Ecole JAH INFORMATIQUE PLUS
"Établissement privé"
Lot. Al Houssna 2 N°697 Mhamid Marrakech
Tél : 05 24 37 16 19 Site Web : www.jahinformatique.com
Email : jah.informatique@gmail.com
Autorisation N°: 2/02/5/2008

Session Juillet 2024

UF 207 : Communication Français
P2

Filière	:	**Gestion des entreprise 2ème Année**	**Niveau**	:	**Technicien Spécialisé**
Durée	:	**1h**	**Coef. : 1,5**	**Date**	:

Partie Théorique (/20)

TEXTE

La correspondance commerciale obéit à des règles plus formelles que la correspondance ordinaire, car elle peut constituer une preuve ou un témoignage susceptible d'être retenu en justice. C'est pourquoi on conserve un double de toutes les lettres qui sortent de l'entreprise. En raison de ce caractère et du rôle qu'elle joue dans la pratique des affaires, la correspondance commerciale doit respecter un certain nombre de règles.

Source : Le français professionnel : Correspondance commerciale

QUESTIONS

1- Donner un titre à ce texte **(1pt)**

2- Quelle est la différence entre les correspondances suivantes : ordinaire, administrative et commerciale ? **(3pts)**

3- Quels sont les risques que peut courir une lettre de correspondance formelle s'il n'obéit pas aux règles ? **(6pts)**

4- Quelle est la phrase qui le montre dans le texte ? **(1pt)**

5- Selon le texte, quelle est la mesure prise par les entreprises pour justifier une poursuite en justice ? **(1pt)**

6- Quels sont les caractéristiques de l'écrit administratif ? **(8pts)**

Bonne Chance

Eléments de réponse UF 207 : Communication Français P2

Partie Théorique (/20)

1- Donner un titre à ce texte **(1pt)**
Les règles de la correspondance commerciale

2- Quelle est la différence entre les correspondances suivantes : ordinaire, administrative et commerciale ? **(3pts)**
Une correspondance ordinaire est une lettre que l'on adresse à une personne que l'on connaît peu ou pas du tout.
Une correspondance administrative est relative aux rapports avec l'Administration (les services de l'État), les institutions et autres organismes.
Une correspondance commerciale est relative aux relations entre les entreprises et leur clientèle.

3- Quels sont les risques que peut engendrer une lettre de correspondance formelle s'il n'obéit pas aux règles ? **(6pts)**
Une lettre de correspondance formelle qui ne respecte pas les règles peut entraîner plusieurs risques :

a- ***Perte de crédibilité** : Une lettre mal rédigée peut nuire à la réputation de l'auteur et de son organisation.*
b- ***Malentendus** : Un manque de clarté peut conduire à des interprétations erronées et des confusions.*
c- ***Relations détériorées** : Un ton inapproprié peut froisser le destinataire et compliquer les relations professionnelles.*
d- ***Conséquences légales** : Ne pas respecter les règles peut rendre la lettre invalide dans un contexte juridique ou administratif.*
e- ***Perte de temps** : Les erreurs nécessitent des clarifications supplémentaires, réduisant l'efficacité de la communication.*
f- ***Impact sur les décisions** : Une mauvaise présentation peut influencer négativement la prise de décisions importantes.*

4- Quelle est la phrase qui le montre dans le texte ? **(1pt)**
« Peut constituer une preuve ou un témoignage susceptible d'être retenu en justice »

5- Selon le texte, quelle est la mesure prise par les entreprises pour justifier une poursuite en justice ? **(1pt)**
Les entreprises conservent un double de toutes les lettres qui sortent de l'entreprise.

6- Quels sont les caractéristiques de l'écrit administratif ? **(8pts)**

- **Formalisme** : Respect des conventions formelles en termes de structure, de présentation et de langage. Utilisation de formules de politesse standardisées en début et en fin de document.
- **Clarté et précision** : Langage clair, précis et sans ambiguïté. Informations organisées de manière logique et structurée. Utilisation de phrases courtes et simples pour éviter les malentendus.
- **Objectivité et neutralité** : Ton neutre et objectif, sans expressions émotionnelles ou subjectives. Présentation des faits de manière impartiale.
- **Concision** : Éviter les digressions et aller droit au but. Limiter le texte aux informations essentielles.
- **Uniformité et standardisation** : Utilisation de formats et de modèles standardisés pour différents types de documents administratifs (lettres, rapports, notes, etc.). Adhésion aux règles et aux conventions établies par l'organisation ou l'administration concernée.
- **Exactitude** : Vérification minutieuse des informations et des données mentionnées. Respect des dates, des noms et des références correctes.
- **Responsabilité et traçabilité** : Identification claire de l'auteur et de la personne ou de l'entité responsable. Mention des références et des numéros de dossier pour assurer la traçabilité du document.
- **Confidentialité** : Respect des règles de confidentialité et de protection des données sensibles. Mention explicite si le document contient des informations confidentielles.
- **Formalités légales** : Respect des normes légales et réglementaires en vigueur. Mention des articles de loi, des décrets ou des règlements pertinents si nécessaire.
- **Signature et authentification** : Inclusion de la signature de l'autorité compétente. Parfois accompagnée d'un cachet ou d'un tampon officiel pour authentifier le document

