

COURS 7 : Les rédactions administratives



6- Le Curriculum Vitae :



Littéralement, il signifie la carrière de vie, c'est une sorte de biographie différente de la demande d'emploi qui est rédigée, le CV donne des indications brèves et présentées par rubriques.

Etat civil :

Nom

Prénom

Date de naissance

Situation familiale

Adresse

Téléphone

Adresse électronique

Etudes et compétences :

Diplômes (année et lieu d'obtention)

Langues étrangères pratiquées.

Expérience professionnelle

Entreprises ou Administrations

Années de présence :

Titre exact :

Fonction occupée.

Renseignements à présenter de façon détaillée (cela ne concerne pas un débutant).

Cours 5

Methodologie : Faire un CV



Créé sur la base de vos expériences et compétences professionnelles, le CV reflète votre personnalité, c'est votre passeport pour l'emploi. Il est donc nécessaire de le rendre lisible, accessible et attrayant.

Lu en quelques minutes, votre CV doit en premier attirer le regard et susciter l'intérêt. En résumé, votre CV s'apparente à une plaquette commerciale répondant à des règles de présentation et de mise en forme. N'oubliez pas que votre CV est votre passeport, il vous ressemble et véhicule votre image professionnelle, prenez le temps de soigner sa présentation et son contenu.

La présentation générale du CV

La présentation du CV a une importance toute particulière puisque c'est l'impression générale que vous donnez au recruteur. Voici donc les règles de base à suivre pour une présentation classique et professionnelle:

- Le CV doit être dactylographié
- Imprimé sur papier A4 de bonne qualité
- Le CV doit être court (1 page voir 2 si vous avez au moins 10 ans d'expérience)
- Il doit être aéré et suivre une chronologie logique
- Les phrases doivent être courtes (vous pourrez développer dans votre lettre)
- Faire ressortir les points clés de votre parcours
- Quelques couleurs pour égayer
- Évitez les fautes d'orthographe
- Évitez les fantaisies

Dans l'ordre d'importance voici les grandes catégories à indiquer sur votre CV.

1. Coordonnées
2. Expériences / objectifs / résultats
3. Formation scolaire / langues
4. Compétences clés / techniques pour le poste
5. Formations professionnelles
6. Complément d'informations / divers / hobbies

Michel MARTIN

320 avenue de la Liberté apt 7B
75000 Paris
France
michel.martin@primocv.com
01 00 00 00 00
06 00 00 00 00
www.monsite.com



Cadre commercial 14 ans d'expérience

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- juin 2004 - septembre 2008**
 Chef des ventes - **IMPRESSION 24 SA** - Paris
 (impression numérique) CA 3 223 K€
 Management d'une équipe de 5 commerciaux
 Gestion du secteur Bourguignon (portefeuille de 220 clients)
- juillet 2002 - mars 2004**
 Commercial - **PC100 Bureautique SARL** - Lyon
 Vente directe B to B
 Suivi des dossiers clients
 Prospection téléphonique
 Marketing direct
- juillet 1998 - décembre 2001**
 Commercial - **ROXI SA** (photocopieurs) - Dijon
 Prospection téléphonique
 Marketing direct
 Suivi des dossiers clients/fournisseurs

FORMATION

- 1996 - 1998**
 BTS **Management des unités commerciales**
 Lycée Jean Moulin - Paris
- 1996 - 2011**
 Baccalauréat **sciences économiques et sociales**
 Lycée Carnot - Paris

INFORMATIQUE

- Environnements :**
 Windows, MAC OS, Linux
- Bureautique :** traitement de texte, tableur
 Word, Excel, PowerPoint

LANGUES

- Espagnol :**
 Niveau intermédiaire
- Anglais :** bilingue
 (séjour de 9 mois au Canada)

CENTRES D'INTÉRÊT

- Musique :**
 Je pratique le trombone depuis 14 ans notamment au sein d'une formation locale : "L'Orchestre des incroyables". Je suis également passionné de jazz.



7- La correspondance électronique

- Les formes sont moins conventionnelles mais tiennent toujours compte de l'importance du destinataire.
- Les formules de courtoisie sont plus courtes :
- Respectueuses salutations
- Sincères salutations
- Bien cordialement
- Evitez de diffuser des adresses de destinataires personnels. Recourir si besoin, par discrétion uniquement, la fonction "cci": copie cachée invisible.
- Ne pas utiliser abusivement de la fonction "répondre à tous" Le courrier électronique

1.1 Le courrier électronique

Le courrier électronique est devenu le moyen de communication préféré des professionnels et des particuliers, avec plusieurs milliards d'e-mails qui partent chaque jour dans le monde.

