Rigueur

Ton

Éléments de style professionnel

Structure

Efficacité

Concision

Le TON dans les écrits professionnels

Lorsqu'on parle à un interlocuteur, on lui communique bien sûr des informations. Mais on lui montre également un certain visage (amabilité, fermeté, etc.), par l'intonation ou par les jeux de physionomie.

De même, lorsqu'on écrit, en plus de communiquer des informations à son destinataire, on donne une image de soi. En choisissant le "ton" stylistique de son écrit, on peut suggérer à un client, à un fournisseur, etc., une image valorisante, ou qui correspondra à l'objectif de la communication.

Vous trouverez dans les pages qui suivent quelques procédés rédactionnels qui vous permettront de contrôler ainsi votre image (ou l'image de votre service, de votre entreprise, etc.).

Effet souhaité :	pages n°
Valoriser l'entreprise	p. 2 à 8
Se montrer positif	p. 9 à 15
Se montrer efficace	p. 16 à 22
Se montrer ferme	p. 23 à 29
Se montrer coopératif	p. 30 à 36

Valoriser l'entreprise

D'une façon générale, il est toujours souhaitable de valoriser son entreprise dans ses écrits professionnels. C'est particulièrement vrai dans les écrits liés aux relations avec la clientèle.

Quatre couples de phrases vous sont présentés ci-dessous. Pour chacun de ces couples, **cochez la phrase qui vous semble servir au mieux l'image de l'entreprise.**

Tentez ensuite de trouver **pourquoi** telle phrase vous semble mieux servir l'image de l'entreprise que telle autre, et notez vos réponses éventuelles dans les cases "Si possible, justifiez ...".

A	1. La pièce référencée 23 547 912 G vous a été expédiée dès ce matin.	
	2. Nous vous avons expédié dès ce matin la pièce référencée 23 547 912 G.	

B	1. Nous ne pouvons pas répondre à votre demande.	
	2. Il nous est impossible de répondre à votre demande.	

Si possible, justifiez vos réponses A et B.

C	1. Nos articles répondent tous aux normes européennes de qualité les plus exigeantes.	
	2. Les articles EUROVENTE répondent tous aux normes européennes de qualité les plus exigeantes.	

D	1. Notre garantie exclut les dommages accidentels. Je ne peux donc donner suite à votre demande.	
	2. La garantie EUROVENTE exclut les dommages accidentels. Je ne peux donc donner suite à votre demande.	

Si possible, justifiez vos réponses C et D.

Couples de phrases A et B : réponses et commentaires

A	1. La pièce référencée 23 547 912 G vous a été expédiée dès ce matin.	
	2. Nous vous avons expédié dès ce matin la pièce référencée 23 547 912 G.	◊

Commentaire

Ces deux phrases communiquent au destinataire une "bonne nouvelle".

Dans la phrase A1, l'entreprise n'est nullement mentionnée : elle semble n'avoir aucune part dans l'action positive exprimée.

Dans la phrase **A2**, l'entreprise est sujet du verbe : elle est présentée en tant qu'auteur de l'action positive exprimée.

B	1. Nous ne pouvons pas répondre à votre demande.	
	2. Il nous est impossible de répondre à votre demande.	◊

Commentaire

Ces deux phrases communiquent au destinataire une "mauvaise nouvelle". Dans ce cas, plutôt que de "valoriser l'entreprise", il s'agira de "ne pas la dévaloriser".

Dans la phrase B1, l'entreprise est sujet du verbe : c'est elle qui semble porter la responsabilité du problème.

Dans la phrase **B2**, l'entreprise n'est pas sujet du verbe, ce qui minimise sa responsabilité.

Remarque : Pour obtenir un résultat comparable, on peut également exprimer une réaction de regret ou d'excuse (Ex. : "Nous regrettons de ne pouvoir donner suite à votre demande."). Mais la phrase prend en ce cas un tour très négatif

Procédé n° 1

Quand on annonce un fait agréable, on met en avant l'entreprise. Dans le cas contraire, on l'évoque le moins possible.

Dans une phrase exprimant une "bonne nouvelle", on porte l'entreprise ou son représentant en sujet du verbe.

Dans une phrase exprimant une "mauvaise nouvelle", on évite de porter l'entreprise ou son représentant en sujet du verbe.

Couples de phrases C et D : réponses et commentaires

C	1. Nos articles répondent tous aux normes européennes de qualité.	
	2. Les articles EUROVENTE répondent tous aux normes européennes de qualité.	◆

Commentaire

Dans la phrase C1, l'entreprise n'est pas nommée. Dans la phrase C2, en revanche, le nom de l'entreprise apparaît clairement.

Or les deux phrases communiquent au destinataire une "bonne nouvelle". Celle qui sert au mieux l'image de l'entreprise est celle qui, dans ce contexte favorable, affiche le nom de l'enseigne.

D	1. Notre garantie exclut les dommages accidentels. Je ne peux donc donner suite à votre demande.	◆
	2. La garantie EUROVENTE exclut les dommages accidentels. Je ne peux donc donner suite à votre demande.	

Commentaire

Dans la phrase D1, l'entreprise n'est pas nommée. Dans la phrase D2, en revanche, le nom de l'entreprise apparaît dès le début de phrase.

Or les deux phrases communiquent au destinataire une "mauvaise nouvelle". Celle qui sert au mieux l'image de l'entreprise est celle qui évite d'afficher le nom de l'enseigne dans ce contexte défavorable.

Procédé n° 2

Quand l'occasion s'en présente et sans abuser du procédé, on peut accoler le nom de l'entreprise à des mots positifs

● **Exercice 1** : Valoriser l'entreprise - Appliquer le procédé 1 (voir p.3)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles servent mieux l'image de l'entreprise.*

1. L'adresse de livraison de votre commande n° 345 272 349 a été modifiée selon vos instructions.

.....
.....

2. Je ne peux pas modifier l'adresse de livraison de votre commande n°153 676 231 comme vous l'aviez souhaité.

.....
.....

3. Nous avons commis une erreur sur votre facture n° 21314163 S.

.....

4. Nous n'avons plus de console MEGADROL en réserve.

.....

5. Le nécessaire est fait pour que votre colis vous parvienne sous huitaine.

.....

