

Chapitre 6

Communication & Outils informatiques

COMMUNICATION

1. GENERALITES SUR LA COMMUNICATION p. 2

- A : Le processus de communication*
- B : Schéma d'une communication*
- C : Sens de circulation des communications*
- D : Langage de communication*
- E : Canal et outil de communication*
- F : Frein à la communication*

2. COMMENT BIEN COMMUNIQUER ? p.5

- A : Réfléchir aux conditions de la communication*
- B : Choisir l'outil de communication adapté*
- C : Préparer le message à transmettre*
- D : Transmettre le message en contrôlant la qualité*

Exercice 1 p.7

Exercice 2 p.8

OUTILS INFORMATIQUES

1. LE MATERIEL p.9

- A : L'unité centrale*
- B : Les périphériques*

2. LES LOGICIELS p.10

- A : Le système d'exploitation*
- B : Les interfaces*
- C : Les outils de la bureautique*
- D : Les logiciels professionnels*

3. DEVIS SUR EXCEL p.11

4. LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT DE DEVIS SUR WORD p.22

Exercice 3 p.25

AUTOCORRECTION p.27

COMMUNICATION

savoirs S7.3 / S7.7

1. GENERALITES SUR LA COMMUNICATION

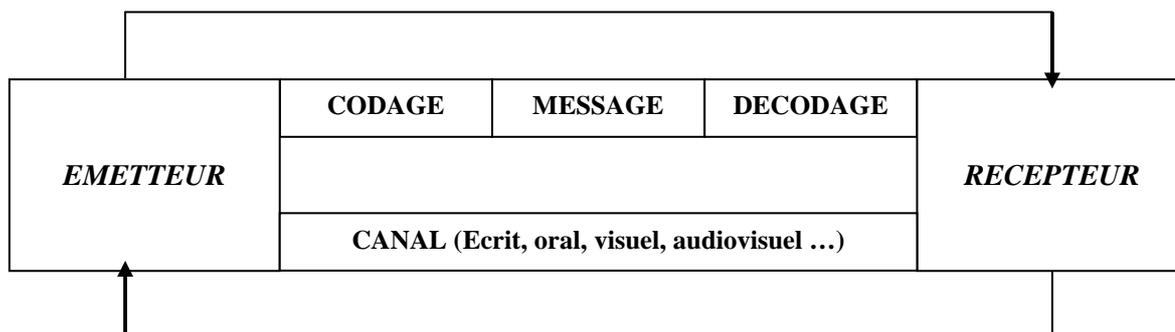
A : Le processus de communication

Une communication est un échange ou une transmission d'informations un émetteur et un récepteur.

En effet une communication ne peut s'établir correctement que si :

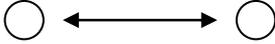
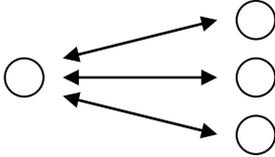
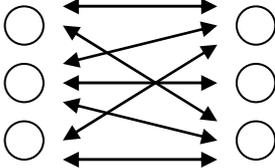
- elle met en relation différents partenaires (l'émetteur qui prend l'initiative de communiquer et le récepteur qui écoute le message transmis),
- elle véhicule un ensemble d'informations (le message),
- elle utilise une voie de circulation (le canal). Ce canal peut être écrit, oral, visuel, audiovisuel... et nécessite des outils de communication (téléphone, courrier, cassette,...),
- elle transforme l'information en symboles interprétables comme les pictogrammes, les gestes, les mots, (le codage pour l'émetteur, le décodage pour le récepteur).

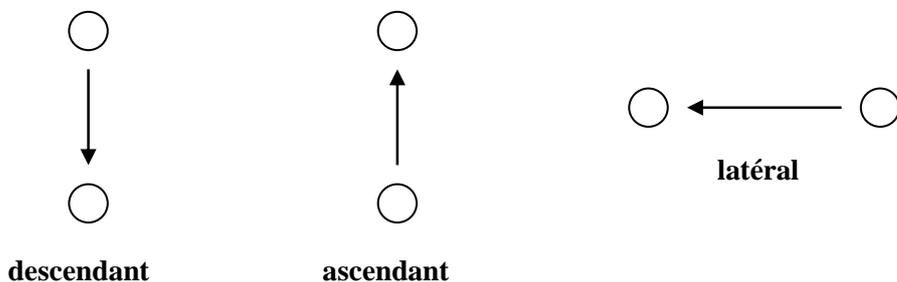
B : Schéma d'une communication



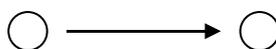
C : Sens de circulation des communications

Echange :

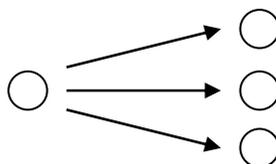
- de personne à personne 
- de personne à groupe 
- de groupe à groupe 

Sens hiérarchique :transmission :

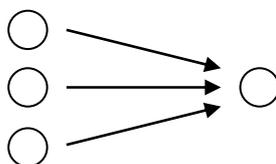
- de personne à personne



- de personne à groupe



- de groupe à personne

**D : Langage de communication**

Le langage est la fonction d'expression de la pensée et de communication entre les hommes mise en œuvre au moyen de signes vocaux ou graphiques.

Signes graphiques

SIGNAUX MORSE

A . _ _ D _ _ . .
 B _ _ . . . E .
 C _ _ . _ .

PICTOGRAMMES

Signes vocaux

Le niveau de langage est le registre dans lequel des points de vue de la phonétique, du vocabulaire, de la syntaxe et du style, le message est formulé. On distingue les registres « argotiques », « vulgaire », « familier », « courant » et « soutenu ».



Paralangages

| ELEMENTS | SIGNIFICATION |
|---------------------|--|
| REGARD | Renseigne sur les sentiments éprouvés (ex : regard de colère) |
| GESTES | Renseigne sur la personnalité (ex : des doigts tapotant sur une table sont un signe d'énervement) |
| MIMIQUES | Accompagnent le regard (ex : les sourcils froncés énoncent la colère) |
| POSTURE ATTITUDE | Révèlent l'attention des interlocuteurs (ex : les pieds sur la table sont un signe de grande décontraction) |
| APPARENCE | Révèle la personnalité d'un individu (ex : vêtements sales, maquillage prononcé) |

E : Canal et outil de communication

| CANAL | OUTIL |
|--------|--|
| ECRIT | Courrier individualisé, lettre type, bible de paragraphes, imprimé, circulaire, note de service, publicité, télécopie... |
| ORAL | Téléphone, radio, accueil... |
| VISUEL | Télévision, minitel, internet, audio ou visioconférence... |

F : Frein à la communication

Les freins à la communication sont les bruits et les barrières.

Les bruits proviennent :

- d'une entreprise mal organisée,
- d'un langage non décodé par le récepteur,
- d'un environnement de personnes qui perturbent la transmission,
- de défauts des matériels de transmission...

Les barrières sont d'ordre :

- sociologiques : différences d'opinions, de langages entre émetteurs et récepteurs,
- psychologiques : tensions, antipathies, absences d'écoute, méconnaissances entre émetteurs et récepteurs.



2. COMMENT BIEN COMMUNIQUER ?

A : Réfléchir aux conditions de la communication

Avant d'aborder la conception du message proprement dit, il convient de cibler avec précision :

- l'objectif de la communication (ex : rappeler pour la seconde fois un règlement à un client).
- le destinataire (client important, occasionnel, salarié...).

Pour y parvenir, une connaissance du référent est donc indispensable (ex : références de la commande, de la facture, de la 1^{ère} lettre de rappel...).

De ces informations découlent le canal et l'outil de communication à utiliser. Il est possible d'établir le schéma de situation.

B : Choisir l'outil de communication adapté

1^{er} cas : COMMUNICATION ORALE

téléphone, répondeur téléphonique, accueil...

2^{ème} cas : COMMUNICATION ECRITE

| COMMUNICATION EXTERNE | COMMUNICATION INTERNE | COMMUNICATION VISUELLE |
|---|--|--|
| Courrier individualisé Courrier standardisé Lettre type Bible de paragraphes Télécopie... | Note de service Consigne Compte-rendu... | Minitel Vidéo Internet Photo... |

C : Préparer le message à transmettre

1^{er} cas : COMMUNICATION ORALE

- ⇒ Placer à portée de la main les documents et le matériel nécessaire pour éviter tout déplacement pendant la conversation.
- ⇒ Compléter une fiche « d'appel téléphonique » en suivant un plan rationnel : saluer, se présenter, avoir confirmation de l'identité du destinataire, exposer le problème de manière courte et précise, obtenir les informations voulues, conclure ou remercier, saluer.
- ⇒ Préparer son environnement avant d'entrer en relation avec le récepteur (éviter d'être dans le bruit, être installé confortablement...).
- ⇒ Se préparer psychologiquement (être détendu, ne pas se fâcher, être attentif, patient...).

2^{ème} cas : COMMUNICATION ECRITE

Les lettres que l'entreprise échange avec ses partenaires ou son personnel sont un élément essentiel de communication externe et interne et un support privilégié de l'image de marque de l'entreprise. Pour obtenir une communication de bonne qualité, il convient :

⇒ D'énoncer les idées sans ordre précis puis de les ordonner (titre de civilité, introduction, développement, conclusion, formule de politesse).

⇒ De rédiger les mentions obligatoires :

- * l'en tête qui identifie l'expéditeur
- * la suscription qui identifie le destinataire
- * la ville et date d'émission de la lettre
- * l'objet qui indique le sujet de la lettre
- * les pièces jointes qui décrivent succinctement les documents joints
- * le nom et la qualité du signataire, surtout lorsque la signature est illisible.

⇒ De rédiger les mentions utiles :

- * Vos réf : ce sont les références portées sur un courrier reçu et auquel on fait réponse
- * Nos réf : ce sont les références de l'émetteur de la lettre (rédacteur, dactylographe et numéro de classement).

⇒ De procéder à la rédaction avec :

- * un vocabulaire simple mais varié et précis
- * des phrases courtes exprimant chacune une seule idée
- * un style clair, direct, concis (pas de répétitions)
- * un ton courtois
- * une orthographe parfaite
- * une syntaxe correcte
- * une formule de politesse adaptée.

D : Transmettre le message en contrôlant la qualité

1^{er} cas : COMMUNICATION ORALE

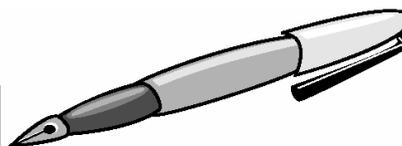
- Veiller à une diction correcte (articulation, prononciation, débit, intonation...),
- Utiliser un vocabulaire usuel, un niveau de langage courant, voire soutenu selon les circonstances, épeler les mots si besoin,
- Eviter les Paralangages (mots parasites : euh, ben...),
- Faire reformuler le message ou questionner le récepteur,
- Contrôler la participation active de l'émetteur.

2^{ème} cas : COMMUNICATION ECRITE

- Utiliser un format A4 de préférence,
- Choisir une bonne qualité de papier,
- Relire la lettre pour un dernier contrôle,
- Vérifier la présence de pièces jointes.



