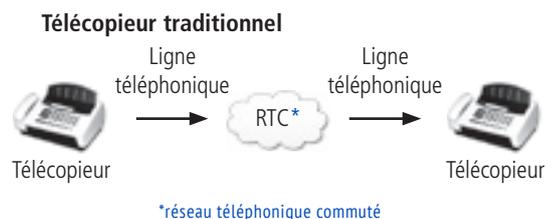


Le mot «fax» vient de fac-similé (reproduction exacte) et désigne aussi bien l'appareil (le télécopieur) qui permet d'émettre et de recevoir des télécopies, que le document transmis. Celui-ci est en quelque sorte une «photocopie à distance».

## OPTIONS POUR L'ENVOI

Il existe plusieurs options pour l'envoi et la réception de télécopies, notamment les suivantes :

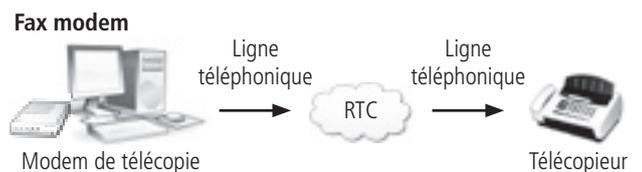
**La méthode de télécopie traditionnelle :** cette méthode requiert au moins une ligne téléphonique connectée au périphérique émetteur et récepteur.



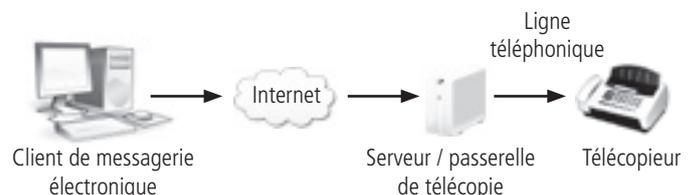
Le prix de transmission d'une télécopie est **proportionnel au temps d'occupation de la ligne téléphonique**. Plus le temps d'occupation est long (un logo, un dessin ou une image augmentent le temps de transmission) et plus la distance est grande (étranger), plus le prix de transmission sera élevé. Selon le nombre de pages à transmettre, un envoi par courrier peut offrir un avantage économique par rapport à l'acheminement par télécopie.

**Le journal ou quittance ou compte rendu** laisse une trace écrite (preuve) des télécopies qui ont été envoyées. Il s'agit d'un document programmable de manière **quotidienne ou hebdomadaire** et qui fournit sous la forme d'une liste des informations telles que numéros appelés, durée de la transmission, date, nombre de pages transmises, heure, etc.

**Fax modem :** ce type de télécopie à partir d'un ordinateur n'utilise pas Internet pour envoyer ou recevoir des télécopies.

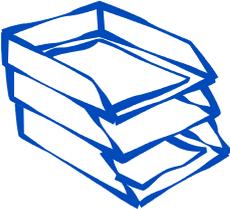
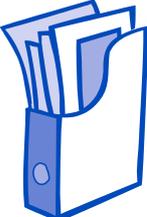
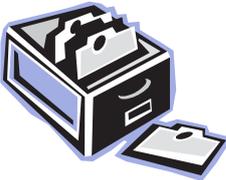


**Serveurs ou passerelles de télécopie et services de télécopie sur Internet :** les services de télécopie sur Internet permettent à un utilisateur d'envoyer des télécopies à partir d'un ordinateur via Internet en utilisant le traitement de texte ou la messagerie électronique. De nombreuses sociétés offrent des services de télécopie sur Internet basés sur un abonnement ou une facturation au message envoyé. Cette méthode offre les avantages suivants :



- aucun appareil de télécopie n'est requis ;
- aucun élément logiciel ni matériel ne doit être installé ;
- aucune ligne téléphonique dédiée n'est requise ;
- il est possible de recevoir des télécopies lorsque l'ordinateur est hors tension.

Un mode de classement s'applique aussi bien à des documents isolés (feuilles volantes) qu'à un ensemble de documents formé par un dossier.

