

A5 - Communication

Chapitre 3 - Rédiger un message écrit professionnel

Certains travaux doivent être réalisés à l'aide d'une IA générative, comme cela se fait en entreprise. Cependant, gardez à l'esprit les éléments suivants :

- Si ces mêmes tâches vous sont demandées lors d'un examen, vous devrez être en mesure de les accomplir sans assistance numérique.
- Les propositions de l'IA peuvent parfois contenir des erreurs, des hallucinations ou des ajouts à contrôler et/ou à corriger.

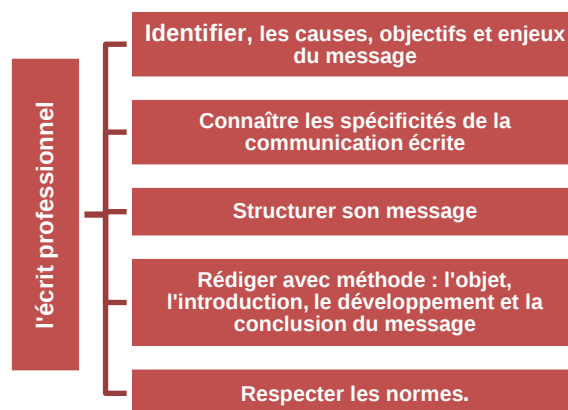
Introduction

Une communication professionnelle efficace repose sur une analyse rigoureuse des causes, des objectifs et des enjeux du message.

Elle nécessite une compréhension approfondie des spécificités de la communication écrite, de son contexte et de l'intention poursuivie.

Cette maîtrise permet à l'émetteur d'articuler ses propos de manière claire et cohérente, en structurant son argumentation selon une progression logique : définition de l'objet, rédaction d'une introduction percutante, développement structuré du message et conclusion pertinente.

Un message professionnel doit être rédigé avec méthode et respecter les normes en vigueur dans le milieu.



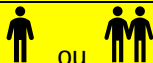
Sommaire (6 h)		
Problématique	1	10'
Introduction		10'
QCM	2	
Réflexion 1. Jeu des 17 erreurs	3	15'
Réflexion 2. Identifier les éléments du message	4	20'
Réflexion 3. Analyser un argumentaire	5	30'
Réflexion 4. Organiser ses idées et son argumentaire	6	10'
Réflexion 5. Choisir une formule de politesse adaptée	7	10'
Réflexion 6. Rédiger une lettre d'information avec une IA générative	8	15'
Missions professionnelles		
Mission 1. Rédiger un courriel professionnel	9	1 h 10'
Mission 2. Rédiger une lettre commerciale	10	30'
Mission 3. Rédiger une invitation commerciale	11	50'
Mission 4. Rédiger une lettre de relance avec une IA générative	12	30'
Mission 5. Annoncer une information sur divers supports (entraînement à l'épreuve e52)	13	1 h 00'
Ressources		
1. Identifier les spécificités de la communication écrite	16	
2. Structurer son message	16	
3. Rédiger avec méthode	17	
4. Rédiger un prompt efficace	18	
Bilan de compétences	20	

Introduction

Chapitre 3 – rédiger un message écrit professionnel - QCM			
Questions	Avant	Réponses	Après
Question 1 La communication orale est	☐	Indirecte	☐
	☐	Directe	☐
	☐	Interactive	☐
	☐	En temps réel	☐
Question 2 La communication écrite est	☐	Indirecte	☐
	☐	Directe	☐
	☐	Interactive	☐
	☐	En temps réel	☐
Question 3 Le métalangage est	☐	Une métadonnée	☐
	☐	Une information verbale	☐
	☐	Une information verbale sous entendue	☐
	☐	Une information non verbale	☐
Question 4 La forme du message constitue la structure...	☐	Psychologie du message	☐
	☐	Logique du message	☐
	☐	Physique du message	☐
	☐	Pratique du message	☐
Question 5 Le fond du message constitue la structure...	☐	Psychologie du message	☐
	☐	Logique du message	☐
	☐	Physique du message	☐
	☐	Pratique du message	☐
Question 6 Les idées doivent être énoncées de façon	☐	Pratique	☐
	☐	Journalistique	☐
	☐	Scientifique	☐
	☐	Classique	☐
Question 7 Terminer le sigle suivant : QQO	☐	QCP	☐
	☐	CQP	☐
	☐	PQC	☐
Question 8 Un message doit obligatoirement contenir	☐	Une conclusion	☐
	☐	Un développement	☐
	☐	Une introduction	☐
	☐	Une formule de politesse	☐
Question 9 Le ton du message doit être adapté	☐	Au personnel	☐
	☐	À la direction	☐
	☐	À l'émetteur	☐
	☐	Au destinataire	☐
Question 10 La rédaction des idées écrites doit être	☐	Explicite	☐
	☐	Implicite	☐
	☐	Argumentée	☐
	☐	Concise	☐
Question 11 Le cycle de vie d'un document correspond aux phases suivantes	☐	Création	☐
	☐	Traitement	☐
	☐	Diffusion	☐
	☐	Classement	☐

Réflexion 1 - Jeu des 17 erreurs

Durée : 15'



Source

Travail à faire

1. Identifiez les 17 erreurs qui se sont glissées dans ce courrier (fond et forme).
2. Demandez à ChatGPT ou une autre IA d'améliorer le texte et de corriger l'orthographe.