Travail personnel



Exercice 1 :

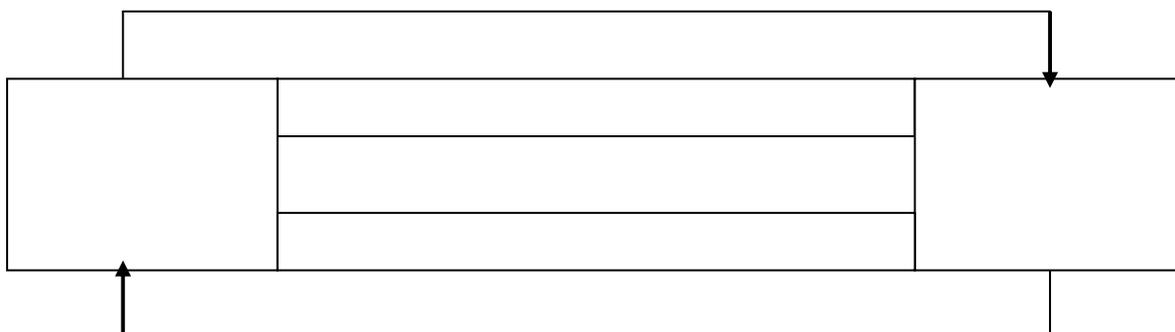
Complétez les schémas de communication suivant en précisant :

- l'émetteur et le récepteur (ou les récepteurs).
- le message (information, commande...)
- le canal («écrit ou oral»).

M. Dubois téléphone à « Elec-Diffusion » pour connaître le prix d'un contacteur de marque « Télémécanique » référence LC1D-09B7. « Elec-Diffusion » lui communique l'information.



M. Dubois demande confirmation par Fax à « Elec-Diffusion » de la demande qu'il vient de faire par téléphone.



Exercice 2 :

Dans les situations suivantes, précisez à quel niveau la communication est perturbée.

Situation 1 : Extrait d'une communication téléphonique

- Allô ! Allô !! Je vous entends très mal
- Ah ! Voilà, ça va mieux.
- Allô ! Allô !! Vous m'entendez ?

Situation 2 : Le téléphone sonne

- Allô ! Elec-Diffusion ?
- M. DUBOIS, Bonjour !
- Ben... Je vous téléphone Euh... pour connaître le prix de Euh... d'un contacteur Télémécanique référence Euh... Attendez un peu LC1D-09B7.

Situation 3 : Le téléphone sonne

Votre collègue est en train de raconter une histoire drôle :

- Vous décrochez mais vous continuez à écouter votre collègue.
- Votre correspondant s'impatiente : « M'entendez-vous » ?
- Vous êtes obligé (e) de lui faire répéter.

OUTILS INFORMATIQUES

savoir S7.1

1. LE MATERIEL

Nous ne traiterons que le matériel compatible PC. Attention : le matériel informatique évoluant très rapidement certains renseignements peuvent être très rapidement obsolètes.

A : L'unité centrale

- Le boîtier : moyen tour et grand tour
- La carte mère :
 - ⇒ Le microprocesseur :
 - Intel Pentium 3 ou 4
 - AMD Atlon
 - ⇒ L'horloge :
 - Vitesse en Ghz 3 ou 3.24
 - ⇒ La mémoire :
 - Ram : vive ou cache (mémoire temporaire) 256 ou 512 Mo
 - Rom : BIOS (mémoire permanente maintenue par une batterie)
 - ⇒ Les Bus : de données, d'adresse ou de contrôle
 - Internes (relie la carte mère au microprocesseur)
 - Externes (relie la carte mère aux périphériques)
- Le disque dur : organe de stockage des informations (40 à 80 Go)
- Le lecteur de disquettes :
 - Format : 3''1/2 Haute densité : 1.44 Mo
- Le lecteur CD Rom : vitesse 48x ou 52x
 - Format : 74 ou 80 mn Capacité : 650 ou 700 Mo
- Le lecteur ZIP:
 - Format : 100 ou 250Mo
- Le lecteur DVD

- Le graveur CD ou DVD

B : Les périphériques

- Le clavier : 84 ou 102 touches
- La souris : port PS2 ou USB
- L'écran :

Affichage : SVGA normaux ou extra plats
 Définition : 1024x768
 Taille : 17'' ou plus
 Couleurs : 65536

- L'imprimante :

Aiguille
 Jet d'encre : Noir, Couleur
 Laser : Noir, Couleur

- Le scanner :

Couleur à plat

- Le modem :

Interne ou externe

2. LES LOGICIELS

A : Le système d'exploitation

Dos
 Les autres : Novell, Unix, Windows NT

B : Les interfaces

Windows 3.1, 3.11, Windows 95 / 98 / 2000

C : Les outils de la bureautique

Traitement de texte : Word, Works...
 Tableur : Excel...

D : Les logiciels professionnels (Nombreux et divers)

PL7 Micro (Programmation automates « Télémécanique »)
 See 3000 (Schémas assistés par ordinateur)
 Autocad (Dessin assisté par ordinateur)
 E-Catalogue (Catalogue Legrand sur CD)...

2. DEVIS SUR EXCEL (réalisé sur Pack Office 1997 ou 2000)**M. LUMIERE Jean****ELECTRICITE DOMESTIQUE ET INDUSTRIELLE**

25, Rue Ampère
 30100 ALES
 Tel : 04 66 52 83 - -
 Portable : 06 12 58 96 - -
 Fax : 04 66 52 83 - -
 SIRET : 331 573 782 561 534
 APE 39810



Alès le, 24 janvier 2004

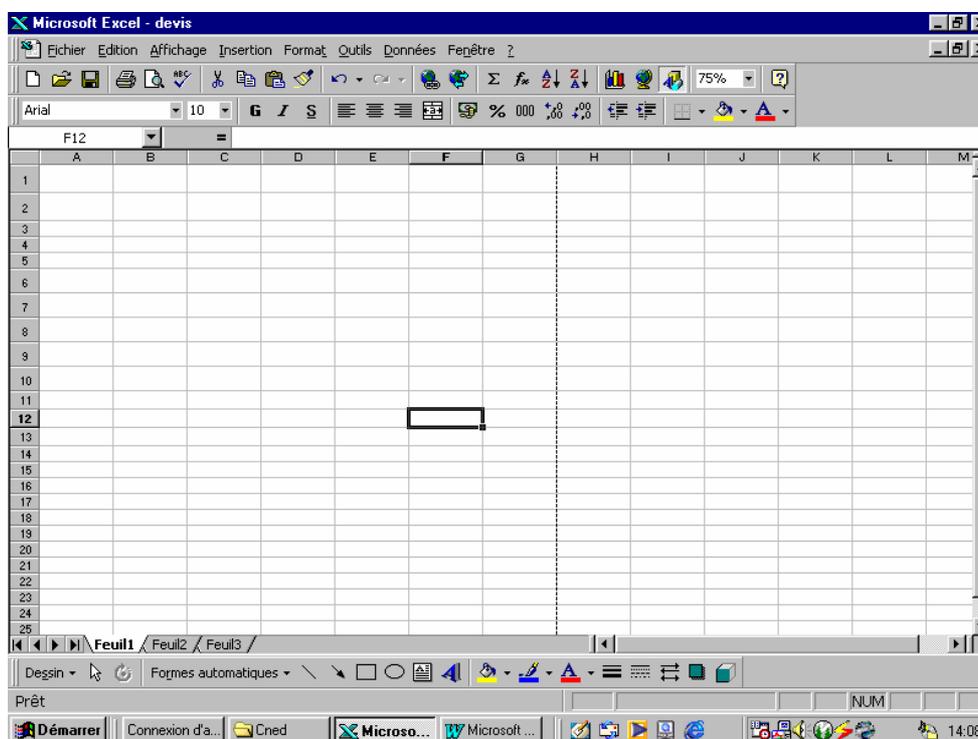
S.A.R.L. INDUS
 52, Rue Watt
 30100 Alès

 Facture Devis

| Désignation | Prix Unitaire | Quantité | Prix HT |
|--|---------------|----------|---------|
| Echange contacteur moteur 1 et 2 | 90,00 | 2,00 | 180,00 |
| Echange relais thermique 1 et 2 | 80,00 | 2,00 | 160,00 |
| Remplacement sectionneurs 1 et 2 par disjoncteurs moteurs | 85,00 | 2,00 | 170,00 |
| Câblage des différents appareillages | 150,00 | 1,00 | 150,00 |

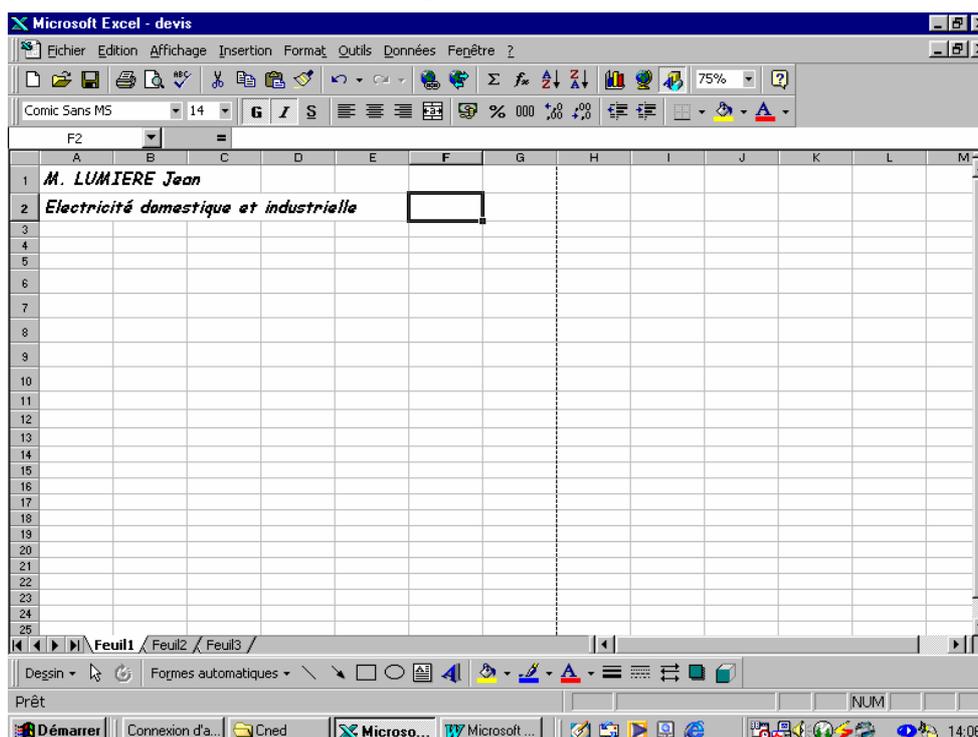
PRIX HORS TAXES 660,00
 TVA 19,6 % 129,36
PRIX TTC 789.36

1 : Mettez en marche l'ordinateur, accédez au menu principal de Excel en cliquant sur l'icône **Excel** dans le gestionnaire de programme de Windows.