Ecole JAH INFORMATIQUE PLUS
"Établissement privé"
Lot. Al Houssna 2 N°697 Mhamid Marrakech
Tél : 05 24 37 16 19 Site Web : www.jahinformatique.com
Email : jah.informatique@gmail.com
Autorisation N°: 2/02/5/2008

Session Juillet 2024

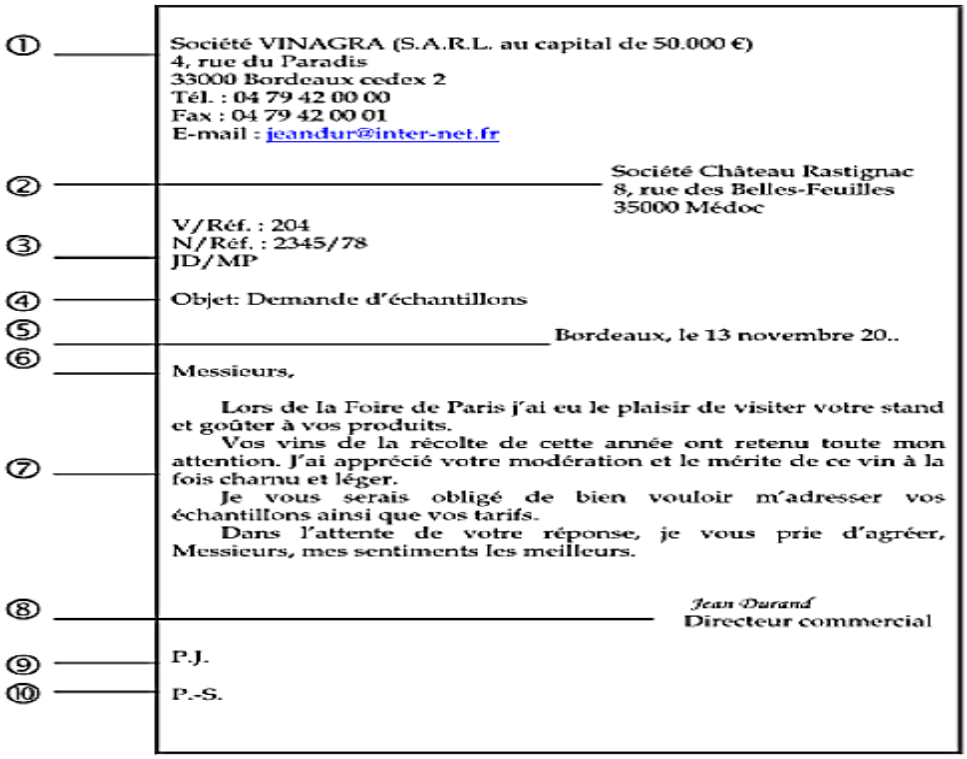
UF 207 : Communication Français
p2

Filière	:	**Gestion des entreprise 2ème Année**		**Niveau**	:	**Technicien Spécialisé**	
Durée	:	**1h**	**Coef. : 1,5**	**Date**	:		

Partie Pratique (/20)

TEXTE

C'est tout un art de rédiger une lettre commerciale. Son esthétique doit attirer l'attention des clients éventuels. La rédaction du texte doit être claire et attrayante. Pour faciliter la rédaction et la lecture des lettres commerciales on utilise le format normalisé. Quant à la qualité du papier on est libre de choisir le grammage et la couleur.



① Société VINAGRA (S.A.R.L. au capital de 50.000 €)
4, rue du Paradis
33000 Bordeaux cedex 2
Tél. : 04 79 42 00 00
Fax : 04 79 42 00 01
E-mail : jeandur@inter-net.fr

② Société Château Rastignac
8, rue des Belles-Feuilles
35000 Médoc

③ V/Réf. : 204
N/Réf. : 2345/78
JD/MP

④ Objet: Demande d'échantillons

⑤ Bordeaux, le 13 novembre 20..