Pierre Servaz
Société Carmin

34 rue du Mont – 69008 LYON
Tél. : 04 78 14 25 36 - Fax : 04 78 14 25 39

Société Gérard Dorel
34 rue des Remparts d'Ainay
Service commercial
69002 LYON

Objet :
Invitation salon des créateurs Lyon Bron

Le : 21/11/201x Lyon

Chèr Monsieur,

Notre entreprise sera présente aux salons des créateurs de Lyon Bron. Ce salon constitue un événement majeur pour tous les créateurs dans les domaines des Arts appliqué est des Arts décoratifs. A cette occasion, nous présenterons nos nouvelles gammes de micros-outils destiné plus particulièrement au travail de précision et à l'aéromodélisme. A l'occasion de leur lancement, nous serons heureux de vous les présenter et de vous faire bénéficier d'un prix promotionnel de lancement faisant l'objet d'une réduction de 20 % sur le prix de ventes HT.

Le salon aura lieu à Chambéry du 22 au 24 octobre.

Afin de vous les faire découvrir, nous vous faisons parvenir 2 invitations, pour entrer au salon et venir nous rencontrer dans le **Hall N° 2** sur le **Stand xxx**.

Dans l'attente de vous rencontrer, nous vous adressons la plus haute expression de nos sentiment dévoué.

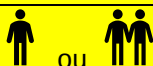
Salutation

Directeur
M. Servaz

PJ : 3 invitations

Réflexion 2 – Comprendre les enjeux d'un message

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le contexte du message ?
2. Quel doit être l'objet du message ?
3. Quel est l'objectif du message ?
4. Proposez un texte d'introduction ?
5. Proposez un texte de développement ?
6. Proposez une conclusion ?

Doc. Contexte du travail

Vous êtes attaché(e) de gestion au sein d'un centre de santé et de remise en forme qui intègre une approche globale alliant thérapie, activité physique et nutrition : **la santé par le mouvement**.

Ouvert à tous, notre établissement propose des pôles **santé, forme et équilibre**, offrant un accompagnement personnalisé à travers des programmes et activités adaptés à différents publics.

Le centre dispose d'une piscine où sont dispensées plusieurs types de séances :

- **Balnéothérapie (kinésithérapie aquatique)** : Destinée aux patients bénéficiant de soins prescrits par un médecin, ces séances sont prises en charge par la Sécurité sociale et les mutuelles.
- **Activités de remise en forme** (aquabike, aquagym, bébé nageur...) : Accessibles aux clients abonnés sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle.



Hier, une panne est survenue sur la pompe de filtration de la piscine, un élément essentiel assurant la circulation de l'eau vers les filtres et le système de désinfection. L'installateur, intervenu rapidement, a diagnostiqué la casse d'une pièce majeure de l'équipement. La commande de la pièce de remplacement a été immédiatement effectuée auprès du fabricant, mais sa livraison ne pourra avoir lieu avant deux semaines.

Par conséquent, la piscine sera indisponible du 10 au 24 février.

Le responsable du centre vous demande de contacter toutes les personnes qui ont des séances durant ces deux semaines pour leur signaler la suppression des séances pour les clients (aquabike, aquagym, bébé nageur) et le report des séances pour les patients (balnéothérapie) qui devront donc programmer de nouvelles séances.

Concernant les abonnements, le directeur pense que certains clients vont demander un remboursement partiel de leurs abonnements. Il souhaite proposer, en compensation, une prolongation de 15 jours de l'abonnement en cours plutôt qu'un remboursement partiel.

Réflexion 3 - Analyser un argumentaire

Durée : 30'



Source

Contexte professionnel

Vous travaillez dans l'entreprise de charpente-zinguerie (Société ACZ), dont l'activité consiste à construire ou rénover des toits d'habitation.

La société intervient actuellement chez un client (M. Fouquet) dans le cadre de la rénovation du toit de sa maison, qui durera tout le mois de février. Le 8 février, la société a fait intervenir deux sous-traitants :

- la société de levage ASL qui a fourni un camion grue pour descendre les tuiles,
- La société Vagnier qui a fourni une benne de transport pour les tuiles.



Camion de levage



Benne

En fin de journée, le camion grue de la société ASL a accroché un câble téléphonique, qui a entraîné la rupture du poteau téléphonique qui alimentait plusieurs maisons, lesquelles sont dorénavant sans téléphone et sans internet.

M. Fouquet a envoyé le courriel suivant à la société ACZ :

Bonjour,

J'ai constaté en rentrant de mon travail que le poteau téléphonique, qui alimente mon domicile et les maison voisines, avait été cassé et que les câbles téléphoniques sont sectionnés. Je n'ai plus de ligne de téléphone, ni internet.

Pouvez-vous réparer le poteau et rétablir le téléphone et internet le plus rapidement possible.

M. Fouquet.

La réponse envoyée à M. Fouquet par M. Vernier (directeur de ACZ), a été la suivante :

Bonjour,

Nous ne sommes pas responsables de la rupture du poteau téléphonique qui a été sectionné par la société de levage ASL.

Nous ne pouvons pas apporter de réponses à votre question.

M. Vernier (Directeur)

À la suite de cette réponse, M. Fouquet a téléphoné furieux à M. Vernier en le traitant d'irresponsable.

Travail à faire

Analysez le contexte et les courriers échangés puis faites part de vos remarques quant à la réponse de M. Vernier à M. Fouquet.

Réflexion 4 - Organiser ses idées et son argumentaire

Durée : 10'



Source

Travail à faire

Classez les phrases ou les éléments de phrase dans un ordre logique, dans la colonne de droite, afin de reconstruire un argumentaire pertinent.

	Classement proposé
Nous vous demandons de nous reprendre les étuis téléphones non vendus (180)	
Les étuis nous ont été livrés le 20 décembre avec 3 semaines de retard	
Sans réponses rapide de votre part nous serons contraints d'arrêter toute activité avec votre société	
Le délai de livraison annoncé à la commande était de 3 semaines	
Bloc d'adresse	
Nous vous avons passé une commande le 25 octobre de 200 étuis de téléphone en cuir rouge pour iPhone	
Monsieur,	
Ce retard ne nous a pas permis de les vendre en cette fin d'année	
Signature	
Ces étuis étaient destinés à booster nos ventes de fin d'année.	
Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.	
Il va de soi que nous refusons de les payer.	