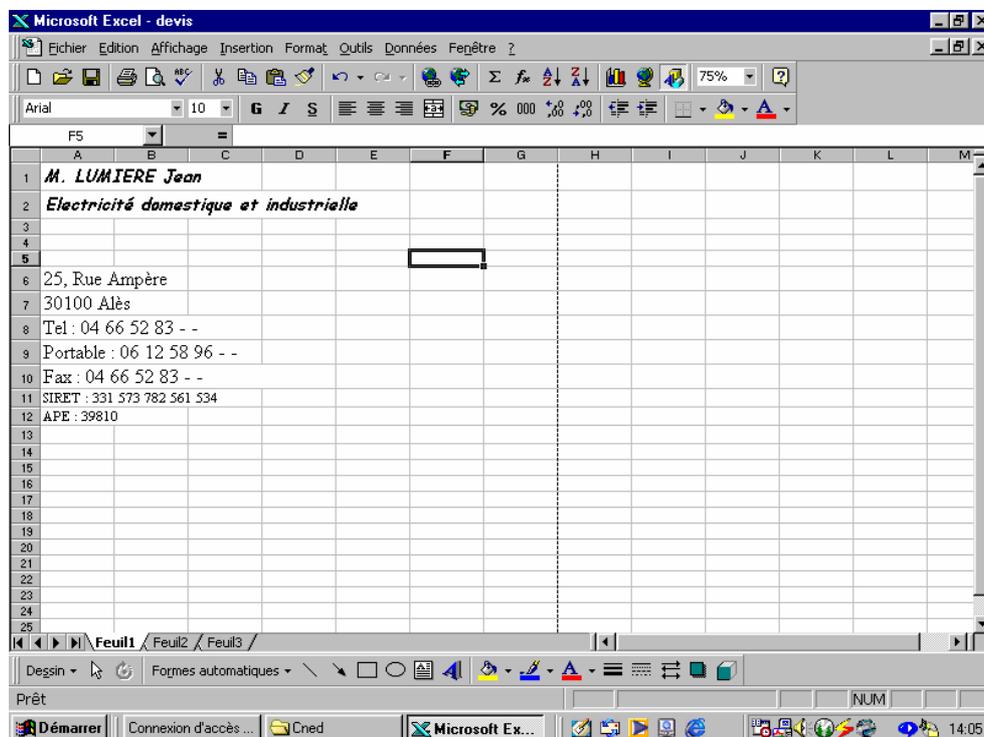


Il s'affiche à l'écran le menu principal de Excel soit : **Microsoft Excel - Class 1**. Vous pouvez commencer le document donné en exemple plus haut.

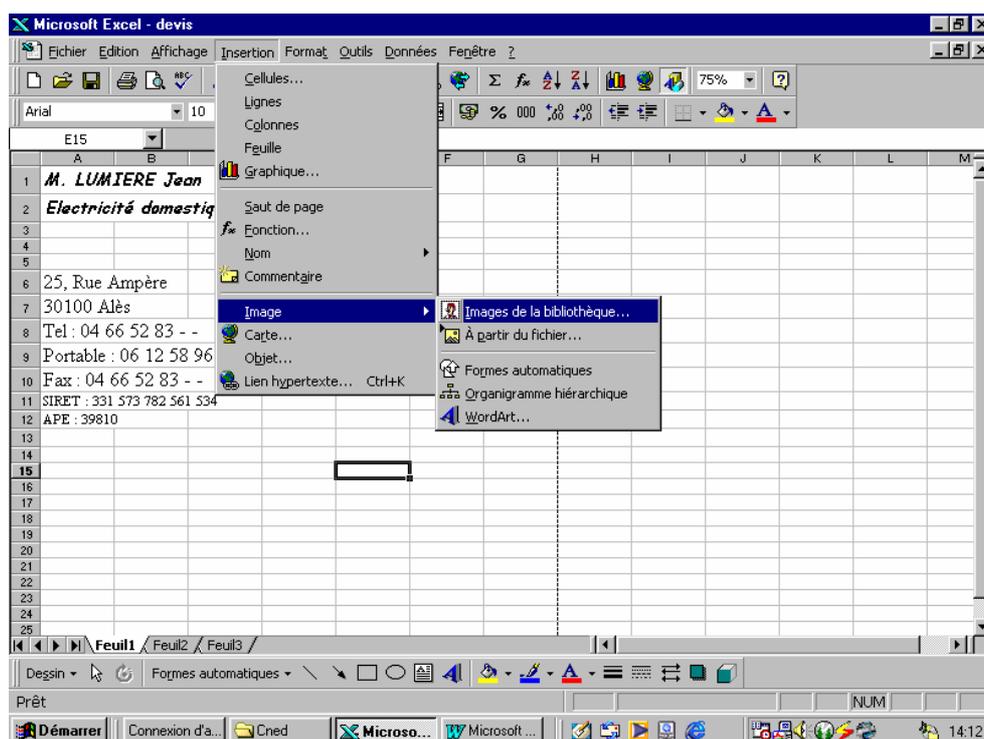
2 : Commencez par compléter l'entête du devis en écrivant le texte donné en exemple, caractères **Comic Sans MS 14 Gras Italique**.



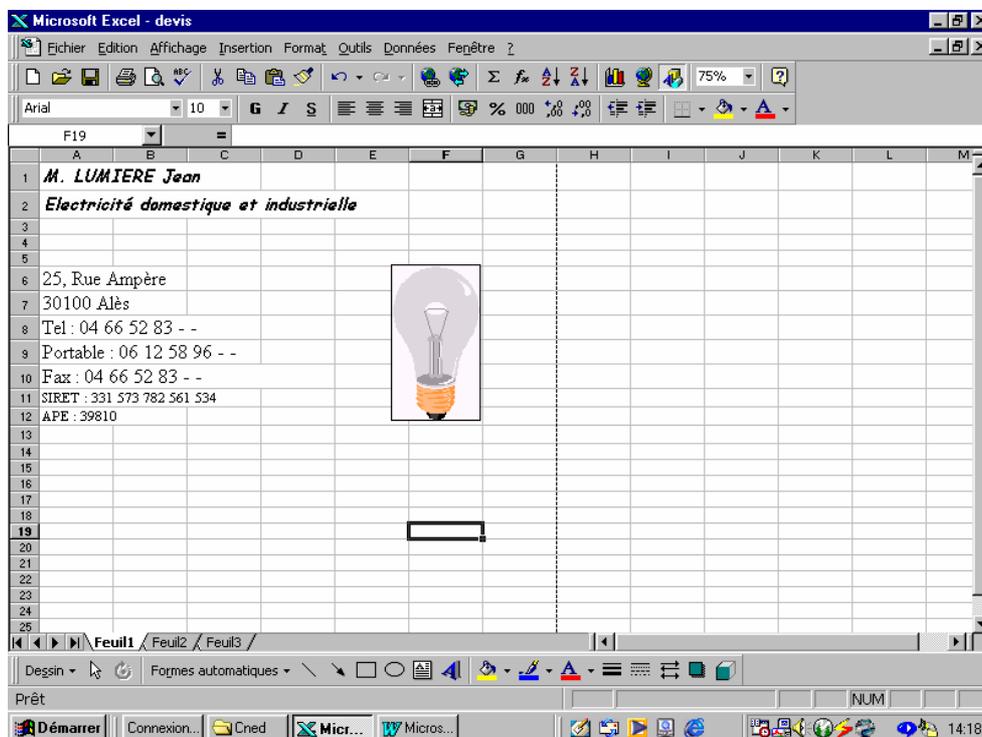
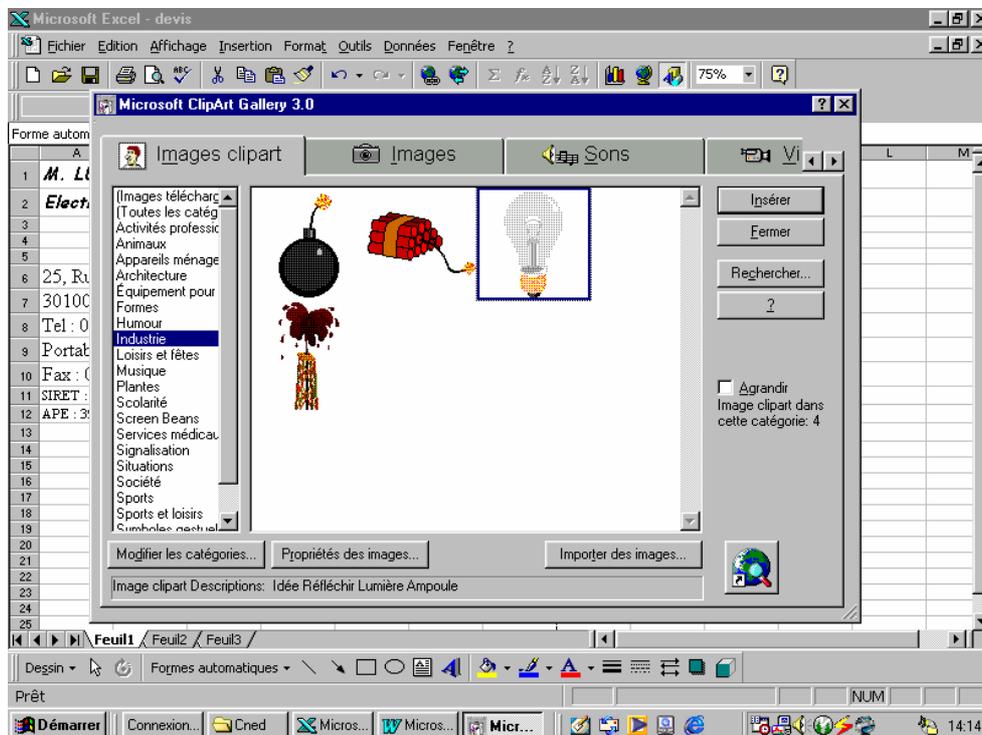
3 : Complétez l'adresse et les renseignements suivants en caractères **Time New Roman 16** puis 11.



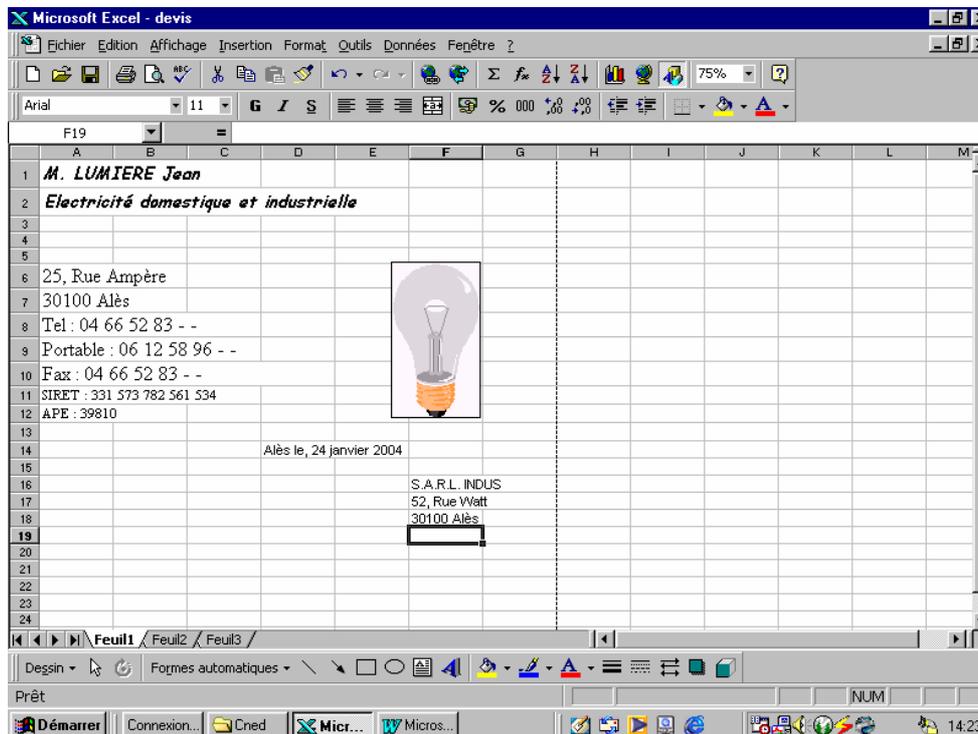
4 : Pour intégrer le petit logo il faut cliquer sur **Insertion – Image de la bibliothèque**.