6. Nous ne sommes pas parvenus à retrouver votre titre de paiement.

.....

7. Il est inutile que vous nous renvoyiez l'article reçu en double.

.....

8. Nous ne disposerons de cet article que dans trois semaines.

.....

● **Exercice 2** : Valoriser l'entreprise - Appliquer le procédé 2 (voir p.4)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles servent mieux l'image de l'entreprise EUROVENTE.*

1. Le service après-vente EUROVENTE n'a encore pu déterminer l'origine de la panne.

.....

2. Je vous remercie de votre fidélité à nos produits.

.....

3. Nous vous invitons à profiter dès aujourd'hui des promotions que nous proposons.

.....

4. Nos rappels de paiement demeurant sans effet, votre dossier a été transmis au service Contentieux EUROVENTE.

.....

5. Notre Service Après Vente est reconnu pour son efficacité et pour sa rapidité d'intervention.

.....

.....

6. Vous avez souhaité être informé des facilités de paiement qu'EUROVENTE propose à ses clients.

.....

7. Notre logo a obtenu un Lys d'or au dernier Festival de la Pub d'Orléans.

.....

8. Vous nous signalez une faute d'orthographe dans une brochure publicitaire EUROVENTE.

.....

● **Correction de l'exercice 1** (p.5) : réponses possibles

1. Nous avons modifié l'adresse de livraison de votre commande n° 345 272 349, selon vos instructions.
2. Il m'est impossible de modifier l'adresse de livraison de votre commande n°153 676 231 comme vous l'aviez souhaité.
3. Une erreur s'est glissée sur votre facture n° 21314163 S.
4. Notre stock de consoles MEGADROL est épuisé.
5. Nous faisons le nécessaire pour que votre colis vous parvienne sous huitaine.
6. Votre titre de paiement n'a pas pu être retrouvé.
7. Nous vous prions de conserver l'article reçu en double.
8. Cet article ne sera disponible que dans trois semaines.

● Correction de l'exercice 2 (p.6) : réponses possibles

1. Notre service après-vente n'a pas encore pu déterminer l'origine de la panne.
 2. Je vous remercie de votre fidélité aux produits EUROVENTE. . (a)
 3. Nous vous invitons à profiter dès aujourd'hui des promotions EUROVENTE.
 4. Nos rappels de paiement demeurant sans effet, votre dossier a été transmis au service Contentieux.
 5. Le Service Après Vente EUROVENTE est reconnu pour son efficacité et sa rapidité d'intervention.
 6. Vous avez souhaité être informé des facilités de paiement EUROVENTE. (b)
 7. Le logo EUROVENTE a obtenu un Lys d'or au dernier Festival de la Pub d'Orléans. (a)
 8. Vous nous signalez une faute d'orthographe dans une de nos brochures publicitaires.
- a Certes, des mots comme "logo", "produits", ne sont pas valorisants en eux-mêmes, mais les phrases 2 et 7 sont particulièrement positives, et l'émetteur peut saisir ici l'occasion d'affirmer l'identité de l'entreprise.
- b Dans la phrase initiale 6 (p.5), "EUROVENTE" est cité en sujet du verbe "propose", ce qui valorise déjà l'entreprise. Mais en accolant directement l'enseigne au groupe nominal "facilités de paiement", on raccourcit l'association, et on renforce la valorisation.

Se montrer positif

D'une façon générale, se montrer positif, manifester un esprit constructif, est sans doute une bonne chose dans un contexte professionnel.

Dans les écrits, il s'agit de présenter les informations et les situations sous le jour le plus optimiste possible. L'objectif est de susciter chez le destinataire des sentiments positifs, ou, si c'est impossible, de ne pas susciter en lui des sentiments trop négatifs.

Quatre couples de phrases vous sont présentés ci-dessous. Pour chacun de ces couples, **cochez la phrase qui vous semble la plus apte à positiver les informations qu'elle transmet.**

Tentez ensuite de trouver **pourquoi** telle phrase vous semble donner de son auteur une image plus positive que telle autre, et notez vos réponses éventuelles dans les cases "Si possible, justifiez ...".

A	1. Nous sommes heureux d'avoir pu répondre à votre demande.	
	2. Nous sommes heureux d'avoir pu vous donner satisfaction.	

B	1. Votre commande est trop récente : je ne peux traiter votre demande.	
	2. Votre commande est trop récente : je ne peux vérifier le bien-fondé de votre demande.	

Si possible, justifiez vos réponses A et B.

C	1. A cause de la grève des transports, votre livraison ne vous parviendra que dans quatre jours.	
	2. En dépit de la grève des transports, votre livraison vous parviendra d'ici quatre jours.	

D	1. Nous attendons de vous une amélioration sensible de la qualité de vos prestations.	
	2. Nous estimons que la qualité de vos prestations n'est pas encore satisfaisante.	

Si possible, justifiez vos réponses C et D.

Couples de phrases A et B : réponses et commentaires

A	1. Nous sommes heureux d'avoir pu répondre à votre demande.	
	2. Nous sommes heureux d'avoir pu vous donner satisfaction.	◆

Commentaire

Dans ces deux phrases figure le mot "heureux", qui colore positivement la phrase. Cependant, la phrase **A2** relaie ce mot positif par un second : "satisfaction". Elle est plus apte à positiver le message que la phrase A1, qui se contente d'un mot émotionnellement neutre ("demande").

B	1. Votre commande est trop récente : je ne peux traiter votre demande.	◆
	2. Votre commande est trop récente : je ne peux vérifier le bien-fondé de votre demande.	

Commentaire

Dans la phrase A2, l'expression "vérifier le bien-fondé" suggère le doute, voire la suspicion : le destinataire pourra même s'imaginer qu'on le soupçonne de fraude.

Dans la phrase **B2**, le mot "traiter" est neutre. Certes, la phrase ne suscite pas de sentiment positif, mais elle ne « négative » pas la situation.

Procédé n° 1

On cherche à ne pas évoquer dans la phrase de sentiments négatifs, et si possible à évoquer des sentiments positifs.

Quand l'occasion s'en présente, on utilise des mots chargés positivement sur le plan émotionnel plutôt que des mots neutres.

On évite d'utiliser des mots chargés négativement sur le plan émotionnel, en essayant de les remplacer par des mots neutres.