Réflexion 5 - Choisir une formule de politesse adaptée

Durée : 10'



Source

Travail à faire

Indiquez les formules de politesse adaptées aux destinataires.

N°	Formules de politesse
1	Je t'embrasse
2	Je vous prie d'agréer, ..., mes salutations distinguées.
3	Amicalement,
4	Veuillez agréer, , l'expression de mes cordiales salutations.
5	Cordialement,
6	Salut,
7	Je vous prie d'agréer,..., mes respectueuses salutations

Destinataire	Formule de politesse à utiliser (N°)
Directeur	
Supérieur hiérarchique	
Ami	
Clients	
Collègue de travail	
Fournisseur	
Client fidèle	
Famille	

Réflexion 6 – Rédiger une lettre d'information avec une IA Générative

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Vous travaillez pour la société HypeVet qui fabrique des vêtements. Afin de répondre à une demande de plus en plus forte des clients qui trouvent que les délais de livraison sont trop longs, la société a réorganisé la gestion des approvisionnements, de la production, des livraisons, et des règlements clients.

Vous devez faire part des modifications des condition de livraison et de règlement aux clients.

1. Demandez à une IA Générative de concevoir ce courrier d'information.

Doc. 1 Fonctionnement du délai de paiement entre les entreprises

Le cas général du délai de paiement

Le plafonnement des délais de paiement est fixé par les articles L441-10 et suivants du code de commerce.

L'article L441-10 du code de commerce fixe les règles générales :

- sauf accord entre les parties, le délai de règlement est fixé à 30 jours à compter de la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation
- le délai convenu entre les parties ne peut dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture
- par dérogation, un délai maximal de 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture peut être convenu par contrat entre les parties
- en cas de facture périodique, le délai convenu ne peut dépasser 45 jours à compter de la date d'émission de la facture, conformément à l'article 123 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014.

Le mode de computation du délai de 45 jours fin de mois n'est pas imposé par la loi ; les opérateurs ont ainsi la liberté de le calculer de deux manières : soit en ajoutant 45 jours à la fin du mois d'émission de la facture, soit en ajoutant 45 jours à la date d'émission puis en allant jusqu'à la fin du mois. Le mode de calcul retenu doit toutefois être convenu au préalable entre les partenaires commerciaux afin d'éviter toute ambiguïté.

Doc. 2 Décision de la direction

La direction de la société en accord avec la direction commerciale et la direction de la production a pris la décision de modifier les conditions de règlement qui sont accordés aux clients. Afin d'être en conformité avec la loi Les délais de règlement accordé aux clients est ramené de 45 jours à compter de la livraison (délai actuel) à 30 jours à compter de la facturation.

Par ailleurs la société modifie la politique d'approvisionnement en mettant en œuvre un nouveau cadencement des approvisionnements avec ses fournisseurs afin de fluidifier les livraisons et la production. Cette évolution permet de réduire les délais de fabrication. Il en résulte que les délais de livraison aux clients qui étaient de 14 jours à compter de la date de passation de la commande, sont ramonés à 5 jours ouvrés.

Missions professionnelles

Mission 1 : Rédiger un courrier professionnel		
Durée : 1 h 10'		Source

Jeux sérieux

- Concevoir des groupes de 4 étudiants,
- Chaque étudiant conçoit ses propres lettres au sein du groupe.
- l'issue des 30 minutes, le groupe compare et analyse les productions de chacun et retient les lettres qui seront soumises au formateur et/ou aux autres groupes.

Contexte professionnel

La société Erbioline conçoit et distribue des parfums, eaux de toilettes et des cosmétiques.

La société a reçu plusieurs plaintes de clients concernant des retards de livraison. Ce problème affecte particulièrement la chaîne de magasins Séphori, un client majeur.

Dans un courrier reçu il y a trois jours, ce client menace de changer de fournisseur en raison de ces retards répétés, qui compliquent le réapprovisionnement de ses différents magasins répartis sur l'ensemble du territoire français.



Les commandes de la société Séphori sont livrées à son centre logistique de Dijon, situé à 200 km de nos entrepôts, d'où partent les livraisons. Ces produits sont ensuite redistribués dans les différentes franchises de Séphori par ses propres services.

Après analyse de chaque dossier, il apparaît que l'un de nos transporteurs, la société Bongrand Transport, rencontre des difficultés et n'assure plus ses livraisons avec la même régularité qu'auparavant.

Contractuellement, la société Bongrand est tenue d'effectuer les livraisons sous 48 heures. Or, il s'avère qu'une livraison sur deux est effectuée sous 96 heures, soit avec un retard de deux jours.

Face à cette situation, M^{me} Berthod, directrice de la société, a décidé de mettre un terme à notre collaboration avec Bongrand Transport. Désormais, nous travaillerons avec la société TransAlpe, qui s'engage contractuellement à assurer :

- les livraisons de moins de 500 km sous 24 heures,
- les livraisons de moins de 1 000 km sous 48 heures.

M^{me} Berthod vous charge de rédiger et de mettre en forme les courriers destinés à la société Séphori et à la société Bongrand.

Travail à faire

1. Rédigez et mettez en forme, sur un traitement de texte, le courrier qui sera envoyé ce jour à la société Séphori.
2. Rédigez et mettez en forme, sur un traitement de texte, la lettre qui sera envoyée à la société Bongrand.
3. Sauvegardez les documents dans le dossier Erbioline.