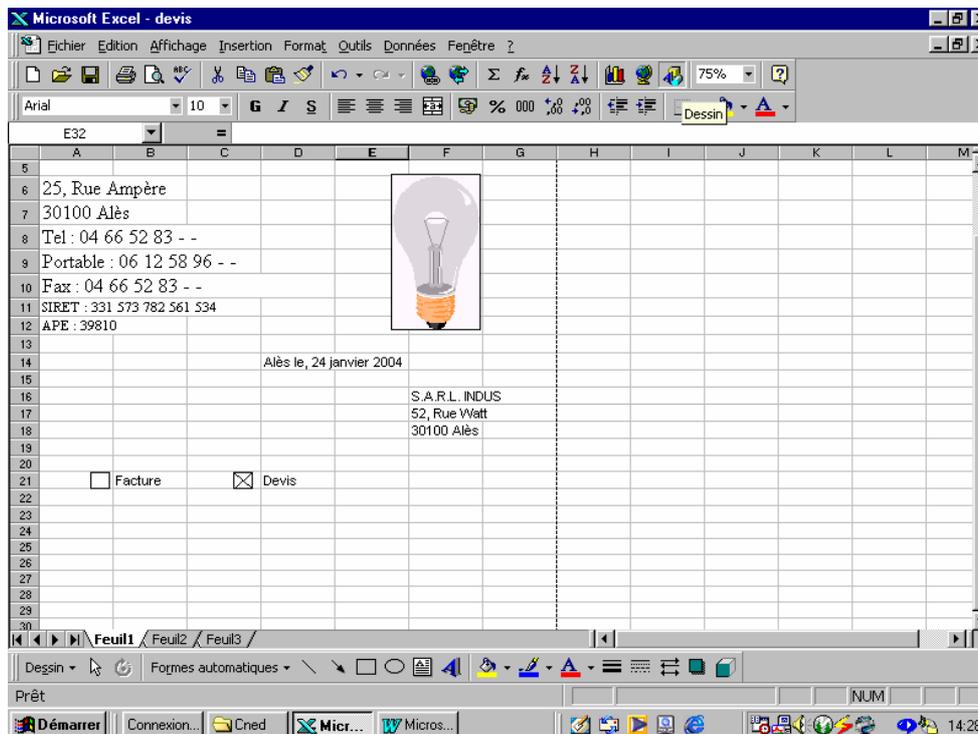
5 : Il suffit alors de sélectionner **Images clipart** puis **industrie** et de cliquer sur **Insérer** après avoir validé l'ampoule.



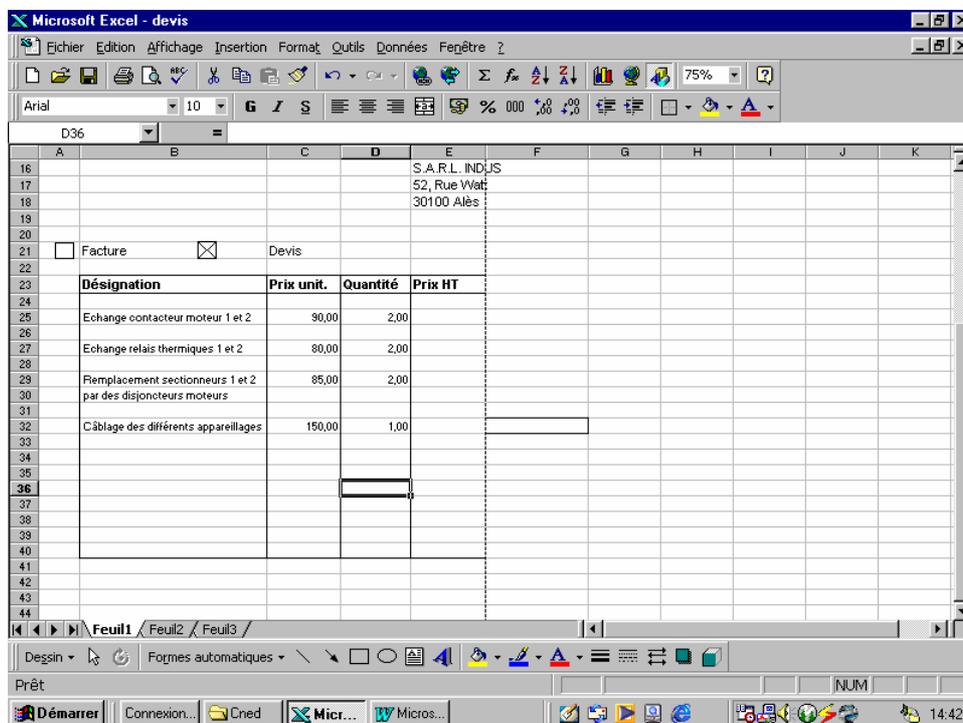
6 : Renseignez la date, le nom et l'adresse du client en prenant comme caractères **Arial 11**.



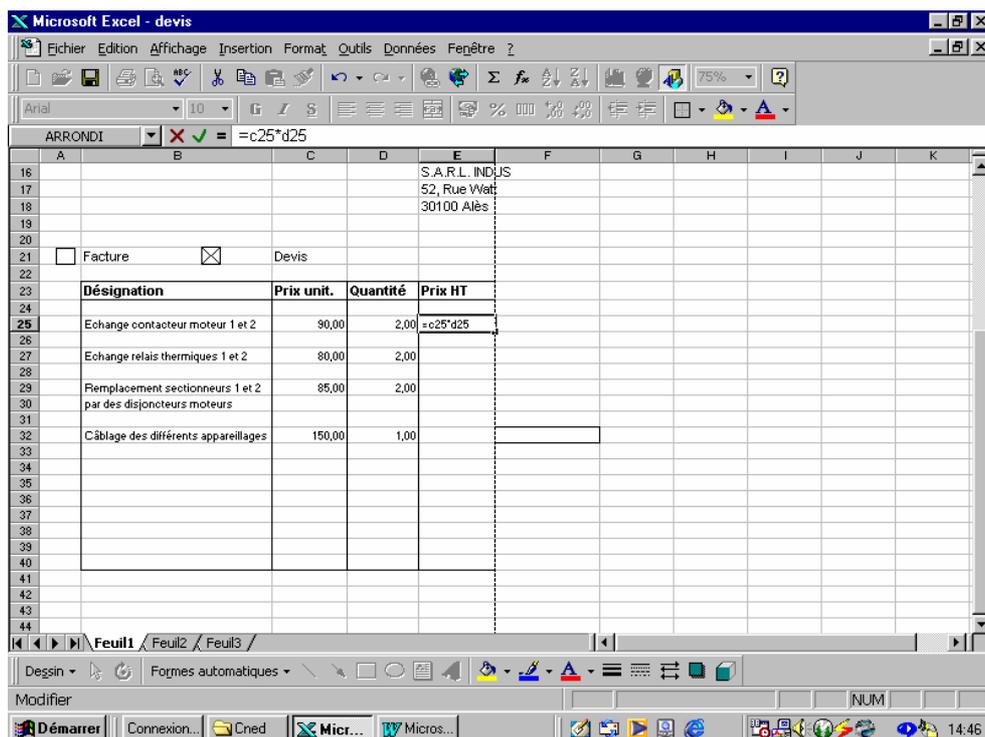
7 : Effectuez la partie devis ou facture en utilisant des caractères **Arial 11** et l'option de **dessin** pour les carrés et croix.



8 : Réalisez maintenant le tableau en utilisant la commande **Bordure** après avoir sélectionner les cases concernées par ces bordures, il faudra vous y prendre à plusieurs fois pour effectuer le tableau. Remplir ensuite les cases en utilisant les caractères **Arial 11 Gras** pour les titres et **Arial 11** pour le contenu. Il faudra éventuellement modifier la largeur des colonnes.



9 : Pour calculer les prix HT il suffit d'appliquer une formule mathématique à chaque ligne, soit par exemple : = C25*D25 et de même pour les autres lignes.

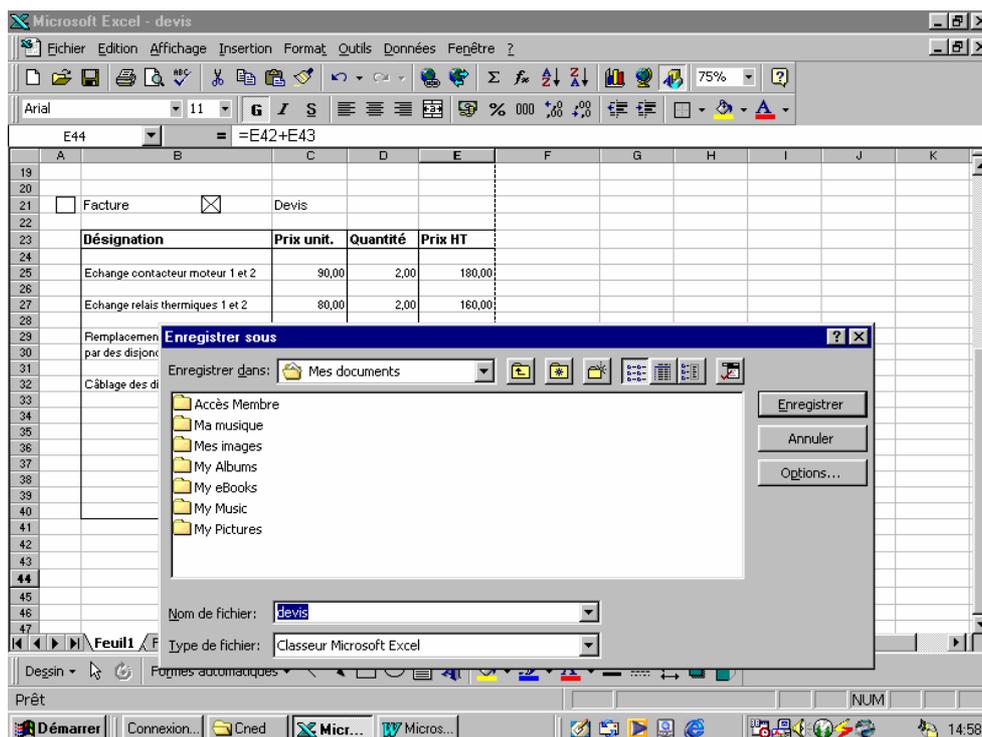


10 : Pour les totaux il faut d'abord écrire le texte en caractère **Arial 11** gras ou non puis appliquer de nouvelles formules soit par exemple :