Couples de phrases C et D : réponses et commentaires

C	1. A cause de la grève des transports, votre livraison ne vous parviendra que dans quatre jours.	
	2. En dépit de la grève des transports, votre livraison vous parviendra d'ici quatre jours.	◊

Commentaire

Les deux phrases évoquent un problème (retard de livraison) et sa cause (grève des transports).

La phrase C1, la négation "ne ... que" souligne le problème, la cause de celui-ci ("à cause de la grève des transports") faisant figure d'excuse.

La phrase **C2** gomme le tour négatif, et met en avant le résultat obtenu, la cause du problème étant présentée comme un obstacle surmonté ("en dépit de la grève des transports").

D	1. Nous attendons de vous une amélioration sensible de la qualité de vos prestations.	◊
	2. Nous estimons que la qualité de vos prestations n'est pas encore satisfaisante.	

Commentaire

Les deux phrases expriment un mécontentement (sentiment négatif). La phrase D2 émet un jugement sur la prestation passée du destinataire.

La phrase **D1**, quant à elle, définit plutôt ce que doit être sa prestation future : ce procédé peut permettre de dynamiser le destinataire, et éventuellement d'orienter son action.

Procédé n° 2

On met l'accent sur une situation satisfaisante à venir plutôt que sur une situation présente insatisfaisante.

On évite les locutions négatives (ne ... pas, ne ... plus, etc.) ou négatives partielles (ne ... que).

● **Exercice 3** : Se montrer positif - Appliquer le procédé 1 (voir p.10)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles soient aussi positives que possible.*

1. Dans votre lettre du 12/03 dernier, vous nous demandez le prix d'une robe que vous décrivez en détail. Je pense avoir retrouvé la référence de l'article que vous avez remarqué.

.....
.....

2. Je comprends parfaitement votre irritation.

.....

3. Croyez que nous ferons tout pour que cet incident ne se renouvelle pas.

.....

4. Je suis certain que vous trouverez dans notre catalogue des jetés de canapé qui vous conviendront.

.....

5. Nous avons lu avec plaisir votre lettre du 11/01 dernier. Vous nous y décrivez la réaction de vos enfants déballant leurs cadeaux EUROVENTE sous le sapin de Noël.

.....
.....

6. Afin de vous dédommager des désagréments que vous avez subis, je vous envoie un bon d'achat de 100F.

.....
.....

7. Pour mettre fin à toute contestation, nous vous envoyons copie du bordereau de livraison.

.....

8. Notre Service Livraison est débordé en ce moment, et il serait sage d'allonger temporairement nos délais.

.....

● **Exercice 4** : Se montrer positif - Appliquer le procédé 2 (voir p.11)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles soient aussi positives que possible.*

1. Vos 110 rouleaux de laine de verre ne vous parviendront que le 12/02.

.....

2. N'avez-vous pas une seconde adresse ?

.....

3. Nous n'accueillons jamais de stagiaires pendant la période d'été.

.....

4. Nous n'avons pas encore retrouvé votre facture.

.....

5. Merci de ne pas omettre de préciser la quantité souhaitée en hectolitres.

.....

6. Tant que vous ne nous aurez pas envoyé votre dossier, nous ne pourrons pas vous satisfaire.

.....

.....

7. Je n'ai pas réussi à vous joindre au téléphone.

.....

8. Les réfrigérateurs sont les seuls articles électroménagers que nous ne commercialisons pas.

.....

.....

● **Correction de l'exercice 3** (p.12) : réponses possibles

1. Dans votre lettre du 12/03 dernier, vous nous demandez le prix d'une robe que vous décrivez en détail. Je pense avoir retrouvé la référence de l'article qui vous a séduite.
2. Je comprends parfaitement votre réaction (votre sentiment).
3. Croyez que nous ferons tout pour que cela ne se renouvelle pas (pour que cette situation ne se représente pas).
4. Je suis certain que vous trouverez dans notre catalogue des jetés de canapé qui vous plairont (séduiront).
5. Nous avons lu avec plaisir votre lettre du 11/01 dernier. Vous nous y décrivez la joie (l'enthousiasme) de vos enfants déballant leurs cadeaux EUROVENTE sous le sapin de Noël.
6. Pour vous être agréable, je vous envoie un bon d'achat de 100F. (Je saisis cette occasion de vous être agréable : vous trouverez ci-joint....)
7. Pour clarifier définitivement cette affaire, nous vous envoyons copie du bordereau de livraison.
8. Notre Service Livraison est particulièrement sollicité en ce moment, et il serait sage d'allonger temporairement nos délais.

● **Correction de l'exercice 4** (p.13) : réponses possibles

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles soient aussi positives que possible.*

1. Vos 110 rouleaux de laine de verre vous parviendront le 12/02.
 2. Peut-être avez-vous une seconde adresse ?
 3. L'accueil des stagiaires se fait toujours en dehors de la période d'été.
 4. Nous recherchons activement votre facture.
 5. Merci de bien préciser la quantité souhaitée en hectolitres.
 6. Lorsque vous nous aurez envoyé votre dossier, nous pourrons vous satisfaire. (a)
 7. J'ai essayé de vous joindre au téléphone.
 8. Nous commercialisons tous les articles électroménagers, sauf les réfrigérateurs.
- a. La phrase initiale est plus ferme, mais dans cet exercice, l'objectif de l'émetteur est de paraître positif : l'objectif "se montrer ferme" n'est pas ici prioritaire.

Se montrer efficace

"Paraître efficace" : ce titre aurait été provocateur ! En effet, il ne s'agit pas ici d'insinuer que l'efficacité professionnelle n'est pas indispensable, et que "donner le change" suffit : disons plutôt qu'en plus d'être efficace, il est bon de faire en sorte que cette qualité soit perceptible par ses interlocuteurs ou destinataires. Dans les communications avec l'extérieur, donner une impression d'efficacité profitera à l'entreprise. Dans les communications internes à l'entreprise, cela profitera au service émetteur ou à l'émetteur lui-même.

Quatre couples de phrases vous sont présentés ci-dessous. Pour chacun de ces couples, **cochez la phrase qui vous semble la plus apte à donner de son émetteur une image d'efficacité.**

Tentez ensuite de trouver **pourquoi** telle phrase vous semble plus pertinente que telle autre, et notez vos réponses éventuelles dans les cases "Si possible, justifiez ...".

