

Rédiger un procès-verbal

SOMMAIRE

Leçon

Exercices

Solutions

Rédiger un procès-verbal

Objectifs didactiques du module

2.1.1.1 Rédiger des textes	4.3.1.1 Identifier l'utilité des différents types de procès-verbaux
2.5.1.2 Rédiger un procès-verbal	4.3.1.2 Rédiger des documents internes

Exercices demandés et objectifs correspondants

1	Créer un en-tête de procès-verbal	2.1.1.1
2	Rédiger un procès-verbal	2.5.1.2 4.3.1.1 4.3.1.2
3	Rédiger un procès-verbal court	2.1.1.1 2.5.1.2 4.3.1.1 4.3.1.2

Propositions d'exercices pratiques

Contrôler les questions en suspens

Gérer des listes de questions en suspens

Rédiger des procès-verbaux selon des modèles ou des notes d'entretien

Prendre des notes et rédiger des procès-verbaux de discussions simples et courtes

Créer des en-têtes de procès-verbaux

Basée sur les objectifs du guide méthodique type standard et du guide méthodique type de la branche « service et administration »

Rédiger un procès-verbal

LEÇON : SOMMAIRE

1. Le cas d'« Oski Braus AG »
2. Comment commence une réunion en entreprise ?
3. Quelles sont les difficultés de la rédaction d'un procès-verbal ?
4. A quoi sert un procès-verbal ?
5. En quoi consistent les travaux de préparation d'une séance ?
6. Quel type de procès-verbal utiliser ?
7. A quoi faut-il prêter attention durant la séance ?
8. Quelles sont les meilleures techniques pour prendre des notes ?
9. Comment remanier le procès-verbal après la réunion ?
10. Quels problèmes peut-on rencontrer lors de la modération (direction) d'une réunion en entreprise ?
11. Quand organiser une séance ?

Résumé

Rédiger un procès-verbal

1. Le cas d'« Oski Braus AG »

La société Oski Braus AG sise à Winterthour forme actuellement douze apprentis commerciaux (quatre par année d'apprentissage). Hans Schnell, qui représente les apprentis, travaille en ce moment au service du personnel. Cet après-midi se tiendra la séance qui réunit chaque mois les responsables des différents services et la Direction. Le chef du personnel, Max Furrer, souhaite que Hans Schnell assiste à cette réunion afin qu'il en rédige le procès-verbal. L'un des points à l'ordre du jour concerne en effet les « Primes versées aux apprentis à compter de la deuxième année d'apprentissage. » Les personnes suivantes participent à la réunion :

Oski Braus	Propriétaire de la société	Jörg Meier	Responsable Production
Max Furrer	Chef du personnel	Petra Müller	Responsable Vente/ Marketing
Susi Lang	Responsable Achats	Hans Schnell	Apprenti (4 ^e semestre)

Sont absents :

Excusée: Monique Schürch, secrétaire d'Oski Braus

Non excusé: Lorenz Wehrli, responsable Comptabilité et administration

2. Comment commence une réunion en entreprise?

Les réunions commencent toutes plus ou moins de la même manière :

- Accueil des participants
- Présentation de l'ordre du jour
- Approbation du procès-verbal de la séance précédente
- Désignation du président de réunion (si reste à définir)
- Désignation du rédacteur du procès-verbal (si reste à définir)
- Premier point à l'ordre du jour

Présentation de l'ordre du jour

En général, Max Furrer est chargé de rédiger le procès-verbal. Il lit l'ordre du jour figurant sur la convocation à la séance et demande si les personnes présentes l'approuvent ou si elles souhaitent le modifier ou le compléter. Les personnes présentes approuvent l'ordre du jour.

Approbation du procès-verbal de la séance précédente

Le chef du personnel lit ensuite pour approbation le procès-verbal de la séance précédente. Mme Petra Müller fait remarquer : « Dans le procès-verbal, il est écrit ... étendre la commercialisation à l'ensemble de la Suisse..., alors que nous avons décidé ... d'étendre la commercialisation au Nord de la Suisse ». M. Furrer, qui a rédigé le procès-verbal, promet de rectifier ce point.

Désignation du président de réunion

Chez Oski Braus AG, c'est toujours M. Oski Braus qui assume la présidence de la séance, en sa qualité de propriétaire de la société. La désignation d'un président de séance est assez rare dans les entreprises, la présidence étant en général directement liée à la fonction hiérarchique.

La personne qui préside la séance :

- veille à ce qu'ait lieu un échange d'opinions rigoureux, fluide et pertinent ;
- donne la possibilité à toutes les personnes présentes de participer à la discussion ;
- intervient lorsque les participants commencent à s'écarter du sujet ;
- est habilitée à donner et à retirer la parole ;
- veille à ce que la réunion débouche sur des résultats exploitables ;
- soumet des propositions de décision au vote.

Désignation du rédacteur du procès-verbal

La personne chargée de rédiger le procès-verbal est ensuite désignée. En général, cette question est réglée bien avant la séance, une personne ayant été désignée pour une période relativement longue.

Premier point à l'ordre du jour

Commence alors la discussion sur le premier point à l'ordre du jour « Primes versées aux apprentis à compter de la deuxième année d'apprentissage ».