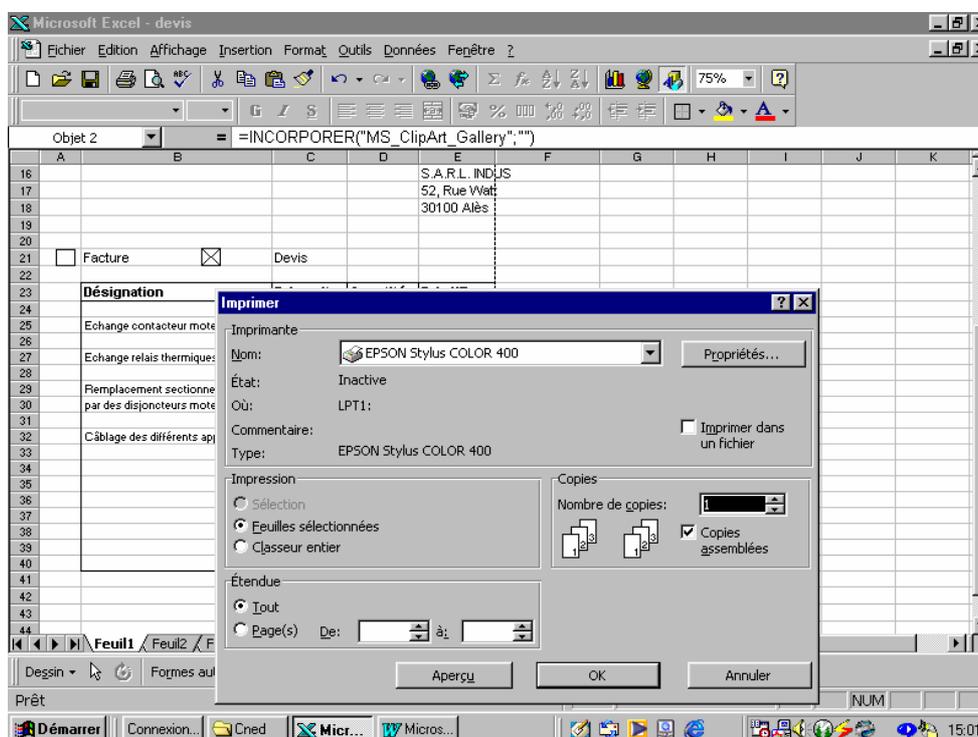
- pour le prix HT : =somme(E25 :E32)
- pour la TVA : = (E42*19.6)/100
- pour le prix TTC : = E42+E43

| Désignation | Prix unit. | Quantité | Prix HT |
|---|------------|----------|---------|
| Echange contacteur moteur 1 et 2 | 90,00 | 2,00 | 180,00 |
| Echange relais thermiques 1 et 2 | 80,00 | 2,00 | 160,00 |
| Remplacement sectionneurs 1 et 2 par des disjoncteurs moteurs | 85,00 | 2,00 | 170,00 |
| Câblage des différents appareillages | 150,00 | 1,00 | 150,00 |
| PRIX HT : | | | 660,00 |
| TVA 19,6% : | | | 129,36 |
| PRIX TTC : | | | 789,36 |

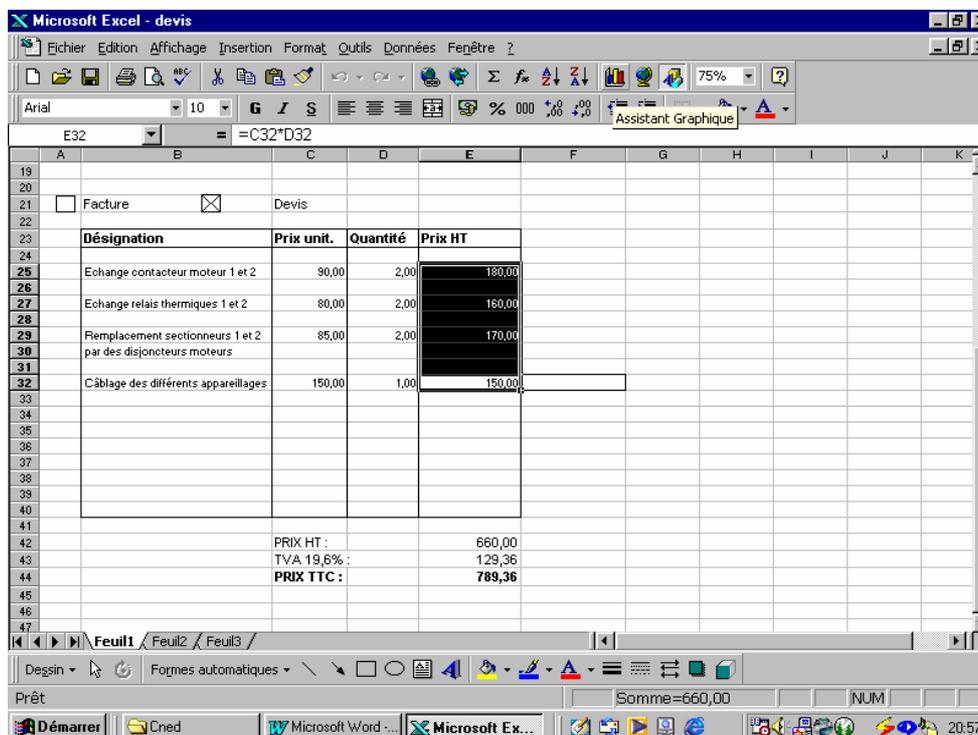
Attention : Il faut penser a sauvegarder régulièrement votre travail en faisant **Fichier** puis **Enregistrer sous** (choisir le nom et le répertoire la 1^{ère} fois) **Enregistrer** (par la suite).

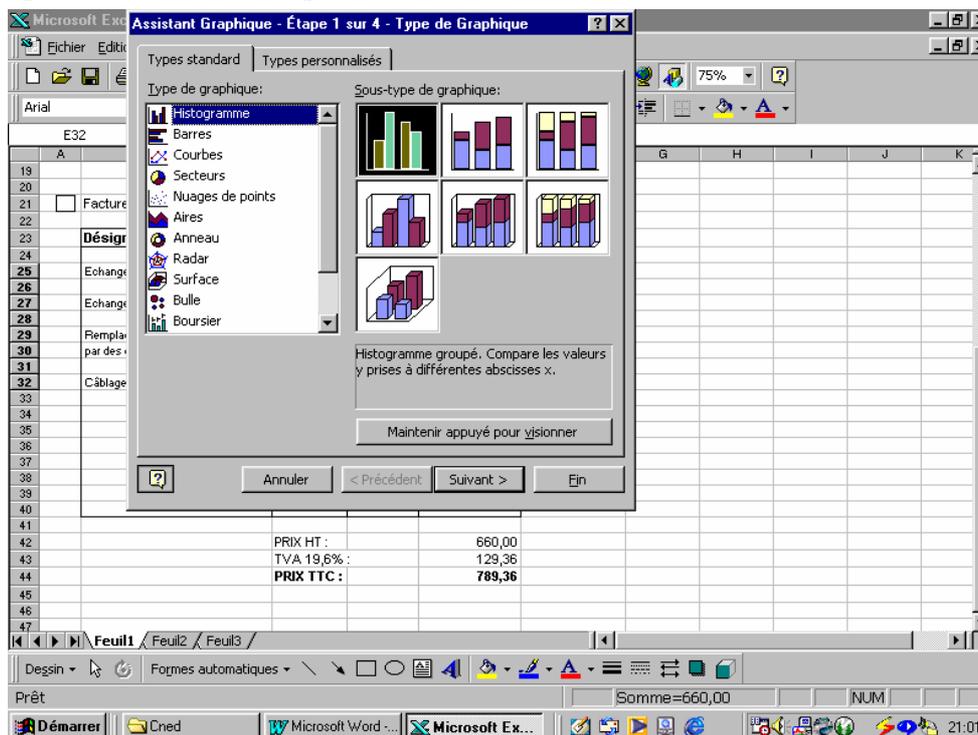
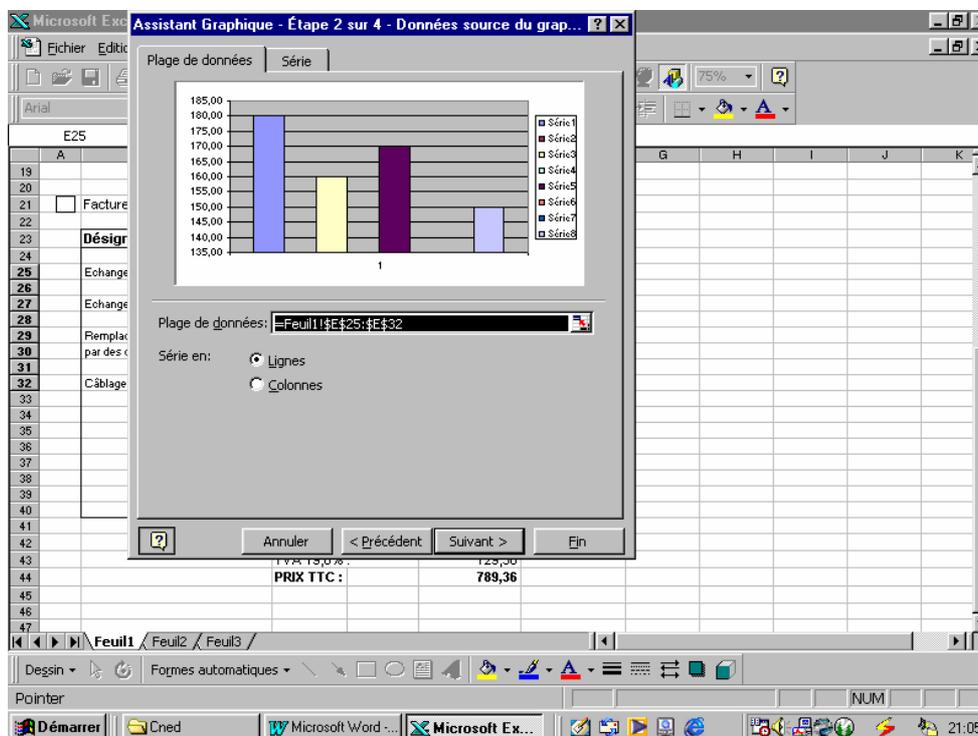


11 : Pour éditer le document il suffit de cliquer sur **Fichier - Imprimer** et de suivre la procédure ou bien alors cliquer sur l'imprimante représentée sur la barre d'outils.