1. Que sont les mails ?

E-mail

Définition

Un e-mail est un anglicisme du mot courrier électronique, que l'on peut contracter en courriel en français. Plus souvent utilisé que sa version française plus longue, l'e-mail désigne un courrier envoyé par Internet via une messagerie électronique. Les e-mails sont gratuits, pouvant être accompagnés de fichiers joints (images, documents...) et envoyés à un destinataire (A:) et potentiellement en copie (CC:). Les e-mails indésirables sont appelés pourriels ou spam.

1.2 Comment ça marche ?

L'équivalent réel de l'e-mail est le courrier que l'on envoie par la poste, à la différence près que c'est gratuit et surtout instantané.

1.3 Format d'une adresse e-mail

Une adresse e-mail se présente toujours de la même manière : utilisateur@fournisseur.fr . Ce qui donne par exemple : pierre.durand@free.fr ou mireille.dupond@orange.fr. Dans une adresse e-mail, il y a toujours une arobase.

Ce a entouré s'appelle arobase. On le retrouve dans toutes les adresses e-mail

Alors qu'est-ce qu'une arobase ?



Définition :

L'arobase est le caractère utilisé dans les adresses e-mail et qui porte la forme d'un A entouré, par exemple : maxime@free.fr. L'arobase signifie « chez » (« at » en anglais) ce qui donne maxime chez free.fr. On retrouve l'arobase dans les courriers électroniques uniquement, jamais dans les adresses de sites Internet. Sur un clavier, le @ s'obtient en maintenant la touche Alt Gr (à droite de la touche espace) et en appuyant sur la touche [0 à @].

Astuce :

Comme pour les adresses de sites, on n'utilise jamais de caractères spéciaux dans les mails : pas d'espace, de majuscule ou d'accent, juste les chiffres, lettres, tirets (-) et points (.)

Quelques exemples d'e-mails valides et non valides :

maxime-xyoos@supermail.fr : Adresse mail correcte

aaron.territorio@free.fr : Adresse mail correcte

lemercier13@gmail.com : Adresse mail correcte

ThierryWeb@xyoos.fr : Adresse mail correcte mais les majuscules seront ignorées

g rard38@youplaboum.fr : Adresse mail incorrecte : les accents sont interdits

julien(pro)@yahoo.com : Adresse mail incorrecte : les parenthèses sont interdites

stephanie dutilleul@sfr.fr : Adresse mail incorrecte : les espaces sont interdits

Petit rappel pour faire une Arobase @ : il faut maintenir la touche Alt Gr du clavier (  droite de la touche Espace) tout en appuyant sur la touche @.

Qu'est-ce qu'une messagerie électronique ?

Le courrier électronique :

Le courrier électronique, courriel, e-mail, mail est un service de transmission de messages écrits et de documents envoyés électroniquement via le réseau Internet dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur.

Pour émettre et recevoir des messages par courrier électronique, il faut disposer d'une adresse électronique et d'un client de messagerie ou d'un webmail permettant l'accès aux messages via un navigateur Web.



Qu'est-ce qu'une adresse de messagerie ?

Une adresse électronique, adresse e-mail ou adresse courriel est une chaîne de caractères permettant de recevoir du courrier électronique dans une boîte aux lettres électronique.

Une adresse e-mail comprend les trois éléments suivants, dans cet ordre :

une partie locale, identifiant généralement une personne (guy,jean.marc, joe123) ou un nom de service (info, vente, postmaster)

le caractère séparateur @ (arobase), signifiant at (« à » ou « chez ») en anglais l'adresse du serveur, généralement un nom de domaine identifiant l'entreprise hébergeant la boîte électronique (exemple.net, exemple.com, exemple.org).

Quelques exemples d'adresse e-mails valides et non valides :

marcomorane@gmail.com : adresse mail correcte

jean.marc@yahoo.fr : adresse correcte

jean23@orange.fr : adresse mail correcte

amédée@hotmail.fr : adresse mail incorrecte : les accents sont interdits

(cmoi)bigboss@sfr.fr : adresse mail incorrecte : les parenthèses sont interdites

Le nom de domaine sert à identifier le serveur de messagerie auquel doit être acheminé un message via le protocole SMTP. La transformation du nom de domaine en adresse IP se fait grâce au système de résolution de noms DNS.

Qu'est-ce que le webmail ?

Le webmail permet l'accès aux e-mails à l'aide d'un navigateur Web depuis n'importe quel ordinateur.

L'internaute accède (en HTTP) au serveur Webmail du fournisseur de messagerie en saisissant son adresse e-mail et mot de passe pour se connecter.

Remarque : Un serveur Webmail est un client interne de messagerie hébergé chez le fournisseur.

Avantages du Webmail : simplicité d'utilisation et nomadisme facile

Les logiciels de messagerie (ou client de messagerie) c'est quoi ?

L'internaute doit installer et paramétrer le logiciel de messagerie sur son ordinateur. Les protocoles IMAP (pour recevoir les e-mails) et SMTP (pour envoyer les e-mails) sont à renseigner.