Oski Braus, président de la séance, donne la parole au chef du personnel.

Max Furrer	« Il y a deux semaines, quelques apprentis m'ont demandé s'ils recevraient une prime s'ils s'investissaient davantage dans leur travail. Ils sont en effet déjà en mesure d'assumer de manière autonome une grande partie des tâches qui leur sont confiées et se considèrent donc comme des employés à part entière. »
Susi Lang	« Je pense qu'il faut que le travail effectué par certains apprentis soit reconnu. Nous savons tous que les performances des apprentis ayant plusieurs semestres d'expérience à leur actif varient grandement d'une personne à l'autre. Certains d'entre eux travaillent si bien qu'ils sont à même de remplacer totalement leur formateur pendant les vacances. D'autres en revanche ne s'investissent pas dans leur travail, ne montrent aucun intérêt pour les tâches qu'ils effectuent et ne font que ce qu'on leur dit de faire. Je comprends très bien que les bons éléments trouvent injuste d'être rétribués de la même façon que ceux qui s'investissent moins. »
Petra Müller	« Qu'en est-il de leur rémunération à l'heure actuelle ? »
Max Furrer	« Pour l'instant, les apprentis sont rémunérés conformément aux recommandations salariales de l'Association des employés de commerce, qui définit le salaire des apprentis en fonction de leurs années d'apprentissage. »
Oski Braus	« Personnellement je n'ai rien contre une prime qui serait versée à tous ceux qui s'investissent beaucoup. Mais comment envisagez-vous la chose, M. Furrer ? »
Max Furrer	« Nous pourrions verser des primes de reconnaissance aux apprentis dont les performances sont supérieures à la moyenne sur la base des évaluations des situations de travail et d'apprentissage (STA), qui sont semestrielles. Il incomberait alors à chaque responsable de service chargé d'encadrer les apprentis, c'est-à-dire à toutes les personnes ici présentes, de prendre une décision en matière de rémunération. »

Oski Braus	« Pensez-vous que nous en savons suffisamment sur les performances d'un apprenti au bout de seulement deux semestres ? »
Jörg Meier	« Non je ne pense pas. Et je crois qu'en octroyant une prime, on risque de se retrouver dans une situation délicate. Dans le contrat d'apprentissage, on met l'accent sur la formation. Si on commence à récompenser la performance, on pourrait nous reprocher d'exploiter les apprentis et nous dire que nous accordons plus d'importance à leur rendement qu'à leur apprentissage. »
Oski Braus	« C'est un point de vue qui se défend. Pourriez-vous clarifier ce point auprès de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie, M. Furrer ? Si l'Office n'émet pas d'objection, je suggère que cette question figure à l'ordre du jour de notre prochaine séance afin d'en préciser certains points, comme le montant de la prime par exemple. Ce système de prime présente à mes yeux deux avantages : premièrement nos apprentis, dont la plupart deviendront des collaborateurs, découvrent déjà au stade de l'apprentissage les avantages d'un système d'évaluation. Deuxièmement, cela incite les apprentis à s'investir davantage et mieux dans l'entreprise ce qui, au final, a des répercussions positives sur leur formation ».

Oski Braus passe ensuite au deuxième point à l'ordre du jour.

3. Quelles sont les difficultés de la rédaction d'un procès-verbal ?

De l'art de rédiger un procès-verbal

Après la séance, Max Furrer et Hans Schnell discutent encore un instant ensemble. Hans Schnell s'exclame : « C'est stressant d'avoir à noter tout ce qui a été dit. La prochaine fois, je prendrai mon magnéto et j'enregistrerai tout ». Max Furrer lui répond : « Il y a certaines consignes à respecter pour bien rédiger un procès-verbal. Il faut notamment veiller à :

- Bien préparer le travail
- Identifier le type de procès-verbal
- Etre extrêmement concentré tout au long de la séance
- Connaître les précédents procès-verbaux et les questions en suspens
- Etre familiarisé avec le jargon de l'entreprise
- Bien prendre les notes
- Aimer l'oral
- Connaître les différents outils d'aide disponibles et savoir les utiliser »

Hans Schnell, impressionné, décide alors de préparer un dossier intitulé « Comment rédiger un procès-verbal ».

Un semestre plus tard ...

Hans Schnell est devenu expert en matière de rédaction de procès-verbaux. Son dossier « Comment rédiger un procès-verbal » est prêt. Il le présente au chef du personnel Max Furrer.

Nous vous en présentons les principaux points aux sections suivantes:



4. A quoi sert un procès-verbal ?

Documents de travail obligatoire

Un procès-verbal sert à consigner une discussion. Le document ainsi créé a force de loi. Toute personne ayant assisté à la réunion reçoit une copie du procès-verbal, qui résume les points suivants :

- Objets de la discussion
- Suggestions
- Objections
- Décisions
- Accords

Liste séparée des questions en suspens

Les tâches et les délais fixés dans le cadre de la séance sont présentés dans une liste de questions en suspens séparée, fournie en annexe au procès-verbal. Ainsi chaque participant reçoit des consignes claires et sait quelles tâches il doit effectuer jusqu'à quelle échéance.