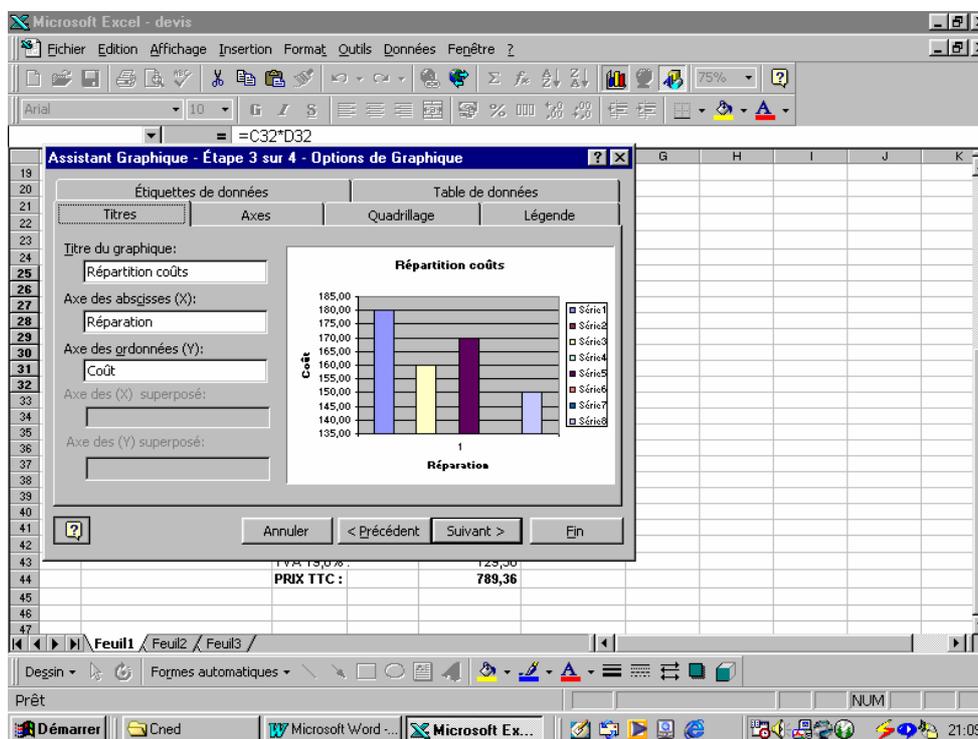


12 : Pour visualiser par graphique la répartition des coûts de cette réparation il faut sélectionner les lignes E25 à E32 puis cliquer sur **Assistant graphique**.

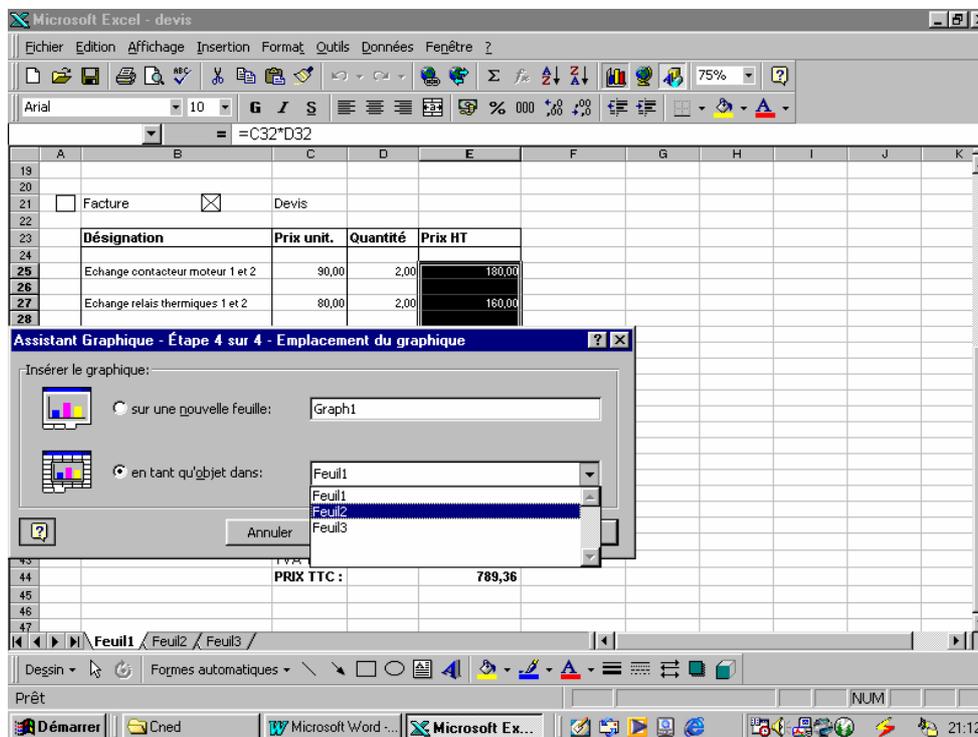


13 : Cliquez sur **Histogramme** puis **Suivant**.14 : Cliquez sur **Suivant**.

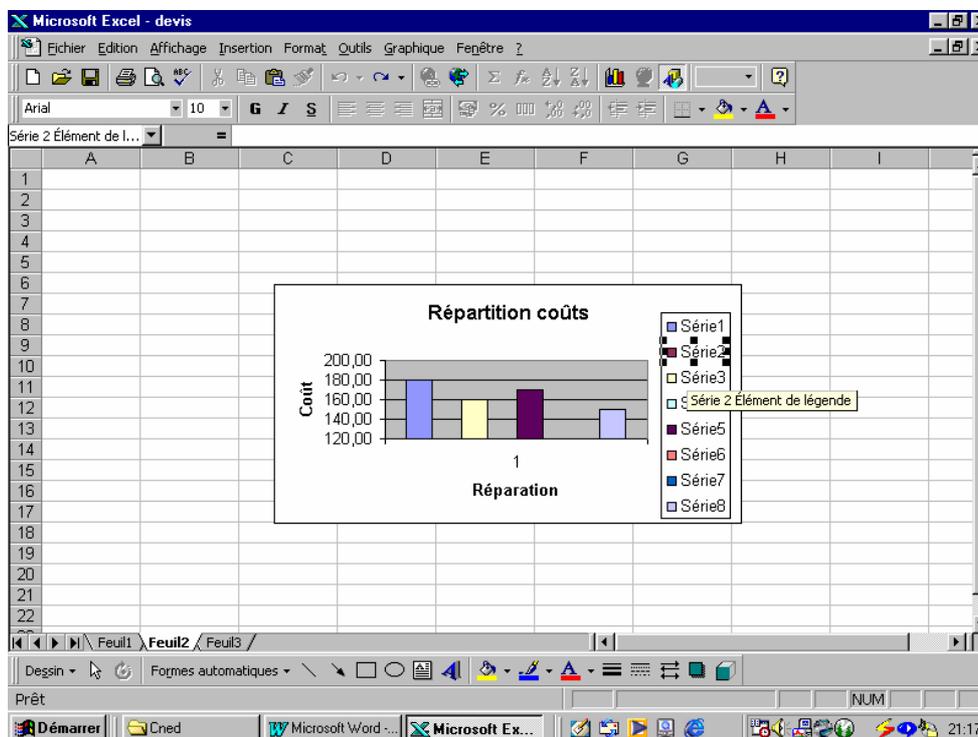
15 : Cliquez sur Titres et remplissez les cases blanches puis cliquez sur suivant.



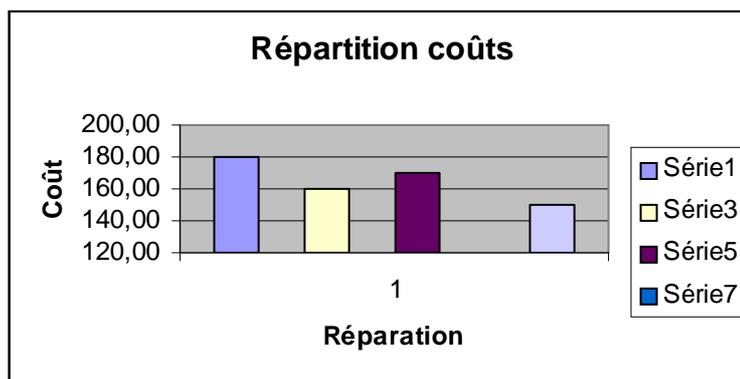
16 : Cliquez sur « en tant qu'objet » puis sélectionnez Feuille 2 et enfin cliquez sur Fin.



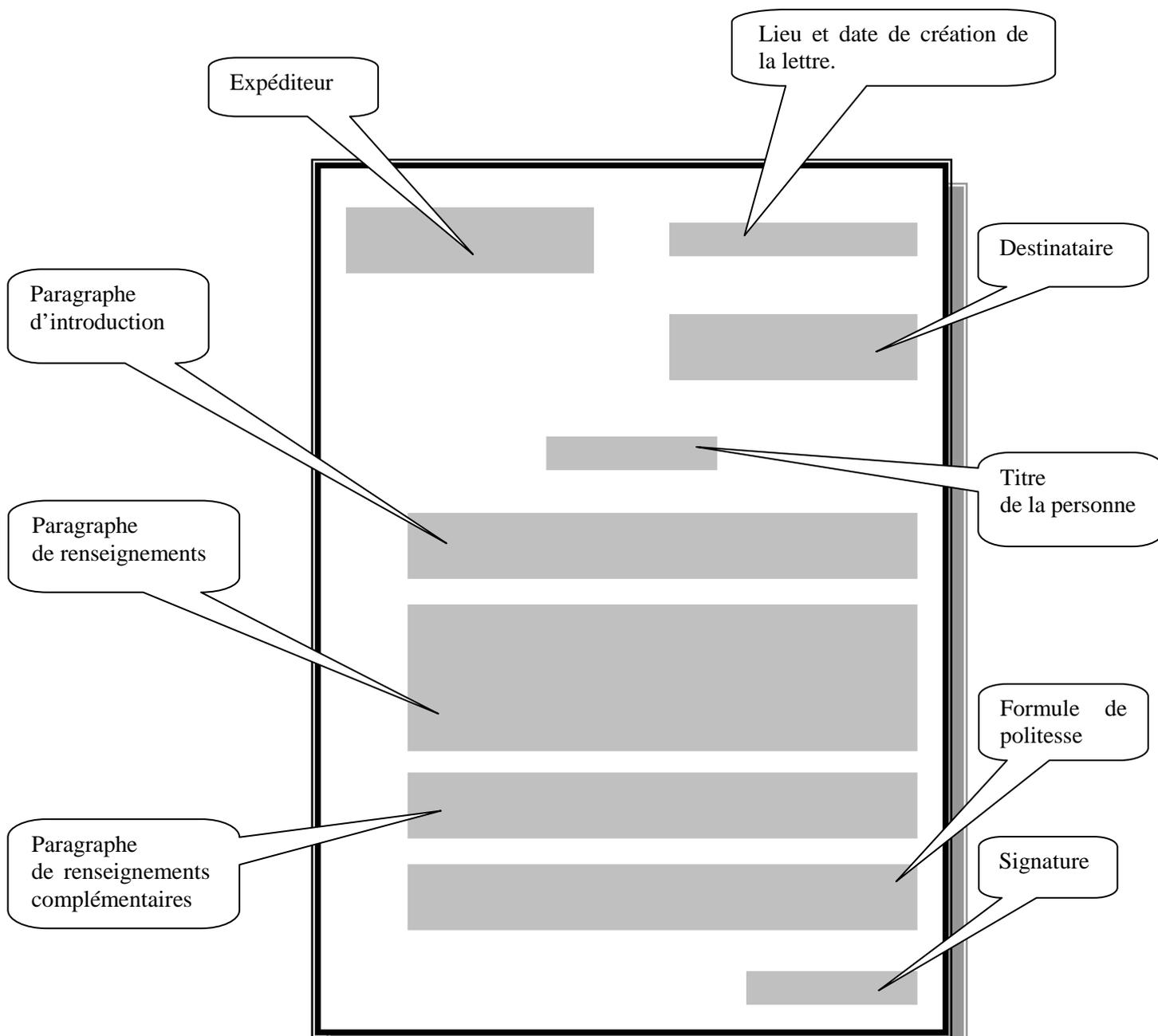
17 : Votre graphique se trouve inséré dans une nouvelle feuille d'Excel. Vous pouvez ensuite éliminer les séries qui ne vous intéressent pas à savoir les 2, 4, 6 et 8.