A	1. Votre message m'est parvenu lundi. Je l'ai alors transmis aux Chefs de Service.	
	2. Votre message m'est parvenu lundi. Je l'ai immédiatement transmis aux Chefs de Service.	

B	1. Nous vous recontactons dès réception de votre dossier.	
	2. Nous vous recontacterons dès réception de votre dossier.	

Si possible, justifiez vos réponses A et B.

C	1. Nous vous faisons parvenir nos tarifs le plus rapidement possible.	
	2. Nous vous envoyons nos tarifs le plus rapidement possible.	

D	1. Je fais le nécessaire pour que notre Responsable des Ventes vous rappelle dès demain matin.	
	2. Notre Responsable des Ventes vous rappelle dès demain matin.	

Si possible, justifiez vos réponses C et D.

Couples de phrases A et B : réponses et commentaires

A	1. Votre message m'est parvenu lundi. Je l'ai alors transmis aux Chefs de Service.	
	2. Votre message m'est parvenu lundi. Je l'ai immédiatement transmis aux Chefs de Service.	◆

Commentaire

Dans la phrase A1, c'est l'adverbe "alors" qui marque la relation de temps entre l'arrivée du message et sa transmission. Cet adverbe ne souligne pas la rapidité de réaction de l'émetteur.

Dans la phrase A2, l'adverbe "immédiatement", en plus d'exprimer une relation de temps, suggère une grande "réactivité" de la part de l'opérateur.

B	1. Nous vous recontactons dès réception de votre dossier.	◆
	2. Nous vous recontacterons dès réception de votre dossier.	

Commentaire

Le verbe de la phrase B2 est conjugué au futur. Le choix de ce est légitime, l'action exprimée se situant après le moment de la communication.

Dans la phrase B1, le verbe est conjugué au présent. On actualise ainsi l'action future : en plus de gommer toute idée de délai, on élimine tout doute quant à l'exécution réelle de l'opération promise ("c'est comme si c'était fait !").

Procédé n° 1

On raccourcit au maximum l'expression du délai séparant l'annonce de l'action et l'action.

On utilise des adverbes ou conjonctions du type "immédiatement", "dès que", etc.

On utilise le présent au lieu du futur, le passé proche au lieu du passé composé.

Couples de phrases C et D : réponses et commentaires

C	1. Nous vous faisons parvenir nos tarifs le plus rapidement possible.	
	2. Nous vous envoyons nos tarifs le plus rapidement possible.	◊

D	1. Je fais le nécessaire pour que notre Responsable des Ventes vous rappelle dès demain matin.	
	2. Notre Responsable des Ventes vous rappelle dès demain matin.	◊

Commentaire

Dans les phrases C1 et D1, l'émetteur évoque clairement des opérations intermédiaires. Le destinataire peut imaginer une succession d'actions, ce qui suggère une lourdeur de réaction et une multiplication des risques d'erreurs ou de défaillance.

Dans les phrases **C2** et **D2**, on centre la phrase sur une action d'un seul tenant, qui ne semble pas se décomposer en plusieurs temps : l'émetteur prend ainsi seul la responsabilité de l'opération, et présente une image de compétence.

Procédé n° 2

On évite d'évoquer les "maillons" de la chaîne opératoire, les acteurs intermédiaires.

● **Exercice 5** : Se montrer efficace - Appliquer le procédé 1 (voir p.17)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles donnent de leur émetteur une meilleure image d'efficacité.*

1. Nous allons modifier votre commande selon vos instructions.

.....

2. Je vais me renseigner auprès d'un responsable financier.

.....

3. J'ai enregistré votre demande de catalogue. Vous devriez le recevoir très prochainement.

.....

4. Ne vous inquiétez pas : j'enverrai votre dossier dès cette semaine.

.....

5. Votre colis devrait vous parvenir dans une semaine.

.....

6. Nous lancerons la fabrication lorsque le contrat nous sera parvenu.

.....

7. Notre Directeur commercial vous contacte dans le courant de la semaine.

.....

8. La panne nous a été signalée à 14H10, et nous avons alerté le Service Maintenance.

.....

.....

● **Exercice 6** : Se montrer efficace - Appliquer le procédé 2 (voir p.18)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles donnent de leur émetteur une meilleure image d'efficacité.*

1. Je fais procéder à une enquête afin d'éclaircir cette situation.

.....

2. Je fais le nécessaire pour que notre responsable du Service Technique vous rappelle dès demain.

.....

.....

3. On m'a informé des changements survenus dans votre situation administrative.

.....

4. Nous vous faisons parvenir nos tarifs le plus rapidement possible.

.....

5. Je demanderai à notre hôtesse de vous conduire à la salle de réunion SAPHIR.

.....

6. On nous a bien fait parvenir les plans de votre habitation sise au 2, rue Lamark à ROUILLY, 85230. Je vous fais établir un devis personnalisé, ainsi qu'une vue projective de votre cuisine.

.....

.....

7. Votre message du 17/03 dernier nous a bien été transmis.

.....

8. On m'a dit que vous aviez cherché à me contacter dans l'après-midi d'hier.

.....

● **Correction de l'exercice 5** (p.19) : réponses possibles

1. Nous modifions votre commande selon vos instructions.
2. Je me renseigne immédiatement auprès d'un responsable financier.
3. Je viens d'enregistrer votre demande de catalogue. Vous devriez le recevoir très prochainement.
4. Ne vous inquiétez pas : j'envoie votre dossier dès cette semaine.
5. Votre colis devrait vous parvenir sous huitaine.
6. Nous lancerons la fabrication dès que le contrat nous sera parvenu.
7. Notre Directeur commercial vous contacte dès cette semaine.
8. La panne nous a été signalée à 14H10, et nous avons aussitôt alerté le Service Maintenance.