⑥ Messieurs,

⑦ Lors de la Foire de Paris j'ai eu le plaisir de visiter votre stand et goûter à vos produits.
Vos vins de la récolte de cette année ont retenu toute mon attention. J'ai apprécié votre modération et le mérite de ce vin à la fois charnu et léger.
Je vous serais obligé de bien vouloir m'adresser vos échantillons ainsi que vos tarifs.
Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Messieurs, mes sentiments les meilleurs.

⑧ *Jean Durand*
Directeur commercial

⑨ P.J.

⑩ P.-S.

QUESTIONS

1- Cette lettre commerciale envoyée de la part de qui ? Vers qui ? (2pts)
2- De quel type de communication professionnelle s'agit-il ? Et avec qui ? (2pts)
3- Nommez les éléments numérotés de cette lettre (4pts)
4- Quel est la signification des acronymes P.J. et P.-S. ? A quoi servent-ils ? (6pts)
5- Cette lettre respecte certaines règles de mise en page, lesquelles ? (3pts)
6- Ecrivez la signification qui correspond aux définitions suivantes : (3pts)
   a- Personne qui signe une lettre
   b- Nom et adresse à une personne à qui on écrit
   c- Document(s) qu'on envoie avec une lettre
   d- Ce dont parle la lettre
   e- Initiales des gens qui écrivent et tapent une lettre
   f- Ecrire avec une machine à écrire
   g- Nom et adresse d'une société sur son papier à lettres
   h- Phrase qui commence une lettre
   i- Nom de la personne qui signe la lettre
   j- Tous les paragraphes de la lettre
   k- Renseignement de dernière minute
   l- Introduction dans une lettre

Eléments de réponse UF 207 : Communication Français P2

Partie Pratique (/20)

1- Cette lettre commerciale envoyée de la part de qui ? Vers qui ? (2pts)
C'est une lettre envoyée d'un directeur commercial vers des responsables d'une société de fabrication de vin.

2- De quel type de communication professionnelle s'agit-il ? (2pts)
C'est une communication externe entre un supérieur d'une société et un fournisseur de vin (Producteur).

3- Nommez les éléments numérotés de cette lettre (De 1 à 8) (4pts)
1- Coordonnées de l'émetteur
2- Coordonnées du destinataire
3- Les références de l'offre
4- L'objet de la lettre
5- Le lieu et la date
6- Le corps de la lettre
7- Formule d'appel (Formule de civilité)
8- La signature

4- Quel est la signification des acronymes P.J. et P.-S. ? A quoi servent-ils ? (6pts)
PJ : Pièce(s) jointe(s) : Pièce jointe est un document ou fichier annexé au corps d'un message électronique. Note : On trouve aussi « fichier joint ».
PS : Post-scriptum : signifiant « écrit après », est un court message annexe ajouté à la fin d'une lettre, généralement après la signature.

5- Cette lettre respecte certaines règles de mise en page, lesquelles ? (3pts)
- ***(1) La police de caractère : L'utilisation des polices par défaut (Times New Roman, Calibri ou Arial. La taille de caractère courante est 12 pts.***
- ***(2) Les marges et interlignes : Les marges standards (2,54 cm pour le haut et le bas ; 3,17 cm pour la gauche et la droite).***
- ***(3) L'alignement vertical : La lettre est être centrée verticalement.***
- ***(4) Les coordonnées de la société expéditrice à l'en-tête en haut à gauche de la lettre***
- ***(5) L'adresse du destinataire à droite non alignée avec celle de l'expéditeur***
- ***(6) Les références de la lettre au-dessous de la société réceptrice***
- ***(7) L'objet de la lettre au-dessous des références***
- ***(8) La formule d'appel juste sous l'objet***
- ***(9) Le corps de la lettre respect l'alinéa, l'aération entre les paragraphes***
- ***(10) P.J. : « Pièces jointes », sous la signature***
- ***(10) Le corps de la lettre est la partie centrale introduite par un titre de civilité***

6- Ecrivez la signification qui correspond aux définitions suivantes : (3pts)
a- Personne qui signe une lettre : ***Le signataire***
b- Document(s) qu'on envoie avec une lettre : ***Pièces jointes (P.J.)***
c- Ce dont parle la lettre : **L'objet**
d- Document écrit à la main : ***Manuscrit***
e- Ecrire avec une machine à écrire : ***Dactylographier***
f- Nom et adresse d'une société sur son papier à lettres : ***Le timbre (Ou la vedette)***
g- Phrase qui commence une lettre : ***Formule de politesse (Ou de civilité)***
h- Tous les paragraphes de la lettre : ***Le corps de la lettre***
i- Renseignement de dernière minute : ***Post-scriptum (P.-S.)***