<p>Horizontal ou à plat</p> 	<p>Les dossiers sont superposés et forment des piles placées les unes sur les autres.</p>
<p>Debout</p> 	<p>Les documents rigides (classeurs) sont posés sur leur base, puis alignés, le dos visible, les uns à côté des autres.</p>
<p>Vertical posé</p> 	<p>Les dossiers (sous forme de fiches) sont rangés les uns derrière les autres, dans des tiroirs, dans des boîtes ou dans des bacs (plastique ou métallique).</p>
<p>Vertical suspendu</p> 	<p>Les dossiers suspendus, en carton, coulissent sur une barre métallique. La signalisation, sous forme de cavaliers de couleur, en plastique, est frontale ou latérale, selon l'installation (armoire ou tiroir).</p>
<p>Rotatif</p> 	<p>Les dossiers ou les casiers sont suspendus à un axe ou simplement posés. Ce système de classement tourne sur lui-même (par exemple : les supports pour les prospectus dans les agences de voyages ou pour les cartes postales dans les kiosques).</p>
<p>En éventail</p> 	<p>Les fiches sont retenues par des perforations.</p>

## EXERCICE 12

### Création d'un dossier

Durée à disposition : 60 minutes

## Dossier lié à L'écologie

9

1

A l'aide des ressources d'Internet, vous rassemblez des conseils pertinents à mettre en œuvre au bureau dans le domaine de l'écologie et vous vous constituez un **dossier personnel** sous la forme d'un document.

Celui-ci comportera quatre pages A4 en police d'écriture de taille 12 pts (excepté les titres et les sous-titres), dont une page de titre. Votre résumé abordera **les aspects les plus importants de l'écologie au bureau**, tels que :

- **la gestion du papier** (utilisation de l'imprimante et du photocopieur, classement et archivage « économiques en papier », etc.)
- **la gestion de l'énergie** (chauffage, éclairage, utilisation des ordinateurs et autres appareils courants, réduction et contrôle de la consommation d'eau, etc.)
- **l'achat « futé » de matériel de bureau, le tri et le recyclage du matériel de bureau** (papier, cartouches, PET, etc.)
- **etc. (vous traiterez au moins deux autres facettes de l'écologie au bureau et choisissez celles qui vous semblent les plus pertinentes)**

Votre document de travail doit donner envie d'être lu. Vous devez prévoir une mise en page attractive, grâce à des images, des bordures, des puces, des formes automatiques, etc. Vous choisirez les marges, la police d'écriture et l'espacement en tenant compte des normes de présentation en vigueur. Vous insérerez dans le pied de page vos coordonnées personnelles, une numérotation automatique des pages et une date automatique. Votre dossier doit être utilisable dans un contexte professionnel.

En fin de dossier, vous mentionnerez clairement le nom des sites Internet dont sont issues vos informations. Par exemple :

**Sources :** [www.entreprise-business.com](http://www.entreprise-business.com)  
[www.ge.ch](http://www.ge.ch)  
[www.footprint.ch](http://www.footprint.ch)  
[www.suva.ch](http://www.suva.ch)  
[www.bfu.ch](http://www.bfu.ch)

Vous ne recopiez pas de paragraphes complets sur les sites que vous consultez mais vous triez, vous sélectionnez et vous choisissez les informations qui vous semblent les plus utiles et les plus intéressantes et vous en faites une synthèse personnelle.



Enregistrez votre document sous le nom suivant : votre **nom\_famille\_dossier\_ecolo**



# L'organisation d'un voyage professionnel

11

L'organisation d'un voyage nécessite la plus grande rigueur. Diverses démarches doivent être correctement planifiées et les aspects ci-dessous inhérents au voyage doivent avoir été soigneusement préparés :

- documents de voyage et visas
- santé et vaccination
- adresses utiles
- horaires des moyens de transport
- enregistrement et contrôle de sécurité (aéroport)
- bagages
- hébergement
- assurances



À réception des titres de transport, il est souhaitable également de :

1. faire des copies des documents de voyage en cas de perte ou de vol
2. reporter sur l'agenda de la personne concernée les éléments principaux relatifs au voyage : date, heure de départ du train, heure limite d'enregistrement du billet d'avion, etc.
3. reporter les détails des modalités du voyage sur une fiche récapitulative à joindre aux billets : numéro du billet d'avion ou de train, numéro de place, numéro de téléphone de l'agence de voyages émettrice des titres de transport et date de leur délivrance, numéro de métro ou de bus, nom de l'hôtel et plan de situation, etc.