18 : Votre graphique étant terminé vous pouvez le copier puis le coller où vous désirez (par exemple sur un document Word).



4. LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT DE DEVIS (réalisé sur Word, Pack Office 1997 ou 2000)



M. LUMIERE Jean

Alès le, 24 janvier 2004

ELECTRICITE DOMESTIQUE ET INDUSTRIELLE

25, Rue Ampère
30100 ALES
Tel : 04 66 52 83 - -
Portable : 06 12 58 96 - -
Fax : 04 66 52 83 - -
SIRET : 331 573 782 561 534
APE 39810



S.A.R.L. INDUS
52, Rue Watt
30100 Alès

Monsieur le Gérant,

Je fais suite, par la présente, à la demande formulée par Monsieur Lux, responsable du service maintenance, concernant le remplacement d'appareillages sur la machine repérée B71.

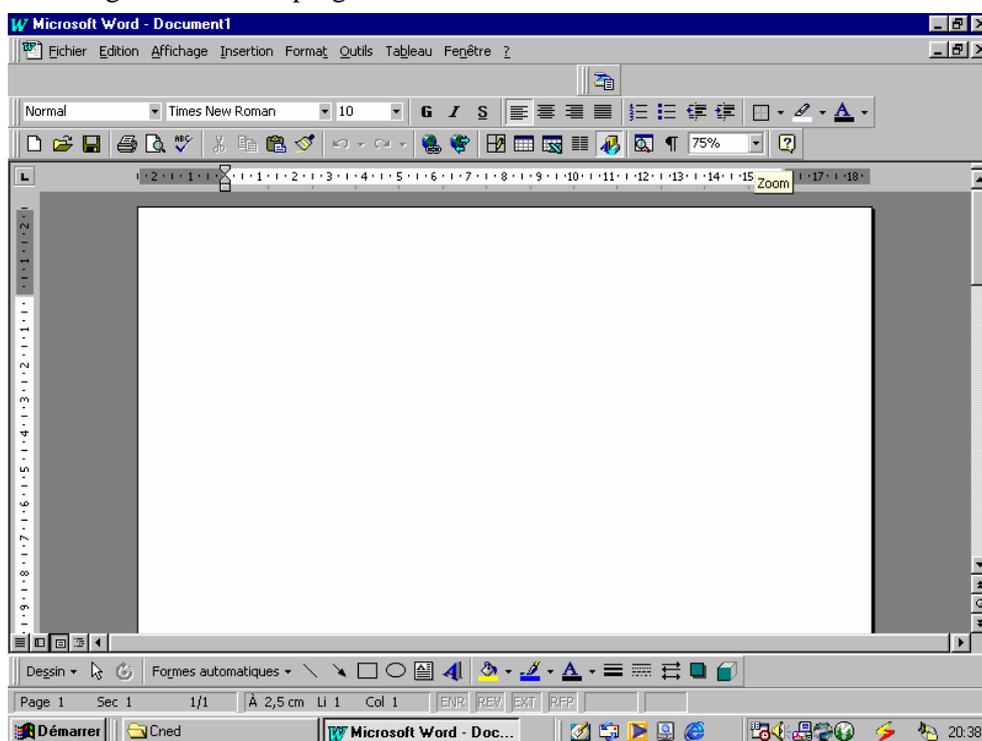
Vous trouverez ci-joint un devis des travaux demandés. Ce devis est valable pour une période de trois mois à compter de ce jour. Il comporte l'échange des contacteurs et relais thermiques des moteurs 1 et 2, le remplacement des sectionneurs 1 et 2 par des disjoncteurs moteurs ainsi que le câblage de l'ensemble.

Dans le cas d'une acceptation, vous devrez verser un acompte de 30% à la signature de la commande, 30% au début des travaux, le solde étant réglé à la réception de la machine modifiée.

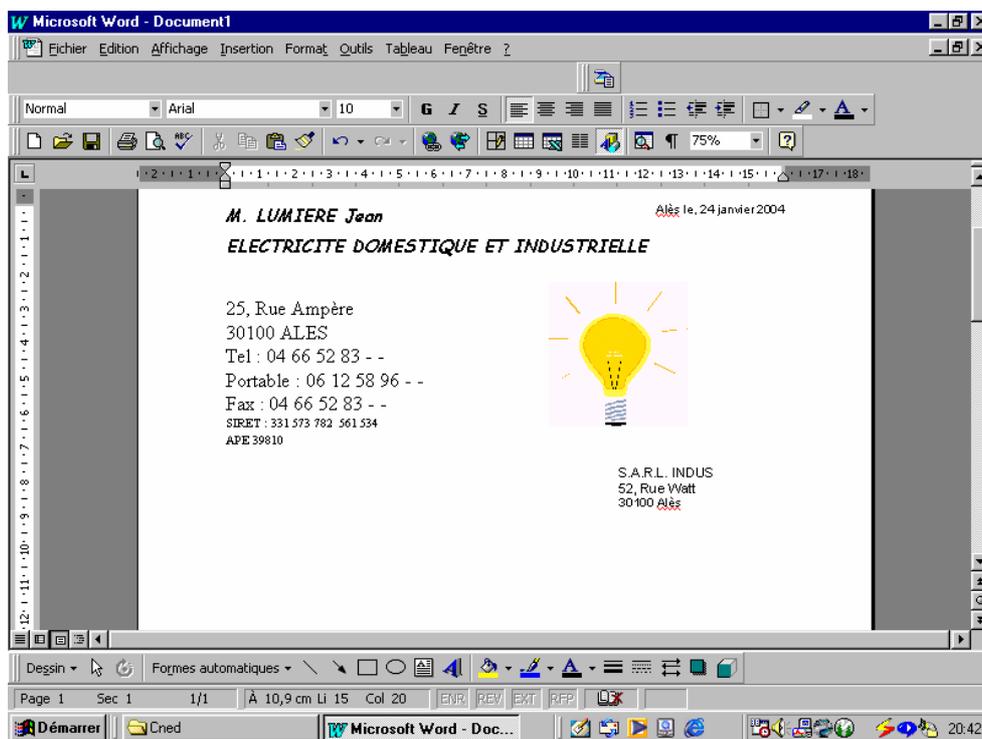
J'espère que cette proposition retiendra toute votre attention et vous prie de bien vouloir accepter, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink on a light blue background.

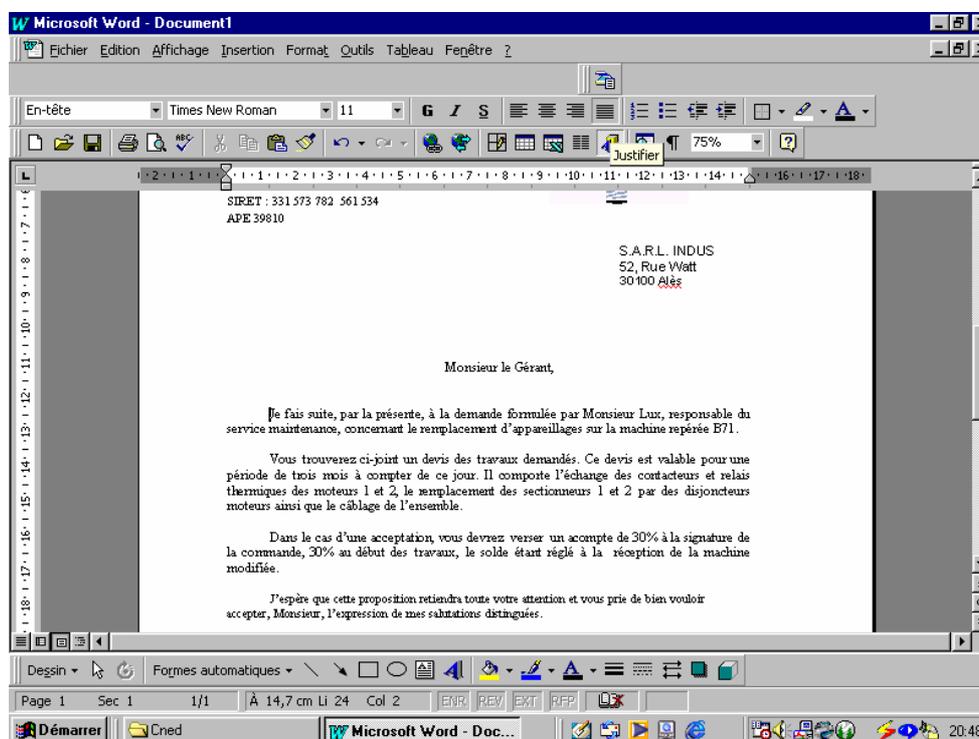
1 : Mettez en marche l'ordinateur, accédez au menu principal de Word en cliquant sur l'icône **Word** dans le gestionnaire de programme de Windows.



2 : Procédez de la même façon qu'avec le logiciel **Excel** pour effectuer la première partie de la lettre.

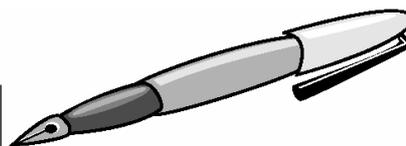


3 : Tapez le texte restant en caractères **Time New Roman 11** et en utilisant la commande **justifié** pour répartir celui-ci sur la largeur de la feuille.



Attention : Il faut penser à sauvegarder régulièrement votre travail en faisant **Fichier** puis **Enregistrer sous** (choisir le nom et le répertoire la 1^{ère} fois) **Enregistrer** (par la suite). Pour éditer le document il suffit de cliquer sur **Fichier - Imprimer** et de suivre la procédure ou bien alors cliquer sur **l'imprimante** représentée sur la barre d'outils.

Travail personnel



Exercice 3 :

Vous êtes employé, en tant que chef d'atelier, dans la société « Bobin » dont une des activités est le rebobinage des moteurs. Vous constatez que l'activité est croissante depuis 5 ans. Cette situation vous permet de demander l'embauche d'un employé supplémentaire à M. DURAND, Directeur de l'entreprise. Pour argumenter votre demande vous décidez de :

- Mettre au propre sur logiciel Excel le récapitulatif que vous avez fait au brouillon, en complétant les colonnes total et évolution annuelle,
- Effectuer un historique montrant l'évolution de l'atelier,
- Accompagner votre demande d'une lettre écrite sur logiciel Word.