Émetteur	Destinataire	Destinataire
Erbioline 11 avenue Palais Grillet 69002 Lyon Tél : 04 78 22 xx xx – Fax : 04 78 22 xx xx Mél : contact@erbioline.com Site : www.erbioline.com	Séphori 45 Rue Adolphe Villette 21000 DIJON	Société Bongrand 456 ZA des Landier 73000 Chambéry

Mission 2 : Rédiger une demande d'information		Micro Brasserie du Solliet
Durée : 30'	ou	Source

Jeux sérieux

- Concevoir des groupes de 4 étudiants,
- Chaque étudiant conçoit ses propres lettres au sein du groupe,
- À l'issue des 30 minutes, le groupe compare et analyse les productions de chacun et retient les lettres qui seront soumises au formateur et/ou aux autres groupes.

Contexte professionnel

La micro-brasserie du Solliet conçoit et commercialise, depuis plusieurs années, des bières artisanales (blanche, brune, ambrée, IPA, châtaigne, cerise...). La fabrication est sous-traitée auprès d'une entreprise située à Chambéry.

Pour se faire connaître et avoir un contact direct avec ses clients, l'entreprise participe également à des événements festifs, des salons et des foires (fête de la bière, fête du patrimoine, fête de village, salon du bien-être, village de Noël...) et elle a ouvert plusieurs brasseries situées dans des grandes villes de la région Rhône-Alpes.

Les bières sont fabriquées à partir de produits issus de l'agriculture biologique. Grâce à un partenariat développé avec des agriculteurs locaux.



M. Solliet souhaite louer un stand à la foire de Lyon qui se tiendra du 23 mars au 2 avril de l'année prochaine à Eurexpo Lyon.

L'objectif est de faire connaître l'entreprise et ses produits. M. Solliet souhaite soit un stand sur lequel il sera possible de faire déguster et vendre de la bière soit une buvette placée dans ou à côté d'un espace restauration.

Il vous demande préparer la demande d'information sur les modalités d'inscription pour obtenir un espace.

Votre message sera adressé aux organisateurs du salon. Vous trouverez des informations complémentaires sur le site internet de la foire de Lyon.

Travail à faire

Rédigez la demande d'inscription qui sera adressée aux organisateurs de la foire de Lyon (vous trouverez le formulaire d'inscription sur le site de la foire de Lyon).

LA FOIRE UNIVERS MAISON UNIVERS SHOPPING DIVERTISSEMENTS INFOS ET CONTACT **BILLETTERIE** EXPOSER

Nous contacter

Monsieur ☐ Madame ☐

Nom :

Prénom :

E-Mail :

Téléphone :

Message :

.....

.....

.....

.....

Mission 3 : Rédiger une invitation commerciale		<i>Micro Brasserie du Solliet</i>
Durée : 30'	 ou 	Source

Jeux sérieux

- Concevoir des groupes de 4 étudiants,
- Chaque étudiant conçoit ses propres lettres au sein du groupe,
- À l'issue des 30 minutes, le groupe compare et analyse les productions de chacun et retient les lettres qui seront soumises au formateur et/ou aux autres groupes.

Contexte professionnel

M. Solliet a obtenu un stand à la foire de Lyon qui se tiendra du 23 mars au 2 avril à Eurexpo Lyon – Chassieu. Le stand sera situé dans le hall 4 à l'emplacement 236.

Ce salon sera l'occasion pour l'entreprise de présenter ses bières et sa nouvelle gamme de boissons sans alcool. Des invitations seront envoyées sur demande par courriel à tous nos clients professionnels habituels.

Il vous demande de mettre en forme le mél qui sera envoyé à tous nos clients professionnels.



Travail à faire

- 1 – Rédigez et mettez en forme sur un texteur le contenu du mél qui sera envoyé à nos clients professionnels (vous pouvez trouver les informations manquantes sur le site de la foire de Lyon).
- 2 - Sauvegardez le document dans le dossier **Solliet**.

Mission 4 : Rédiger une lettre de relance avec une IA générative		
Durée : 30'		Source

Contexte professionnel

La société Erbioline conçoit et distribue des parfums, eaux de toilettes et des cosmétiques.

Erbioline
11 avenue Palais Grillet
69002 Lyon
Tél : 04 78 22 xx xx – Fax : 04 78 22 xx xx
Mél : contact@erbioline.com
Site : www.erbioline.com

Travail à faire

Demandez à ChatGPT ou à une autre IA générative de concevoir la lettre de relance qui sera envoyée au client Les ateliers du parfum.

Doc 1 Information concernant les impayés

La société **Les ateliers du parfums** (15 rue Lamonnaye, 21000 Dijon) a réalisé plusieurs commandes qui ont été livrées et facturées mais qui restent impayées au 28 juin 2025

Les factures concernées sont les suivantes

- Facture n° 4802 du 15 avril 2025 : montant TTC 2 365,00 €, échéance au 15 mai 2025
- Facture n° 5023 du 17 mai 2025 : montant TTC 1 823,00 €, échéance au 17 juin 2025

Le service comptable de la société Erbioline a un réalisé une relance téléphonique le 25 mai 2025 concernant la facture 4802 mais cette dernière est restée impayée à ce jour. Concernant cette même facture, une première relance par courrier a été effectuée le 15 juin.

À présent la facture 5023 est également impayée. Le service comptable a bloqué le compte de ce client et vous devez à présent réaliser une nouvelle relance concernant les 2 factures à la date du 28 juin 2025.

Mission 5 : annoncer une information sur divers supports Entraînement à l'épreuve e52		
Durée : 1 h		Source

Cette mission constitue un entraînement à une épreuve de type papier/crayon du BTS. L'étudiant ne doit pas avoir accès et ne doit pas utiliser une IA générative pour réaliser les travaux demandés.

Contexte professionnel

La société Catadom est spécialisée dans l'anodisation de l'aluminium. L'anodisation est un procédé électrochimique de traitement de surface qui permet de modifier la matière pour lui apporter de la résistance à la corrosion. L'entreprise travaille principalement avec les décolleteurs, les emboutisseurs de pièces d'aluminium pour l'automobile, la parfumerie, le luxe, le sport ou l'industrie navale.