11

1

# L'organisation d'une séance de travail

12

En entreprise, les raisons pour lesquelles une séance doit être organisée sont multiples. On peut devoir organiser :

- une réunion de service (séance hebdomadaire du comité directeur, réunion RH, etc.)
- une séance de travail (mise en place d'un projet, stratégies de lancement d'un nouveau produit, etc.)
- une conférence (présentation au personnel de nouveaux objectifs à poursuivre, de nouvelles normes de sécurité à observer, etc.)
- un séminaire, un congrès (journée de perfectionnement, cours, etc.)
- une assemblée (des actionnaires de l'entreprise, des membres du syndicat, des représentants de divers groupes de travail, etc.)

Quelle que soit la nature de la tâche à organiser, une fiche de contrôle constitue un bon outil d'aide. Celle-ci permet de vérifier que rien n'a été oublié et que les délais sont tenus dans la mise en œuvre des étapes d'organisation. Vous en trouverez ci-après un exemple.



## Les formules moins conventionnelles et moins protocolaires

Avec mes salutations les meilleures.

Cordialement ou cordiales salutations.

Amicalement ou amicales salutations.

Sincèrement.

Lorsque des liens amicaux sont créés dans la vie professionnelle, il est possible de recourir à des formules plus modernes et moins lourdes. Ce style provient d'une influence anglo-saxonne dont les formules sont particulièrement brèves. En principe cette formulation allégée sera utilisée dans les courriers électroniques et dans les télécopies mais elle sera évitée dans les lettres commerciales.

### On pourra nuancer les salutations de la manière suivante :

des salutations « <b>distinguées</b> »	conviennent à toutes situations
des salutations « <b>les meilleures</b> »	s'utilisent en principe lorsqu'on se connaît
des salutations « <b>cordiales</b> »	entre bonnes connaissances, entre collègues, entre amis
des salutations « <b>respectueuses</b> »	pour marquer un rapport hiérarchique
des salutations « <b>empressées</b> » (éventuellement « <b>dévouées</b> »)	sont réservées au vendeur plutôt qu'au client

### On évitera les erreurs les plus courantes et on allégera la formule de salutations

Dans l'attente de votre réponse, nous vous présentons, Monsieur, nos ~~meilleures~~ salutations.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous présentons, Monsieur, nos salutations **les meilleures**.

Dans l'espoir de vos prochaines nouvelles, ~~veuillez agréer~~, Madame, mes salutations **empressées**.

Dans l'espoir de vos prochaines nouvelles, **je vous prie d'agréer**, Madame, mes salutations **empressées**.

Avec nos remerciements, nous vous ~~souhaitons~~, Madame, ~~mes salutations très/les plus distinguées~~.

Avec nos remerciements, nous vous **présentons**, Madame, **nos salutations distinguées**.

~~En attendant~~ votre confirmation, ... / ~~En vous remerciant~~ de votre collaboration, ... / ~~En espérant~~ avoir répondu à vos attentes, ...

**Dans l'attente** de votre confirmation, ... / **Nous vous remercions** de votre collaboration et ... / **Dans l'espoir** d'avoir répondu à vos attentes, ...

À vous de corriger les erreurs contenues dans les phrases proposées sur la page suivante !

Un format « paysage » permet de gagner de la place. Un tableau est adéquat.

Un titre complet (18 pts) doit être attribué au document (ici avec la date de l'événement organisé).

Lieu et date sont nécessaires.