Compte rendu d'activité de l'atelier de rebobinage moteurs sur les cinq dernières années.

Time New Roman 12 Gras Italique Souligné

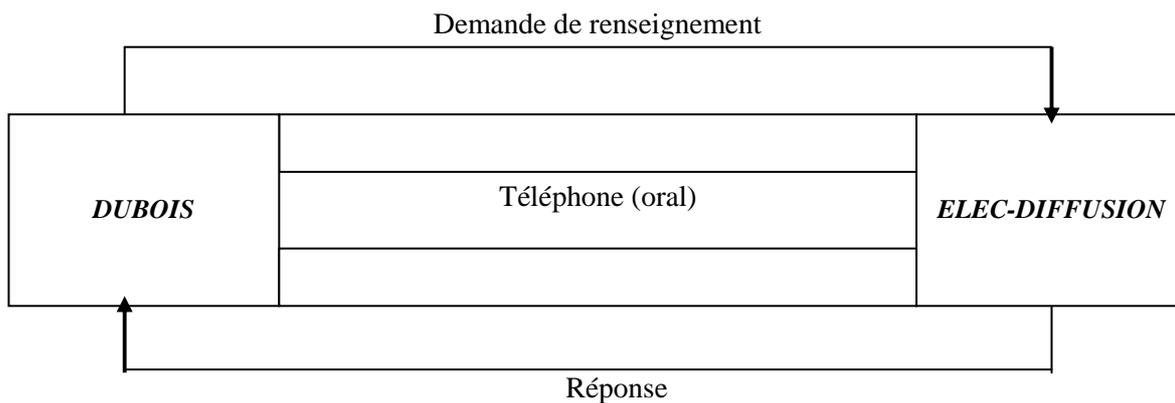
Données générales : La situation est arrêtée au 31 décembre de chaque année en fonction des puissances des moteurs rebobinés. **Time New Roman 12**

| | Année 1999 | Année 2000 | Année 2001 | Année 2002 | Année 2003 |
|-------------------------|------------|------------|-----------------|------------|------------|
| moteurs -5kw | 31 | 32 | 40 | 41 | 48 |
| moteurs 5 à 10kw | 22 | 25 | 24 | 29 | 33 |
| moteurs 10 à 20kw | 13 | 13 | 15 | 18 | 17 |
| moteurs + 20kw | 6 | 7 | 6 | 9 | 11 |
| Total | | | Arial 10 | | |
| Evolution annuelle en % | | | | | |

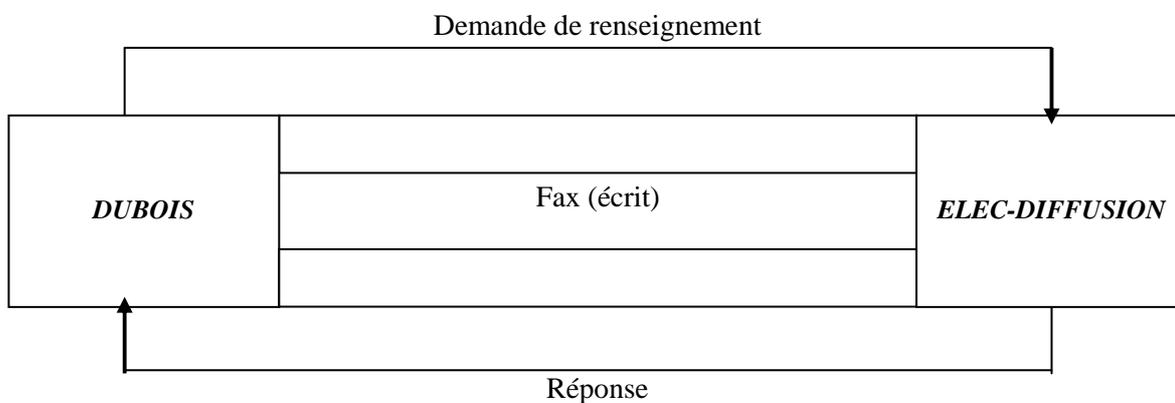
Autocorrection



M. Dubois téléphone à « Elec-Diffusion » pour connaître le prix d'un contacteur de marque « Télémécanique » référence LC1D-09B7. « Elec-Diffusion » lui communique l'information.



M. Dubois demande confirmation par Fax à « Elec-Diffusion » de la demande qu'il vient de faire par téléphone.



Situation 1 : Extrait d'une communication téléphonique

L'outil de transmission des messages (téléphone) est dans ce cas mis en cause.

Situation 2 : Le téléphone sonne

Dans ce cas l'émetteur (celui qui fait la demande) est responsable à cause de sa mauvaise élocution.

Situation 3 : Le téléphone sonne

Dans ce dernier cas c'est le récepteur qui est mis en cause de part son absence d'écoute (impolitesse).

Correction compte rendu d'activité

Microsoft Excel - Compte rendu

Fichier Edition Affichage Insertion Format Outils Données Fenêtre ?

Arial 10 G I S

A28 =

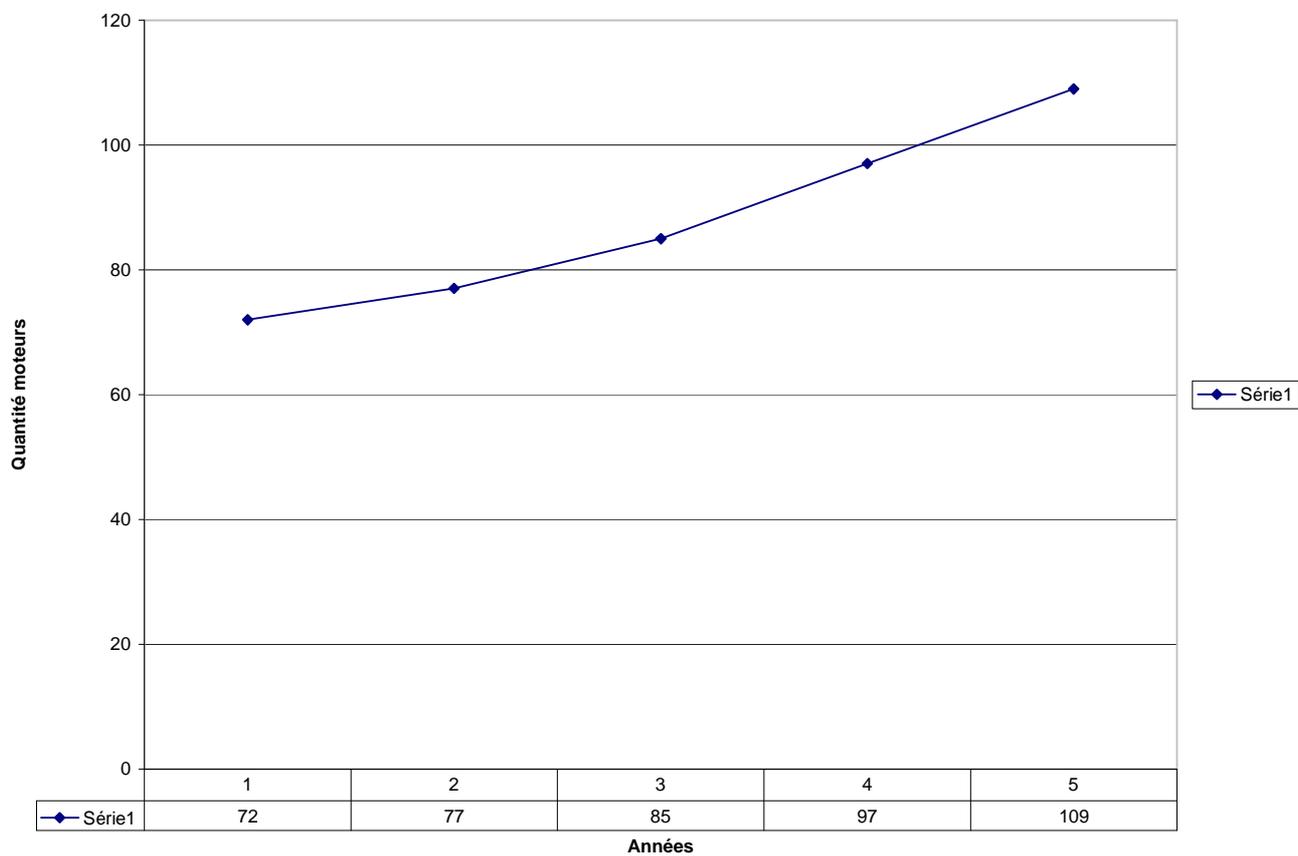
| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|----|---|------------|------------|------------|------------|------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | <i>Compte rendu d'activité de l'atelier de rebobinage moteurs sur les cinq dernières années</i> | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Données générales : La situation est arrêtée au 31 décembre de chaque année en fonction des | | | | | | | | | | | |
| 5 | puissances des moteurs rebobinés. | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | Année 1999 | Année 2000 | Année 2001 | Année 2002 | Année 2003 | | | | | | |
| 9 | moteurs | | | | | | | | | | | |
| 10 | - 5 kW | 31 | 32 | 40 | 41 | 48 | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | moteurs | | | | | | | | | | | |
| 13 | 5 à 10 kW | 22 | 25 | 24 | 29 | 33 | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | moteurs | | | | | | | | | | | |
| 16 | 10 à 20 kW | 13 | 13 | 15 | 18 | 17 | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | |
| 18 | moteurs | | | | | | | | | | | |
| 19 | + 20 kW | 6 | 7 | 6 | 9 | 11 | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Total | 72 | 77 | 85 | 97 | 109 | ← =somme(F10:F19) | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Evolution | | | | | | | | | | | |
| 25 | annuelle | | 6,94% | 10,39% | 14,12% | 12,37% | ← =(F22-E22)/E22 | | | | | |
| 26 | en % | | | | | | Valider la touche % et 2 chiffres après virgule | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | | | | | | |
| 29 | | | | | | | | | | | | |

Graph1 Feuil1 / Feuil2 / Feuil3

Dessin Formes automatiques

Prêt NUM

Démarrer Connexion... Cned Micros... Scan t... Micr... 15:38

*Correction historique***Compte rendu activité**

Suggestion de correction lettre d'accompagnement

Alès le 26 janvier 2004

M. DUPONT Régis
Service rebobinage moteurs

Monsieur DURAND
Directeur « Bobin »

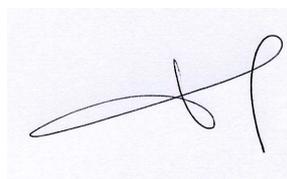
Monsieur le Directeur,

Je suis chef d'atelier au service rebobinage moteur depuis le 1 janvier 1999.

Depuis cette date, comme vous pouvez le constater sur le compte rendu d'activité et l'historique, le nombre de moteurs rebobinés n'a cessé d'augmenter. En effet la quantité est passée de 72 à 109 moteurs rebobinés par an. Cette situation entraîne une surcharge de travail, assez conséquente, pour les employés de ce service.

Je vous demande donc d'étudier la possibilité de recruter un nouveau « bobineur » pour soulager un peu l'ensemble du personnel.

J'espère que ma demande retiendra toute votre attention et vous prie de bien vouloir accepter, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned on the right side of the page.