Caractéristiques

SA au capital de 20 000 €.

Adresse : 233 avenue Louis Mouillard, 69500 Bron

Tél. : 04 72 68 XX XX – **Fax** : 04 72 68 XX XX.

Site : www.catadom.com – info@catadom.com.

Directrice : M^{me} Gonzalès

SIRET : 625 357 810 69785.

APE/NAF : 2571Z.



Depuis la crise sanitaire du début des années 2020, l'entreprise a instauré le télétravail pour certaines catégories de salariés. Cette organisation perdure depuis plusieurs années et, avec le recul, un certain nombre d'avantages et de dysfonctionnements sont apparus, influençant directement l'ambiance de travail au sein de la société.

Afin d'apaiser les tensions, la directrice, Mme Gonzalès, a proposé au CSE de réaliser un bilan organisationnel (**document 1**). À la suite de cette analyse, la direction et le CSE ont négocié une nouvelle organisation visant à réduire le nombre de jours de télétravail autorisés par semaine pour les salariés concernés, tout en introduisant des horaires variables pour le personnel de production. L'objectif de cet accord d'entreprise est de limiter les tensions entre les différents groupes de travailleurs (**document 2**).

Les difficultés rencontrées par l'entreprise sont similaires à celles observées dans de nombreuses sociétés ayant adopté le télétravail après les confinements. L'accord négocié par la direction est d'ailleurs suivi de près par d'autres entreprises, qui envisagent elles aussi de revenir partiellement sur leur organisation actuelle.

Travail à faire

1. Rédigez le courrier qui sera envoyé à chaque membre du personnel.
2. Rédigez le courriel qui sera envoyé à chaque membre du personnel pour rappeler qu'à partir du 1^{er} mars les nouvelles dispositions concernant l'organisation du travail seront applicables.

L'accord qui vient d'être négocié et suivi de très près par le syndicat interprofessionnel de la branche d'activité de l'entreprise car c'est le premier accord de ce type signé sur la région. L'entreprise qui joue en ce domaine un rôle innovant souhaite faire connaître son travail par un communiqué de presse.

3. Rédigez le communiqué de presse qui sera diffusé par la chambre de commerce et de l'industrie auprès de ses membres.

Doc. 1 Problèmes soulevés par le télétravail lors des réunions du CSE

Depuis la crise sanitaire du début des années 2020, l'entreprise a mis en place le télétravail pour le personnel administratif et les commerciaux, à raison de trois jours sur cinq en travail à distance.

Cette organisation est particulièrement appréciée par les salariés concernés, car elle leur offre un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, en leur permettant d'organiser plus librement leur emploi du

temps. Elle réduit également le temps passé dans les transports ainsi que les frais de déplacement, de repas et de garde d'enfants. Enfin, elle apporte une plus grande flexibilité dans la gestion des contraintes personnelles, limitant ainsi le stress, la fatigue, les interruptions par les collègues et les réunions inutiles.

Finalement, le télétravail contribue au bien-être des employés en diminuant leur stress et en augmentant leur motivation et leur satisfaction au travail. Ces effets positifs ont un impact indirect sur la performance globale des salariés et sur la dynamique collective au sein de l'entreprise.

Les inconvénients du télétravail

Toutefois, plusieurs inconvénients ont été identifiés.

Les premiers sont d'ordre technique et matériel : problèmes de connexion, d'équipement inadapté et d'espace de travail insuffisant.

D'autres difficultés sont plus complexes à résoudre. Certains salariés souffrent d'isolement social, ce qui nuit à leur bien-être psychologique et à la cohésion des équipes. D'autres éprouvent des difficultés à séparer vie professionnelle et vie personnelle, ce qui entraîne une extension des horaires de travail et une difficulté à décrocher. Par ailleurs, le manque de visibilité auprès des managers suscite chez certains employés des craintes quant aux opportunités de promotion et d'évolution de carrière.

Du côté des dirigeants, la supervision du travail à distance est plus difficile. L'évaluation de la productivité devient plus complexe, et une baisse de la collaboration est constatée au sein des équipes. L'absence d'échanges informels en présentiel, que ce soit dans les bureaux, les salles de pause ou autour de la machine à café, réduit la créativité, affaiblit la cohésion d'équipe et altère le sentiment d'appartenance ainsi que la culture d'entreprise.

Un autre point préoccupant concerne l'accès distant aux plateformes collaboratives et aux bases de données sensibles. Le télétravail augmente les vulnérabilités en matière de cybersécurité, ce qui représente un risque majeur pour l'entreprise.

Un problème majeur : l'inégalité entre les salariés

Le principal sujet de tension, fréquemment évoqué lors des réunions du CSE, est l'inégalité entre les salariés. En effet, certains postes, notamment ceux liés à la production, ne peuvent pas être exercés à distance. Cette disparité crée des frustrations et des tensions entre les employés bénéficiant du télétravail et ceux qui en sont exclus. Ces inégalités affectent les relations sociales et l'ambiance de travail, générant des clivages de plus en plus marqués, notamment lors des réunions du CSE.

Doc. 2 Accord d'aménagement du temps de travail

Entre

L'entreprise **Catadom**, représentée par M^{me} Gonzales, Directrice,

Et

Les représentants du personnel et les salariés concernés,

Préambule

Dans un souci d'équilibre entre performance et organisation du travail, l'entreprise Catadom ajuste les modalités du télétravail pour le personnel commercial et administratif et introduit un dispositif d'horaires variables pour le personnel de production.

Article 1 – Réduction du Télétravail pour le Personnel Commercial et Administratif

1. Cadre d'application

- Le personnel commercial et administratif est désormais limité à 1 jour de télétravail par semaine (au lieu des dispositions antérieures).
- Toute demande exceptionnelle de télétravail supplémentaire devra être soumise à validation de la direction.