Galerie de L'Orangerie  
Rue du Midi 3  
1002 Lausanne

# Préparation de l'exposition printanière

du 30 mars au 2 juin 20\*\*

Lausanne, le 28 août 20\*\*

Tâches	Responsables	Remarques	Échéances	Visa
1. Établir un budget	M <sup>me</sup> M. Ducruet	CHF 14'800.-	15 septembre 20**	
2. Prendre contact avec l'artiste	M <sup>me</sup> M. Ducruet		30 septembre 20**	
3. Choisir les œuvres	M <sup>me</sup> M. Ducruet	Prévoir une cinquantaine d'étiquettes	15 novembre 20**	
4. Préparer un catalogue	M <sup>lle</sup> R. Scholl (secrétariat)	2'000 exemplaires	30 décembre 20**	
5. Préparer la publicité (affiches, affichettes, flyers, médias, etc.)	M <sup>lle</sup> N. Pekmez (secrétariat)	250 affiches 500 affichettes	30 janvier 20**	
6. Préparer la liste des invités au vernissage	M <sup>lle</sup> N. Pekmez	150 personnes	15 février 20**	
7. Prévoir la décoration (fleurs, etc.)	M <sup>me</sup> J. Scholl	fleurs coupées uniquement À faire livrer pour le 30 mars 20** (vernissage)	5 mars 20**	
8. Prévoir l'apéritif pour le vernissage (vins, minérales et petits salés)	M <sup>lle</sup> N. Pekmez	25 bouteilles vin blanc 25 bouteilles rosé 25 bouteilles champagne 50 bouteilles minérale 10 plats de feuilletés À faire livrer pour le 30 mars 20** (vernissage)	5 mars 20**	
9. Préparer les salles d'exposition, accrocher les toiles, les étiqueter et vérifier les éclairages	M. J. Nardin (conservateur)		15 mars 20**	
10. Contrôler l'intégralité du système de sécurité	M. J. Nardin		20 mars 20**	
11. Préparer la salle de réception	M. J. Stucker (conciergerie)	Prévoir nettoyages complets et mise en place des tables et de la vaisselle (coupes et verres)	28 mars 20**	
12. Préparer accueil et livre d'or	M <sup>lle</sup> N. Pekmez		28 mars 20**	
13. Flécher l'accès au parking	M. J. Stucker		30 mars 20**	

Souhaitable sur les en-têtes de colonnes :  
centrages /gras,  
taille agrandie,  
trame de fond.

On utilisera la même formulation pour énumérer les tâches (toujours avec des verbes ou toujours avec des noms) ; numérotter les tâches facilitera la lecture.

Les dates doivent être énoncées avec précisions ; elles figureront par ordre chronologique, alignées plutôt que centrées !

Il s'agit d'une lettre envoyée par un fournisseur à un client, sur sa demande (offre provoquée) ou non (offre spontanée).

**Dans sa proposition, le fournisseur soignera aussi bien le fond que la forme**, afin de mettre toutes les chances de son côté de convaincre le client d'acheter.

Il est judicieux d'établir une offre **par écrit** et de déterminer avec précision sa **validité dans le temps**.

Par son offre, le fournisseur s'engage. Aussi, pour être valable, **la modification ou le retrait d'une offre** doit parvenir au destinataire au plus tard en même temps que la proposition initiale.



Si les circonstances s'y prêtent, l'acheteur ou le vendeur feront valoir la notion de « **remise de quantité** » dans la demande d'offre et/ou dans l'offre.

### Quelques précisions en relation avec les réductions de prix

<b>un escompte</b>	désigne une réduction accordée au client qui paie au comptant ou dans un délai usuel de 10 jours
<b>une remise</b>	désigne une réduction accordée au client en raison de l'importance de sa commande (grande quantité)
<b>un rabais</b>	désigne une réduction accordée à un client en raison d'un défaut sur la marchandise ou si celle-ci est démodée
<b>une ristourne</b>	désigne une rétrocession accordée à un client, calculée sur la base de l'ensemble du chiffre d'affaires réalisé durant une période définie (note de crédit, bon cadeau, etc.)

### Que faire (en classe) lorsque votre document ne tient juste pas sur une page A4 et que quelques lignes (les salutations par exemple) passent en page suivante ?