● **Correction de l'exercice 6** (p.20) : réponses possibles

1. Nous procédons à une enquête afin d'éclaircir cette situation.
2. Notre responsable du Service Technique vous rappelle dès demain.
3. J'ai pris connaissance des changements survenus dans votre situation administrative.
4. Nous vous envoyons nos tarifs le plus rapidement possible.
5. Notre hôtesse vous conduira à la salle de réunion SAPHIR.
6. Nous avons bien reçu les plans de votre habitation sise au 2, rue Lamark à ROUILLY, 85230. Nous vous établissons un devis personnalisé, ainsi qu'une vue projective de votre cuisine.
7. Votre message du 17/03 dernier nous est bien parvenu.
8. J'ai appris que vous aviez cherché à me contacter dans l'après-midi d'hier.

Se montrer ferme

Tout en conservant une politesse de rigueur dans les écrits, on peut souhaiter se montrer ferme dans des situations professionnelles variées :

- commande fournisseurs, sous-traitants
- contentieux clientèle,
- rappel d'une décision mal ou peu appliquée
- etc.

Quatre couples de phrases vous sont présentés ci-dessous. Pour chacun de ces couples, **cochez la phrase qui vous semble manifester le plus de fermeté**.

Tentez ensuite de trouver **pourquoi** telle phrase vous semble manifester plus de fermeté que telle autre, et notez vos réponses éventuelles dans les cases "Si possible, justifiez".

A	1. Nous vous saurions gré de nous répondre sous huitaine.	
	2. Vous est-il possible de nous répondre sous huitaine ?	

B	1. Pourriez-vous nous communiquer les coordonnées de votre représentant ?	
	2. Veuillez nous communiquer les coordonnées de votre représentant.	

Si possible, justifiez vos réponses A et B.

C	1. Vous obtiendrez sûrement ces renseignements auprès de nos hôtesse.	
	2. Vous obtiendrez sans doute ces renseignements auprès de nos hôtesse.	

D	1. D'après votre comptable, cette transaction financière est possible.	
	2. Votre comptable nous a dit que cette transaction financière est possible.	

Si possible, justifiez vos réponses C et D.

Couples de phrases A et B : réponses et commentaires

A	1. Nous vous saurions gré de nous répondre sous huitaine.	◊
	2. Vous est-il possible de nous répondre sous huitaine ?	

B	1. Pourriez-vous nous communiquer les coordonnées de votre représentant ?	
	2. Veillez nous communiquer les coordonnées de votre représentant.	◊

Commentaire

Dans les phrases A2 et B1, on pose une question au destinataire. Ce faisant, on semble lui donner le choix de la décision finale, et attendre son approbation. Ces deux phrases y gagnent en courtoisie, mais y perdent en fermeté.

Les phrases **A1** et **B2**, tout en restant polies, ne sont pas des questions : l'émetteur exprime bien une "demande", mais anticipe nettement sur l'accord du destinataire.

Procédé n° 1

On évite de proposer un choix au destinataire. On déplace le niveau de décision vers soi, tout en se montrant courtois.

On évite de formuler sa "demande" sous une forme interrogative.

Couples de phrases C et D : réponses et commentaires

C	1. Vous obtiendrez sûrement ces renseignements auprès de nos hôteses.	◊
	2. Vous obtiendrez sans doute ces renseignements auprès de nos hôteses.	

Commentaire

Ces deux phrases ne diffèrent que par l'emploi de "sans doute" (phrase C2) ou de "sûrement" (phrase C1). L'adverbe "sûrement", sans aller jusqu'à la certitude, exprime un degré de probabilité un peu plus élevé que ne le fait "sans doute" : l'émetteur de la phrase **C1** semble plus assuré que l'émetteur de la phrase C2.

D	1. D'après votre comptable, cette transaction financière est possible.	
	2. Votre comptable nous a dit que cette transaction financière est possible.	◊

Commentaire

Dans la phrase D1, l'essentiel grammatical de l'information est "cette transaction financière est possible". Or, cette information n'est pas certaine. L'essentiel de la phrase est donc douteux.

Dans la phrase **D2**, l'essentiel grammatical de l'information est "votre comptable nous a dit", fait qui est certain. L'essentiel grammatical de la phrase n'est donc pas douteux : la phrase D2 va donc dans le sens d'une plus grande assurance.

Procédé n° 2

Lorsqu'on n'est pas totalement sûr des informations qu'on avance, on évite de communiquer trop nettement son doute au destinataire.

Dans la mesure du possible, on utilise des adverbes ou des expressions qui, sans présenter une information incertaine comme sûre, atténuent le doute éprouvé.

Dans la mesure du possible, on évite d'exprimer l'information douteuse dans l'essentiel grammatical de la phrase (la "proposition principale").

● **Exercice 7** : Se montrer ferme - Appliquer le procédé 1 (voir p.24)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles donnent de leur rédacteur une image de fermeté.*

1. Pourriez-vous me confirmer votre accord par fax ?

.....

2. Vous serait-il possible de nous retourner ce questionnaire dûment complété et signé ?

.....

3. Nous souhaiterions connaître les circonstances précises de l'incident.

.....

4. Pour nous permettre de compléter nos dossiers, auriez-vous l'obligeance de nous faire parvenir photocopie de votre accusé de réception ?

.....

.....

5. Un dysfonctionnement informatique a temporairement perturbé nos opérations de règlement. Accepteriez-vous de patienter un mois pour le paiement de votre facture du 03/10 ? Nous vous en saurions gré.

.....

.....

6. Pourriez-vous nous faire connaître votre point de vue sur la question ?

.....

7. Nous avons besoin de connaître votre décision aujourd'hui même, avant 16 heures.

.....

8. Pourriez-vous, s'il vous plaît, accélérer la livraison de notre commande réf 327 54 C ?

.....

.....

● **Exercice 8** : Se montrer ferme - Appliquer le procédé 2 (voir p.25)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles donnent de leur rédacteur une image de fermeté.*

1. Vous trouverez peut-être dans notre catalogue des articles similaires.

.....

2. Vous devriez recevoir très bientôt une offre promotionnelle.

.....

3. Il semble que votre chèque ait été égaré.

.....

4. D'après notre fournisseur, la qualité de la marchandise ne peut être mise en cause.

.....

5. Selon vos collaborateurs, il est possible d'étaler les paiements pour les achats en quantité.

.....

6. Je crois que vous n'avez pas pris en compte les indications stipulées à la page 3 de votre contrat de location.

.....

.....