2. Justification

- Cette réduction vise à favoriser la collaboration en présentiel, à améliorer la réactivité commerciale et administrative et à renforcer la culture d'entreprise.

3. Modalités de mise en œuvre

- Les jours télétravaillés seront définis en accord avec le manager, en fonction des besoins opérationnels.
- Un suivi de la présence et des résultats sera assuré via un bilan trimestriel.

Article 2 – Mise en Place d’Horaires Variables pour le Personnel de Production**4. Cadre d’application**

- Le personnel de production bénéficie d’une plage horaire flexible pour mieux concilier vie professionnelle et personnelle, sans nuire aux impératifs de production.

5. Organisation des horaires variables

- **Plages fixes** : Présence obligatoire de 9 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00.
- **Plages flexibles** : Possibilité d’arriver entre 7 h 30 et 9 h 00 et de partir entre 17 h 00 et 18 h 00.

6. Conditions d’application

- Chaque salarié doit respecter son volume horaire hebdomadaire contractuel.
- Le manager s’assure de la bonne répartition des équipes pour garantir la continuité de la production.
- Un suivi mensuel des horaires sera mis en place via un système de pointage souple.

Article 3 – Dispositions Générales

- Cet accord entre en vigueur le 01/03/20xx, pour une durée de 1 an renouvelable.
- Un bilan sera réalisé après 6 mois pour ajuster si nécessaire.
- Toute modification de l’accord fera l’objet d’une concertation avec les représentants du personnel dans le cas du CSE.

Fait à Bron, le 15/01/20xx

Signatures

M^{me} Gonzales, Directrice CATADOM

Représentants du personnel

Pierre Dorin (CFDT) Murielle Poivino (CFDT) Julien Depourcel (CGC) Emile Jacotaix (CGT)

Ressources

1. Identifier les spécificités de la communication écrite

L'entreprise doit véhiculer une image positive et cohérente. La communication écrite renforce son identité et sa réputation. Chaque document (courriels, rapports, supports marketing, publications) reflète ses valeurs et son professionnalisme. Il est crucial de soigner la qualité rédactionnelle, la clarté et la cohérence pour garantir une communication efficace.

- **Le cadre géographique et temporel**

- **Dans la communication orale**, l'émetteur et le destinataire échangent en temps réel. En cas de problème, la rétroaction est immédiate, permettant d'ajuster instantanément le message.
- **Dans la communication écrite**, le lecteur est « prisonnier » du texte. Il ne peut généralement pas obtenir de rétroaction immédiate, ce qui ouvre la porte aux malentendus, aux interprétations et aux inférences.
- ⇒ Cette absence d'interaction rend le lecteur plus exigeant et critique. Il tolère mal la perte de temps, l'approximation, l'erreur ou l'ennui. Sensible à l'orthographe et au style, il attend des messages clairs, efficaces et agréables à lire. Tout manquement peut être perçu comme un manque de considération, voire une forme d'irrespect.

Conséquence : On ne peut pas écrire comme on parle.

- **L'absence de métalangage**

À la différence l'orale, l'écrit ne bénéficie d'aucun apport du langage non verbal : le ton de la voix, l'expression du visage, la gestuelle, l'élocution ou encore le regard. Seuls les mots et la mise en forme donnent du sens au message.

Conséquences	Les explications doivent être journalistiques (utiliser la méthode du QQQQPC (Qui, Quand, Où, Quoi, Comment, Pourquoi, Combien)).
	Le message ne doit nécessiter aucune explication ou commentaire additionnel
	Les mots doivent être justes et précis, le document doit être propre et soigné.

- **Enjeux juridiques**

L'écrit peut constituer une preuve ce qui impose une grande vigilance lors de sa rédaction. Il est essentiel d'y inclure des informations juridiques clés telles que la date et le lieu de création, l'identité de l'émetteur et du destinataire, ainsi que sa signature.

Les méls ont la même valeur juridique que les courriers traditionnels, à condition que le destinataire puisse attester de la date d'envoi, de l'origine du message et de son contenu intégral, y compris les pièces jointes le cas échéant. L'absence de l'un de ces éléments peut compromettre leur valeur légale.

2. Structurer son message

- **La forme du message**

L'écrit doit identifier clairement : **l'émetteur**, le **destinataire**, la **date**, le **lieu** et **l'objet du message**,

La mise en forme doit être au service du message pour le rendre **facile à lire et à comprendre** :

- L'écriture doit être **claire, précise et directe**.
- L'orthographe et la mise en page impactent la lecture et la compréhension.

Enfin, respecter les **normes professionnelles** : marges adaptées, positionnement du texte, police classique (Arial, Aptos ou Times New Roman) en taille **10 à 12 points**.

- **Le fond du message**

Le contenu du message est organisé en trois parties essentielles :

Introduction	L'introduction rappelle les faits et situe le document dans son contexte.
	⇒ Une lettre signalant une erreur de facturation commence par un rappel de la commande et des détails de la facturation.
	⇒ Une lettre demandant une modification de réservation débute par un rappel des informations de la réservation initiale.
	Bien rédigée, facilite la compréhension du message et capte l'attention du lecteur dès les premières.

Développement	Il expose l'objet de l'écrit. Les idées sont organisées de manière logique et chronologique, permettant au destinataire de trouver rapidement les réponses aux questions qu'il pourrait se poser. ⇒ La méthode QQQQPC (<i>Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Combien ?</i>) garantit un message clair, précis et complet ⇒ <i>Une lettre signalant une erreur de facturation décrit précisément l'erreur et ses conséquences.</i> ⇒ <i>Une lettre demandant une modification de réservation explique clairement le changement souhaité et sa justification.</i>
Conclusion	La conclusion doit laisser une impression positive. Elle peut être suivie d'une phrase de médiation ou de courtoisie, comme un remerciement, avant la formule de politesse finale. ⇒ <i>Une lettre sur une erreur de facturation se termine par un remerciement pour la prise en compte de la correction.</i> ⇒ <i>Une lettre demandant une modification de réservation se conclut par un remerciement pour la mise à jour des informations.</i> Une conclusion bien formulée facilite l'adhésion du destinataire et renforce l'efficacité du message.