L'internaute utilise ensuite son logiciel pour recevoir et envoyer les e-mails.

Les logiciels de messagerie les plus populaires sont : Windows mail, Outlook, Thunderbird, Mail (Mac)

Avantages du client de messagerie : Il offre la possibilité de travailler hors connexion Internet, des fonctionnalités de gestion des messages plus riches et conviviales, possibilité d'archivage des messages.

La lettre et l'e-mail : deux documents désormais complémentaires

Depuis quelques années, les e-mails prennent le pas sur les lettres dans la transmission des messages quotidiens utiles au bon fonctionnement de la vie professionnelle.

L'e-mail a la faveur de tous quand la lettre semble avoir perdu du terrain depuis le début des années 2000. Toutefois, après une période de confusion et de flottement des pratiques, ces deux types de documents ont chacun pris progressivement de nouvelles marques, sur un mode désormais complémentaire.

L'e-mail est devenu en effet l'outil opérationnel de transmission des messages privés et professionnels. Par sa rapidité de transmission, il se révèle incontournable pour favoriser le bon fonctionnement des entreprises au quotidien : diffusion d'informations de toutes sortes, demandes variées devant aboutir à des actions concrètes, annonces de résultats... Son approche est dynamique et synthétique et évite par sa brièveté toute perte de temps aux rédacteurs et aux destinataires dans un monde professionnel où chacun reçoit au quotidien un nombre exponentiel d'e-mails.

De son côté, la lettre, que l'on avait crue et sur le point de disparaître, exerce actuellement d'autres fonctions, souvent plus officielles. Par son style naturellement plus rédigé, elle est en effet bien adaptée aux situations plus distancées, où la maîtrise du texte joue un rôle pour renforcer l'importance du message émis. Envoyée par courrier ou fichier joint, elle est donc désormais le document des approches plus formelles et plus déférentes : choix de mise en valeur d'un moment de l'échange, confirmations d'accords, analyses argumentées, prises de position d'experts... Le simple fait d'envoyer une lettre à la place d'un e-mail marque la volonté de transmettre une différence, de signifier l'importance d'un moment particulier.

Comment être plus efficace pour rédiger une lettre ?

Deux points sont à développer pour rendre une lettre plus efficace :

- être attentif au 1er paragraphe, en effectuant une synthèse très complète de la situation ;
- insérer une formule de conclusion, porteuse du ton de la lettre, avant la formule de politesse.

Ces deux aspects sont la plupart du temps négligés par les rédacteurs. Le 1er paragraphe est, en effet, trop souvent une phrase neutre porteuse d'aucune information importante, du type :

Nous avons bien reçu votre lettre du 25 janvier dernier et vous en remercions.

La formule de conclusion est souvent, à tort, inexistante ou incorrecte, du type : Vous en souhaitant bonne réception, nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Il n'est pas correct de débiter ainsi une phrase, de l'interrompre en allant à la ligne par une majuscule. Il aurait été plus adapté dans ce cas d'enclencher les deux étapes (conclusion et formule de politesse) en une seule phrase en continuité :

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Les formules de politesse des lettres françaises sont restées longtemps figées.

Toutefois, l'arrivée des messages électroniques a bouleversé les habitudes les plus ancrées par l'usage. Actuellement, les lettres adoptent, de plus en plus, des formules de politesse plus courtes, plus directes, par influence des formules insérées dans les e-mails, formules du type « Cordialement », « Bien cordialement »... Toutefois, si votre choix d'écrire une lettre est étroitement lié à la volonté de donner à votre texte un ton particulièrement poli et respectueux,

il sera préférable de maintenir une formule de politesse classique, porteuse d'une tradition de déférence culturellement bien implantée.

Les cinq actions clés du courrier

Il est possible de dégager, après l'étude d'un ensemble de lettres, cinq actions dominantes schématisées sous la forme PEJRO, mettant le rédacteur dans des positions différentes vis-à-vis du destinataire :

- P pour présenter : présentation d'une situation ou d'un problème ;
- E pour enregistrer : enregistrement d'une information ou d'un problème ;

••J pour justifier : argumentation autour d'un problème ;

Construire un e-mail

Le schéma est plus synthétique que celui d'une lettre. En effet, les messages électroniques ne suivent le plan d'une lettre que pour les situations de messages accumulés les uns au-dessus des autres, par phénomène d'aller-retour

(Re :).

Faire un rappel des faits est alors un moyen de faciliter la lecture du destinataire.

C'est même un acte de politesse ! Sinon, l'approche sur messagerie est centrée directement sur un problème, une action ou une information.

Existe-t-il un schéma type pour rédiger un e-mail ?