7. Si les informations fournies par la Poste sont exactes, votre colis est en cours d'acheminement.

.....

8. D'après les responsables de votre Service Commercial, les délais de livraison sont de 15 jours.

.....

● **Correction de l'exercice 7** (p.26) : réponses possibles

1. Merci de me confirmer votre accord par fax.
 2. Veuillez nous retourner ce questionnaire dûment complété et signé.
 3. Merci de nous informer des circonstances précises de l'incident.
(ou "Merci de nous faire connaître les ...", "Merci de nous communiquer les ...")
 4. Pour nous permettre de compléter nos dossiers, veuillez avoir l'obligeance de nous faire parvenir photocopie de votre accusé de réception ?
 5. Un dysfonctionnement informatique a temporairement perturbé nos opérations de règlement. Pourriez-vous patienter un mois pour le paiement de votre facture du 03/10 ?
Merci d'avance. (a)
 6. Nous souhaitons (ou "voudrions", "aimerions") que vous nous fassiez connaître votre point de vue sur la question.
 7. Veuillez nous informer de votre décision aujourd'hui même, avant 16 heures.
 8. Veuillez avoir l'amabilité d'accélérer la livraison de notre commande réf. 327 54 C.
- a Dans notre proposition figure certes une question. Dans ce cas particulier, l'émetteur est fautif. Il peut moduler sa fermeté en conservant le tour interrogatif, et anticiper sur une réponse affirmative à l'aide d'un "merci d'avance".

● **Correction de l'exercice 8** (p.27) : réponses possibles

1. Vous trouverez sûrement dans notre catalogue des articles similaires.
2. Vous recevrez certainement très bientôt une offre promotionnelle.
3. Votre chèque a probablement été égaré.
4. Notre fournisseur nous certifie que la qualité de la marchandise ne peut être mise en cause.
5. Vos collaborateurs m'ont informé qu'il était possible d'étaler les paiements pour les achats en quantité.
6. Sans doute n'avez-vous pas pris en compte les indications stipulées à la page 3 de votre contrat de location. (ou "Vous n'avez sans doute pas pris en compte ... ")
7. La Poste nous informe que votre colis est en cours d'acheminement.
8. Les responsables de votre Service Commercial nous ont déclaré que les délais de livraison sont de 15 jours.

Se montrer coopératif

L'aptitude au travail en équipe est souvent une qualité appréciée en Entreprise. En effet, même si les personnels doivent être capables d'initiative et de sens des responsabilités, rares sont les postes où le travail « en solo » suffit. Dans certaines situations, il peut donc être bon de manifester cette qualité dans ses écrits.

Quatre couples de phrases vous sont présentés ci-dessous. Pour chacun de ces couples, cochez la phrase qui vous semble donner de l'émetteur l'image d'une personnalité ouverte à la collaboration.

Tentez ensuite de trouver pourquoi telle phrase vous semble manifester plus d'esprit coopératif que telle autre, et notez vos réponses éventuelles dans les cases "Si possible. justifiez ...".

A	1. Votre objectif est le même que le nôtre : servir le public au mieux de ses intérêts.	
	2. Nous avons le même objectif : servir le public au mieux de ses intérêts.	

B	1. Je doute de l'opportunité d'une intervention auprès du Juge. En intervenant à ce stade, vous risqueriez de ralentir la procédure.	
	2. Je doute de l'opportunité d'une intervention auprès du Juge. En intervenant à ce stade, nous risquerions de ralentir la procédure.	

Si possible, justifiez vos réponses A et B.

C	1. Je suggère que les opérations liées à l'édition et à l'expédition de la facture soient désormais confiées au Service Commandes.	
	2. Peut-être pourrait-on confier les opérations liées à l'édition et à l'expédition de la facture au Service Commandes.	

D	1. Ne pensez-vous pas qu'une prise en charge globale par la CLCM serait finalement plus économique ?	
	2. Je pense qu'une prise en charge globale par la CLCM serait finalement plus économique.	

Si possible, justifiez vos réponses C et D.

Couples de phrases A et B : réponses et commentaires

A	1. Votre objectif est le même que le nôtre : servir le public au mieux de ses intérêts.	
	2. Nous avons le même objectif : servir le public au mieux de ses intérêts.	◆

B	1. Je doute de l'opportunité d'une intervention auprès du Juge. En intervenant à ce stade, vous risqueriez de ralentir la procédure.	
	2. Je doute de l'opportunité d'une intervention auprès du Juge. En intervenant à ce stade, nous risquerions de ralentir la procédure.	◆

Commentaire

Dans les phrases A1 et B1, les deux interlocuteurs impliqués dans la communication sont représentés dans la phrase par des pronoms distincts ("votre" et "le nôtre" dans A1, "nous" et "je" dans B1).

Dans les phrases **A2** et **B2**, dès que le sens le permet, un seul et même pronom représente l'émetteur et son destinataire.

Procédé n° 1

On montre au destinataire qu'on s'associe à lui, qu'on s'assimile à lui.

Quand le sens le permet, on emploie la 1^{ère} personne du pluriel ("nous", "notre", "nos", etc.) pour représenter l'émetteur et son destinataire.

Couples de phrases C et D : réponses et commentaires

C	1. Je suggère que les opérations liées à l'édition et à l'expédition de la facture soient désormais confiées au Service Commandes.	
	2. Peut-être pourrait-on confier les opérations liées à l'édition et à l'expédition de la facture au Service Commandes.	◊

D	1. Ne pensez-vous pas qu'une prise en charge globale par la CLCM serait finalement plus économique ?	◊
	2. Je pense qu'une prise en charge globale par la CLCM serait finalement plus économique.	

Commentaire

Les phrases C1 et D2 expriment des suggestions, des idées. Le sujet du verbe principal est "je", ce qui fait de l'émetteur l'auteur unique de l'idée. C'est excellent quand l'objectif est de se valoriser personnellement. C'est beaucoup moins pertinent quand on souhaite manifester un esprit coopératif.

Dans la phrase **C2**, le sujet est un pronom impersonnel, dans lequel le destinataire peut se reconnaître. Dans **D1**, le sujet du verbe principal est même "vous", représentant le destinataire. Dans les 2 cas, l'émetteur ne revendique pas le mérite de l'idée, de la suggestion.