3. Rédiger avec méthode

Introduction	1	Définissez l'objet du document : C'est la raison pour laquelle il est écrit.
	2	Identifiez le destinataire (client, fournisseur, supérieur hiérarchique, collègue, etc.) en adaptant le style du texte qui sera plus ou moins soutenu.
	3	La formule de salutation doit être adaptée au destinataire. Si vous connaissez le destinataire : ⇒ « Monsieur [Nom] » ou « Madame [Nom] » (formule courtoise et respectueuse). ⇒ « Cher Monsieur [Nom] » ou « Chère Madame [Nom] » (si la relation est plus proche). ⇒ « Bonjour [Prénom] » (si le ton est plus informel). Si vous ne connaissez pas le destinataire : ⇒ « Madame, Monsieur » (formule neutre et impersonnelle). Si vous vous adressez à un service ou à un responsable : ⇒ « Responsable Informatique », « Service du Personnel », « Direction Commerciale » (permet d'identifier directement l'interlocuteur concerné).
	4	Rédigez l'introduction (une à 2 phrases) en rappelant les faits ou le contexte du courrier.
Développement	1	Rédigez de façon claire et concise ce que vous voulez dire ⇒ Soyez bref et professionnel, allez droit au but, et limitez les commentaires superflus. ⇒ Évitez les phrases longues et complexes : bannissez les transitions inutiles. ⇒ Utilisez des verbes d'action. ⇒ Structurez votre message en paragraphes avec une seule idée pour faciliter la lecture. ⇒ Formulez des attentes claires en étant précis, concis et convaincant. ⇒ Adoptez une approche positive : au lieu de dire « <i>La livraison est impossible en raison d'une rupture de stock</i> », préférez « <i>Ce produit rencontre un grand succès et sera à nouveau disponible dès [date]</i> ». ⇒ Si votre message est complexe, suivez un plan structuré .
	2	Adopter un Ton adapté au destinataire et à la situation ⇒ Personnalisez votre message et adaptez votre ton à votre interlocuteur. ⇒ Utilisez un langage professionnel et soutenu : évitez le langage familier, les abréviations de type SMS. ⇒ Adaptez le niveau de formalité : ➤ Pour un interlocuteur formel (client, supérieur, administration) → privilégiez un ton courtois. ➤ Pour un collègue ou un partenaire → un ton plus naturel mais respectueux. ➤ Pour un contact proche → les formules amicales sont possibles en restant appropriées au contexte. ⇒ Restez neutre et professionnel : évitez de dévoiler des éléments trop personnels et soyez prudent avec l'humour, qui peut être mal compris en l'absence de rétroaction.
	3	Restez courtois et polis : en cas de plainte ou de problème, restez courtois. Soyez positif et proposez éventuellement des solutions raisonnables, pour débloquer une situation.
	4	Terminez votre message ⇒ Résumez les points importants et indiquez clairement ce que vous allez faire ou ce que vous attendez du destinataire. ⇒ Signalez au destinataire qu'il peut vous contacter en cas de besoin et remerciez-le de son attention.

Conclusion	1	Rédigez la formule de politesse ⇒ La formule de politesse dépend du degré de proximité entre l'émetteur et le destinataire : « <i>Cordialement</i> » ou « <i>...avec mes salutations distinguées</i> » ; « <i>...avec mes respectueuses salutations</i> » sont des formules courantes. ⇒ Evitez les formules trop complexes ou flatteuses.
	2	Signez la lettre et indiquez votre nom et vos coordonnées ⇒ Signez la lettre en laissant quelques lignes vierges après la formule de politesse. ⇒ Si vous envoyez votre courrier par Mèl, scannez votre signature et collez-la sur le courrier. ⇒ Tapez votre nom, votre poste, votre téléphone et mèl en dessous de la signature, ⇒ Placez chaque information sur des lignes différentes.
	3	En cas de besoin, incluez des "pièces jointes". ⇒ Si vous joignez des pièces supplémentaires à votre courrier, indiquez-les sous l'objet du courrier en haut de la lettre en précisant leurs natures. (PJ : <i>Brochure, bon de commande</i>).

Exemple de lettre commerciale normalisée

Marge haute 2 à 2,5 cm

Marge gauche 2 à 2,5 cm

Objet aligné à gauche

Pièces jointes aligné à gauche

Civilité

Introduction

Développement

Conclusion

Formule de politesse

Marge basse : 2 à 2,5 cm

Orchis Parfums
45, route des Cévennes – 07006 PRIVAS
Tél. : 04 75 63 62 59 – Fax : 04 75 63 62 60
Mèl : orchis@parfumsorchis.com - Site : www.parfumsorchis.com

Émetteur

Marge droite 2 à 2,5 cm

Madame Habbe Adeline
68 rue de le gare
38000 GRENOBLE

Bloc d'adresse (une ligne par information), alignement gauche au 2/3 de la ligne environ

Objet :
Invitation foire exposition de Lyon

Privas,
Le 17 mars 2018

Date et lieu sur 1 ou 2 lignes, alignement gauche au 2/3 de la ligne environ

P.J. :
2 Invitations

Cher Madame Hobbe Adeline,

Notre société sera présente à la foire exposition de Lyon qui se tiendra :

du 18 au 28 mars
Palais des expositions
Stand 234

Texte en corp de de 10 à 12 maximum

À cette occasion, nous présenterons tous nos produits et plus particulièrement notre nouvelle gamme d'articles pour la maison. Nous serons heureux de vous en offrir des échantillons.