La rédaction des e-mails est devenue, pour beaucoup d'acteurs de l'entreprise, un travail quotidien ; la lecture des e-mails étant souvent la première tâche accomplie en début de journée. Or, les principes sous-tendant leur écriture

Comparaison entre une lettre et un e-mail

Afin de vous permettre de saisir en synthèse les deux approches méthodologiques d'une lettre et d'un e-mail, observez les textes suivants traités selon les deux situations d'écriture pour un même contenu. L'approche chronologique de la lettre nous conduit au problème, signalé seulement en deuxième paragraphe, alors que l'e-mail débute directement par l'énoncée de ce même problème.

Lettre

Madame, Monsieur,

Le 12 octobre dernier, nous avons bien reçu votre commande de 10 micro-ordinateurs, passée le 28 septembre. Or, après installation de ceux-ci, nous constatons le dysfonctionnement grave du disque dur de trois appareils.

En référence au terme de notre contrat, nous vous demandons par conséquent de bien vouloir procéder à l'échange de ce matériel dans les plus brefs délais.

Nous comptons sur votre efficacité pour résoudre rapidement ce problème.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

E-mail

Bonjour,

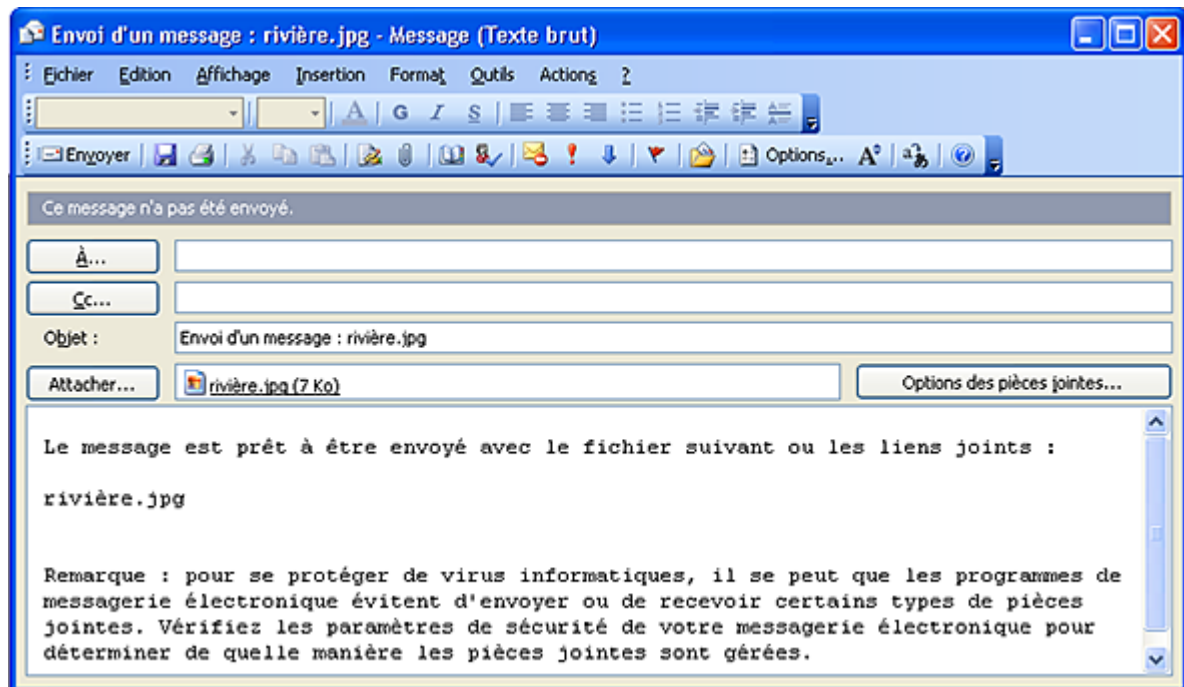
Je vous signale le dysfonctionnement grave du disque dur de trois micro-ordinateurs issus d'un lot de 10, livrés par vos services le 12 octobre.

Afin de respecter les termes de notre contrat, pouvez-vous procéder rapidement à leur échange ?

Merci d'avance.

Cordialement,

Adel Morsli



Vous remarquerez que la demande est indirecte dans la lettre alors que dans l'e-mail elle est directe.

La présentation des idées selon l'ordre chronologique dans la lettre est certes très didactique, mais ne favorise pas la mise en valeur du problème (inséré en gras sur les deux documents). De son côté, et c'est là sa force, l'e-mail le met quant à lui en exergue en début de texte de manière par conséquent beaucoup plus directe.

Cette comparaison entre les deux types de documents vous permet de repérer matériellement la différence de volume entraînée par ces deux approches dont l'une, plus analytique, sera utile dans des situations où l'exhaustivité prime et l'autre, plus synthétique, favorisera le traitement rapide des nombreuses actions à mener au quotidien.