Procédé n° 2

Quand l'émetteur exprime ses idées, il s'efface le plus possible. Le destinataire a le sentiment qu'on le consulte, qu'il prend part à la construction de l'idée ou du projet.

On utilise le moins possible les marques de la 1^{ère} personne du singulier.

● **Exercice 9** : Se montrer coopératif - Appliquer le procédé 1 (voir p.31)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles donnent de leur émetteur l'image d'un élément tourné vers le travail en coopération.*

1. A propos du projet Caméléon, il serait intéressant que vous puissiez nous exposer votre point de vue et entendre le nôtre.

.....

2. Je suis persuadé que je pourrai toujours m'entendre avec vous.

.....

3. Vous vous préoccupez essentiellement, tout comme nous, de l'optimisation de nos systèmes de production.

.....

4. Vous pourrez me rencontrer à l'occasion de la remise des trophées.

.....

5. Nous ne sommes pas les seuls à être impliqués dans la mise en œuvre des nouvelles consignes. Vous êtes impliqués également, ainsi que l'ensemble du personnel.

.....

6. Si les pièces ne nous parviennent pas sous huitaine, vous devrez prendre des mesures de chômage technique.

.....

7. Vous conviendrez que cette mesure peut perturber durablement le Service Qualité.

.....

8. Le contrat fixant définitivement les termes de l'accord commercial liant votre Société et la nôtre pourra être signé le 18/06.

.....

● **Exercice 10** : Se montrer coopératif - Appliquer le procédé 2 (voir p.32)

Consigne : *Nous vous proposons ci-dessous 8 phrases. Tentez de les modifier de façon à ce qu'elles donnent de leur émetteur l'image d'un élément tourné vers le travail en coopération.*

1. Je propose que nous nous associions à la campagne régionale de prévention routière.
.....

2. Je suggère que les différents calculs de prime à la production soient harmonisés.
.....

3. Pour que le résultat soit parfaitement incontestable, je propose que le scrutin ait lieu à bulletin secret.
.....

4. Je doute que vous parveniez à tenir vos délais.
.....

5. Je pense que la nomination d'un responsable spécifique pour la Qualité Impression revaloriserait l'ensemble du secteur Reproduction.
.....

6. Je suppose que vous avez examiné tous les cas de figure ?
.....

7. Je suggère que nous organisions notre prochaine réunion au siège social.
.....

8. Ma décision d'ouvrir une succursale à Nantes est irrévocable.
.....

● Correction de l'exercice 9 (p.33) : réponses possibles

Plus encore que pour les autres exercices, les propositions ci-dessous ne sont que des réponses possibles parmi de nombreuses variantes acceptables. Pour juger de vos réponses, voyez donc si vous êtes bien parvenu à placer des marques de la 1^{ère} personne du pluriel sans dénaturer le sens de la phrase initiale.

1. A propos du projet Caméléon, il serait intéressant que nous puissions échanger nos points de vue.
2. Je suis persuadé que nous pourrons toujours nous entendre.
3. Nous partageons la même préoccupation : l'optimisation de nos systèmes de production.
4. Nous pourrons nous rencontrer à l'occasion de la remise des trophées.
5. Nous sommes tous impliqués dans la mise en œuvre des nouvelles consignes.
6. Si les pièces ne nous parviennent pas sous huitaine, nous devons prendre des mesures de chômage technique.
7. Convenons que cette mesure peut perturber durablement le Service Qualité.
8. Nous pourrons signer le 18/06 le contrat fixant définitivement les termes de l'accord commercial liant nos deux Sociétés.

● Correction de l'exercice 10 (p.34) : réponses possibles

Plus encore que pour les autres exercices, les propositions ci-dessous ne sont que des réponses possibles parmi de nombreuses variantes acceptables. Pour juger de vos réponses, voyez donc si vous avez bien gommé toute marque de la 1^{ère} personne du singulier sans dénaturer le sens de la phrase initiale.

1. Nous devrions peut-être nous associer à la campagne régionale de prévention routière.
2. Il est souhaitable que nous harmonisions les différents calculs de prime à la production.
3. Pour que le résultat soit parfaitement incontestable, nous devrions voter à bulletin secret.
4. Il vous sera sans doute difficile de tenir vos délais.
5. Ne pensez-vous pas que la nomination d'un responsable spécifique pour la Qualité Impression revaloriserait l'ensemble du secteur Reproduction.
6. Vous avez bien sûr examiné tous les cas de figure ?
7. Et si nous organisions notre prochaine réunion au siège social ?
8. La décision d'ouvrir une succursale à Nantes est irrévocable.

Orthotypographie

Corrigez cet extrait de la 2^{ème} partie d'un rapport de stage en mettant en œuvre les normes d'orthotypographie.

B. LES TACHES REALISEES AU COURS DE MON STAGE

Accueilli au service commercial de l'entreprise, j'ai mené de nombreuses actions dans plusieurs domaines. En marketing, j'ai réalisé une étude de satisfaction clientèle. L'objectif était de mesurer la satisfaction des clients par rapport aux services que l'entreprise leur apporte par téléphone. J'ai procédé, selon la méthodologie, en trois étapes. J'ai d'abord défini un échantillon représentatif en utilisant le fichier-client. Après avoir défini mon panel, j'ai conçu mon planning d'appels téléphoniques. Enfin, j'ai administré les questionnaires sous le logiciel de traitement d'enquête Sphinx. Sur le plan de la communication, on m'a confié le projet de conception d'une plaquette de présentation des produits de l'entreprise. L'élaboration d'un support de communication suppose une démarche méthodique. J'ai d'abord identifié les destinataires de cette plaquette. Il s'agit des clients professionnels qui pourraient être intéressés par nos contrats d'assurance sur les biens personnels présentés en annexe 3 à la page 26. L'objectif est de cibler les responsables de TPE, les gérants de SARL, les dirigeants en nom propre de PME-PMI.

