegenforgalmi szakmenedzser
55 812 01 0010 55 02	Vendéglátó szakmenedzser
55 345 01 0010 55 01	Európai uniós üzleti szakügyintéző
55 345 01 0010 55 02	Kereskedelmi szakmenedzser
55 345 01 0010 55 03	Kis- és középvállalkozási menedzser
55 345 01 0010 55 04	Külgazdasági üzletkötő
55 345 01 0010 55 05	Nemzetközi szállítmányozási és logisztikai szakügyintéző
55 345 01 0010 55 06	Reklámszervező szakmenedzser
55 345 01 0010 55 07	Üzleti szakmenedzser

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

7 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet

1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:

Nagy László főigazgató