1. réduire sensiblement les marges du haut et/ou du bas
2. réduire la taille de l'écriture (11 pts plutôt que 12 pts)
3. remplacer éventuellement la police d'écriture par une police plus fine (Arial Narrow plutôt qu'Arial par exemple)

**En entreprise**, on s'en référera à la charte graphique (corporate design), qui doit bien entendu être respectée.



**Exemple 3**  
**Invitation**



**Dupont S.A.**  
**Rue de Genève 34**  
**Case postale 123**  
**1010 Lausanne**

À notre fidèle clientèle

Lausanne, le 15 août 20\*\*

### Invitation – Exposition – Inauguration

Madame, Monsieur,

Implantée depuis 20\*\* à Lausanne, notre entreprise a connu ces dernières années une croissance constante.

Forts du succès rencontré, nous inaugurerons vendredi **27 septembre 20\*\*** une nouvelle halle de fabrication destinée au développement de notre secteur de production. La manifestation réunira les autorités locales, nos clients, nos partenaires commerciaux et notre personnel.

Nous avons le plaisir de vous y associer et vous invitons à participer à cette fête qui se déroulera selon le programme suivant :

14 h 00 **Grande exposition** de nos produits, avec stands d'animation et de démonstrations

16 h 30 **Coupe du ruban et allocutions de**

**M. André Dubout**, directeur général de Dupont S.A.

**M. Gilbert Ferrer**, conseiller d'Etat et président du Département de l'économie publique du canton de Vaud

17 h 15 **Visite commentée** de la nouvelle halle de fabrication

18 h 30 **Apéritif suivi d'un banquet**

Nous vous saurions gré de compléter le coupon-réponse ci-joint et de nous le retourner d'ici **au 10 septembre prochain** à l'aide de l'enveloppe affranchie également annexée.

D'ores et déjà, nous espérons avoir le plaisir de vous rencontrer à cette occasion et, dans l'intervalle, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Dupont S.A.

Nils Stangis  
Directeur adjoint

Marc Monnin  
Directeur RH

L'énumération en toutes lettres des annexes en bas de document rend service à la personne qui met sous pli de même qu'au destinataire qui reçoit et contrôle les annexes. Pour cette raison, on évitera en principe **Annexes** : ment. ou **Annexes mentionnées**

**Annexes** : 1 bulletin-réponse,  
1 enveloppe affranchie

Tél. 021 624 56 78  
Fax 021 624 56 79

[www.dupont.ch](http://www.dupont.ch)  
[info@dupont.ch](mailto:info@dupont.ch)



Fichiers fournis : <b>Publitas_logo.dotx</b> <b>Collaborateurs.xlsx</b>	
---	--



## Mise en situation

Vous travaillez chez Publitas S.A., case postale 124, 2001 Neuchâtel.

## Votre mandat

Vous êtes chargé-e de rédiger **une circulaire** destinée à l'ensemble du personnel. Chaque collaborateur et collaboratrice recevra personnellement cette lettre d'information à son adresse privée.

L'entreprise Publitas S.A. aspire à se profiler comme modèle de fonctionnement écologique. Par le biais d'une circulaire, elle communique à son personnel **six décisions, de nature écologique**, récemment prises par le comité directeur, lesquelles **entreront en vigueur dès la fin du mois**.

Les deux premières décisions sont les suivantes :

1. une fiche de salaire ne sera plus envoyée chaque mois, sauf en cas de changement par rapport au mois précédent
2. toutes les informations administratives seront transmises par courriel et non plus par courrier

**Vous inventez les quatre autres mesures.** Par ailleurs, vous ne manquerez pas de souhaiter un bel été et de bonnes vacances au personnel.

Vous devez :

1. utiliser le papier à lettres de l'entreprise (publitas\_logo.dotx) mis à votre disposition pour **créer cette circulaire** ;
2. **préparer une planche d'étiquettes** (vous disposez des adresses des collaborateurs dans le fichier collaborateurs.xlsx) ; vous utilisez l'Avery Zweckform 3422.



Enregistrez votre circulaire sous le nom suivant : votre **nom\_famille\_publitas\_circu**  
Enregistrez vos étiquettes sous le nom suivant : votre **nom\_famille\_publitas\_etiquettes**