Nous espérons vous rencontrer prochainement sur notre stand.

Signature et poste occupé, alignement gauche au 2/3 de la ligne environ

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Mme Cevrero
PDG

4. Rédiger un prompt efficace

Le prompt joue un rôle essentiel dans la qualité des réponses générées par l'IA. Une rédaction soignée et structurée permet d'orienter efficacement la conversation vers les objectifs attendus.

4.1. Identifier l'objectif du prompt

Définir clairement le résultat attendu en intégrant tous les éléments utiles dans la demande.

- Sujet principal.
- Mots-clés, contraintes (ton, format, longueur).

Deux Approches pour structurer un Prompt

- **La technique des tiroirs** : Découper la demande en plusieurs prompts (tiroirs). Elle est plus simple pour les débutants et recommandée pour les problématiques complexes.
- **Le prompt unique** : regrouper tous les éléments de la demande en un seul prompt. Cette approche nécessite une réflexion approfondie en amont pour structurer efficacement la demande.

4.2. Être précis dans la rédaction

Un prompt efficace doit être clair et détaillé en langage naturel.

Exemple : « *Propose une étude de marché sur l'utilisation des vélos électriques à Paris depuis les années 2000, en incluant des données chiffrées sur les pratiques des hommes et des femmes. Le texte est destiné à des étudiants de niveau bac, doit être rédigé en langage formel et contenir environ 60 lignes.* »

Conseil : Parler à l'IA comme un expert. Donnez des consignes précises en utilisant l'impératif.
« Crée une image qui... » ; « Liste les avantages de... » ; « Quelles sont les conditions pour... »

4.3. Utiliser un langage clair et accessible

- Rédigez le prompt en langage naturel, sans termes trop techniques ni formulations ambiguës.
- Évitez les phrases longues ou générales, qui pourraient rendre la réponse imprécise.
- Éviter le mots sujet à interprétation.

4.4. Fournir un contexte et des détails pertinents

L'IA génère des réponses de meilleure qualité lorsqu'elle comprend le contexte.

- Le public cible (*étudiants, professionnels, experts...*).
- Le ton et le style attendus (*formel, neutre, pédagogique...*).
- Le format souhaité (*liste, article, synthèse...*).

Exemple : « *Rédige un article sur l'impact du télétravail sur la productivité des employés dans le secteur du numérique. Le texte doit être structuré avec une introduction, un développement et une conclusion. Il doit inclure des données récentes et des arguments basés sur des études. Le ton doit être professionnel et accessible à un public non spécialiste.* »

Conclusion

Un prompt bien construit est précis, oriente efficacement l'IA vers l'objectif visé.
La qualité de la réponse dépend de la précision de la demande.

Vous devez toujours contrôler le résultat afin d'éviter les erreurs et les hallucinations. Il est possible d'améliorer la réponse en ajoutant de nouveaux paramètres par exemple.

Chapitre 3 – Rédiger un message écrit professionnel Bilan de compétences			
Compétences	Non acquis	Partiellement acquis	Acquis
Compétences en communication écrite			
Rédiger des documents professionnels clairs, précis et structurés.	☐	☐	☐
Adapter le ton et le registre en fonction du destinataire et du contexte.	☐	☐	☐
Assurer la cohérence, la lisibilité et l'impact du message.	☐	☐	☐
Appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.	☐	☐	☐
Utiliser une mise en forme soignée et conforme aux normes professionnelles.	☐	☐	☐
Compétences en structuration de message			
Organiser un écrit en trois parties : introduction, développement, conclusion.	☐	☐	☐
Hiérarchiser les informations pour faciliter la compréhension.	☐	☐	☐
Employer la méthode QQQQPC.	☐	☐	☐
Intégrer des formules de courtoisie adaptées à la relation professionnelle.	☐	☐	☐
Synthétiser des informations pour aller à l'essentiel sans perte de clarté.	☐	☐	☐
Compétences en communication juridique			
Rédiger des documents avec une valeur légale en respectant les normes en vigueur.	☐	☐	☐
Identifier et inclure les informations juridiques clés (date, lieu, identité, signature).	☐	☐	☐
Assurer la traçabilité des échanges écrits en garantissant leur valeur probante.	☐	☐	☐
Appliquer les bonnes pratiques pour garantir la conformité des e-mails aux exigences légales.	☐	☐	☐
Compétences en rédaction stratégique			
Adapter le style d'écriture aux types de documents (courriels, rapports, lettres, etc.).	☐	☐	☐
Rédiger des messages impactants et engageants.	☐	☐	☐
Anticiper les attentes du lecteur et éviter les ambiguïtés.	☐	☐	☐
Adopter une posture positive et diplomatique, même dans des situations conflictuelles.	☐	☐	☐
Compétences en optimisation des écrits professionnels			
Utiliser des verbes d'action pour dynamiser le discours.	☐	☐	☐
Éviter les maladroresses, longueurs et répétitions.	☐	☐	☐
Appliquer les techniques d'optimisation de la lisibilité (phrases courtes, paragraphes aérés).	☐	☐	☐
Respecter les normes de mise en page (marges, polices, alignements).	☐	☐	☐
Compétences en rédaction de prompts pour l'IA			
Rédiger des prompts clairs et précis pour obtenir des réponses pertinentes.	☐	☐	☐
Structurer un prompt en intégrant l'objectif, le contexte et les contraintes.	☐	☐	☐
Adapter le niveau de détail du prompt en fonction du résultat attendu.	☐	☐	☐
Formuler des requêtes précises en utilisant des instructions directes.	☐	☐	☐
Vérifier et affiner les réponses générées par l'IA pour assurer leur pertinence.	☐	☐	☐