Conformément à la méthodologie du plan de communication, j'ai ensuite défini les éléments intéressants pour les mettre en valeur dans cette plaquette. Les textes et illustrations que j'ai conçus ont été placés sous le signe symbolique de la responsabilité : j'ai donc choisi pour "fil d'Ariane", le thème du capitaine qui doit prendre soin de son navire pour mener à bon port son équipage. La maquette a été finalement réalisée sous un logiciel de PAO pour être soumise à l'avis des collaborateurs. Ces deux missions contribuent à la réussite de l'entreprise. D'une part, il faut savoir analyser les services rendus à la clientèle pour mieux la fidéliser. D'autre part, il est important de communiquer sans cesse pour dynamiser la prospection.

Corrigé

II. LES TÂCHES RÉALISÉES AU COURS DE MON STAGE

Accueilli au service commercial de l'entreprise, j'ai mené de nombreuses actions dans deux domaines principaux.

II.1. Marketing : réalisation d'une étude de satisfaction clientèle.

L'objectif était de mesurer la satisfaction des clients par rapport aux services que l'entreprise leur apporte par téléphone. J'ai procédé, selon la méthodologie, en trois étapes :

1. J'ai d'abord défini un échantillon représentatif en utilisant le fichier-client.
2. Après avoir défini mon panel, j'ai conçu mon planning d'appels téléphoniques.
3. Enfin, j'ai administré les questionnaires sous le logiciel de traitement d'enquête Sphinx pour rédiger finalement un rapport d'évaluation.

II.2. Communication : conception d'une plaquette de présentation des nouveaux produits de l'entreprise.

L'élaboration d'un support de communication suppose une démarche méthodique :

- J'ai d'abord identifié les destinataires de cette plaquette. Il s'agit des clients professionnels qui pourraient être intéressés par nos contrats d'assurance sur les biens personnels (*cf. annexe 3, page 26*) :
 - responsables de TPE
 - gérants de SARL
 - dirigeants en nom propre de PME-PMI
- Conformément à la méthodologie du plan de communication, j'ai ensuite défini les éléments intéressants pour les mettre en valeur dans cette plaquette.
- Les textes et illustrations que j'ai conçus ont été placés sous le signe symbolique de la responsabilité : j'ai donc choisi pour "fil d'Ariane", le thème du capitaine qui doit prendre soin de son navire pour mener à bon port son équipage.
- La maquette a été finalement réalisée sous un logiciel de PAO pour être soumise à l'avis des collaborateurs.

Ces deux missions contribuent à la réussite de l'entreprise. D'une part, il faut savoir analyser les services rendus à la clientèle pour mieux la fidéliser. D'autre part, il est important de communiquer sans cesse pour dynamiser la prospection.

Adopter une syntaxe professionnelle

Les exemples étudiés ci-dessous sont inspirés de phrases trouvées dans des travaux d'étudiants.

Relevez les défauts d'expression dans les phrases suivantes :

<p>"L'entreprise a fait faillite alors qu'elle fêtait son troisième anniversaire parce que la demande de la clientèle pour ce type de produit a quasiment disparu." <i>(27 mots)</i></p>	
<p>"Cette entreprise qui s'est rapidement développée a recruté deux commerciaux qui ont fait preuve d'une grande volonté parce qu'ils ont su atteindre des objectifs ambitieux."</p>	
<p>"Le chef de cette entreprise spécialisée dans la rénovation de matériels de navigation est un passionné de courses de voiliers."</p>	
<p>"Ce restaurant, pour les fêtes de fin d'année, propose dans des publicités des menus spéciaux"</p>	
<p>"En créant son entreprise, cet étudiant aimant la musique a trouvé sa voie."</p>	
<p>"Le coût de cette rénovation est évalué aux alentours de 5000 euros."</p>	

Principe	formulation maladroite	formulation professionnelle	commentaire
<p>Une phrase véhicule une information principale</p> <p>18 mots maxi, avec tolérance à 24 mots</p> <p>composée d'une indépendante ou de deux indépendantes coordonnées</p>	"L'entreprise a fait faillite alors qu'elle fêtait son troisième anniversaire parce que la demande de la clientèle pour ce type de produit a quasiment disparu." (27 mots)	La demande de la clientèle pour ce type de produit a quasiment disparu. En conséquence, l'entreprise a fait faillite après trois années d'existence. (13 + 11 mots)	Il s'agit de deux informations distinctes (le sujet des verbes n'est pas le même). On rédige donc deux propositions indépendantes. On les place dans l'ordre logique en les reliant par un connecteur approprié (ici, relation de cause à effet). L'information annexe "troisième anniversaire" ne mérite pas un verbe.
exceptionnellement, deux subordonnées maximum	"Cette entreprise qui s'est rapidement développée a recruté deux commerciaux qui ont fait preuve d'une grande volonté parce qu'ils ont su atteindre des objectifs ambitieux."	Grâce à un développement rapide, cette entreprise a pu recruter deux commerciaux : déterminés, ils ont su atteindre des objectifs ambitieux.	On remplace les subordonnées par: - un complément circonstanciel, - une ponctuation explicite, - un adjectif.
Éviter l'accumulation de prépositions	"Le chef de cette entreprise spécialisée dans la rénovation de matériels de navigation est un passionné de courses de voiliers."	Cette entreprise est spécialisée dans la rénovation de matériels de navigation. Son directeur est un passionné de régates.	L'accumulation de prépositions ("de, dans...") fait perdre de vue l'information principale. Quand c'est possible, on modifie la tournure de la proposition ou le vocabulaire.
Éviter de séparer le sujet de son verbe	"Ce restaurant, pour les fêtes de fin d'année, propose dans des publicités des menus spéciaux"	"Pour les fêtes de fin d'année, ce restaurant propose des menus spéciaux dans des publicités"	Il faut éviter de rompre la chaîne "sujet + verbe + complément direct".
Éviter d'utiliser les participes présents et gérondifs	"En créant son entreprise, cet étudiant aimant la musique a trouvé sa voie."	Grâce à la création de son entreprise, cet étudiant amateur de musique a trouvé sa voie.	Dans la vie courante, on n'utilise à l'oral quasiment jamais de "formes en -ant". On peut, à l'écrit, facilement remplacer ces formes artificielles: gérondif --> complément circonstanciel de moyen participe présent --> adjectif
Éviter d'utiliser la voix passive	"Le coût de cette rénovation est évalué aux alentours de 5000 euros."	Cette rénovation coûte environ 5000 euros.	La voix passive alourdit inutilement la phrase. Il faut éviter que le sujet subisse l'action.