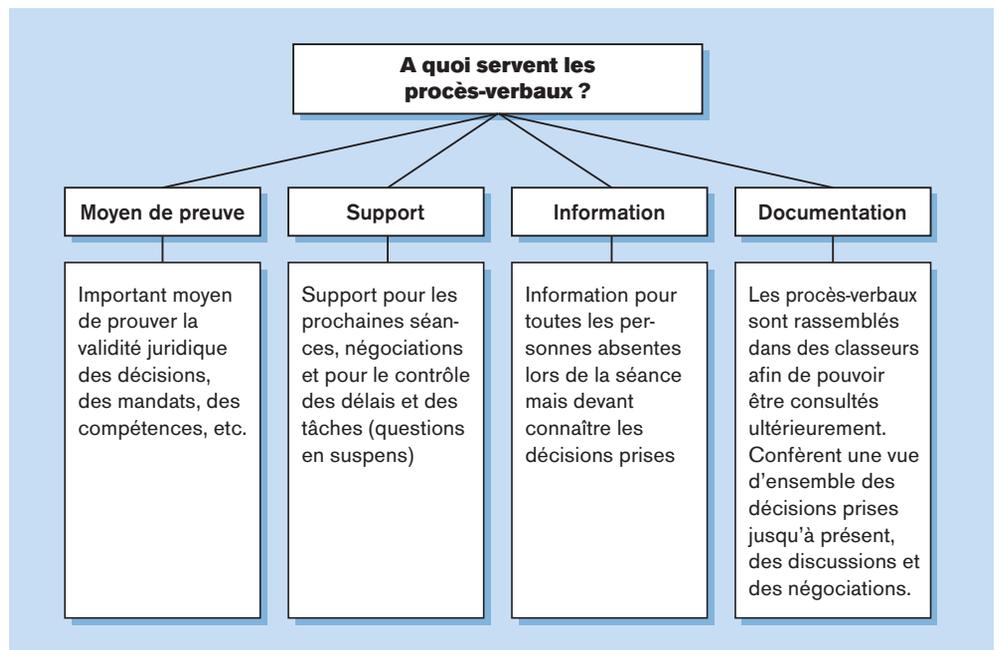
Utilité des listes des questions en suspens et des procès-verbaux

Les listes de questions en suspens des séances précédentes :

- servent de document de travail dans l'entreprise ;
- renseignent sur les accords conclus et les points en suspens ;
- informent sur les délais fixés.

Les procès-verbaux des séances précédentes :

- constituent des moyens de preuve ;
- servent de supports pour les séances suivantes ;
- fournissent des informations aux personnes n'ayant pu assister à la séance ;
- servent de documentation pour les prochains travaux de réflexion et les futures décisions.



5. En quoi consistent les travaux de préparation d'une séance ?

La préparation sert à prévenir les erreurs

Pour rédiger un procès-verbal, il est essentiel de bien se préparer en vue de la séance.

Il n'y a rien de pire :

- qu'une personne qui ne se rend pas à une séance parce qu'elle n'a pas reçu de convocation ;
- qu'une séance dont le déroulement est interrompu parce que du matériel fait défaut, p. ex. du papier pour prendre des notes ;
- d'oublier sa documentation dans son bureau ;
- que des participants qui ne connaissent pas les sujets traités jusqu'à présent, parce les précédents procès-verbaux et les listes de questions en suspens n'ont pas été distribués ;
- qu'un stylo-plume dont la cartouche est vide ;
- qu'une panne de batterie de son ordinateur portable empêchant la rédaction du procès-verbal ;
- qu'une sonnerie de portable qui retentit au beau milieu de la séance.

Ce genre d'incidents nuit au bon déroulement de la réunion.

Les participants sont obligés de s'interrompre, s'impatientent et c'est l'ambiance de travail qui en pâtit, une situation gênante, surtout lorsque l'on vient de s'attaquer à un point de l'ordre du jour particulièrement important.

Ce genre de situation est à éviter impérativement !

Conseil Si j'utilise un magnétophone, je dois demander aux personnes présentes l'autorisation de les enregistrer, afin de ne pas enfreindre les règles concernant la protection de la personnalité.

Check-list pour la préparation

Afin d'éviter les erreurs, j'utilise la check-list suivante :

Check-list « Préparation »	Cocher	Remarques
Les participants ont-ils tous reçu la convocation ?		
Les points à l'ordre du jour sont-ils tous énumérés sur la convocation ?		
Les participants ont-ils été informés de la date limite à laquelle ils doivent remettre la documentation distribuée en séance ?		
Documents destinés aux participants		
• Bloc-notes		
• Stylos et crayons		
• Documentation		
• Cartes nominatives		
• Autres documents		
Matériel technique		
• PC ou ordinateur portable		
• Beamer		
• Ecran		
• Imprimante		
• Cassettes		
• Magnétophone		
• Microphone		
• Câble d'alimentation et prise multiple		
• Autres		
Matériel pour rédiger le procès-verbal		
• En-tête de procès-verbal préétabli, qui n'a plus qu'à être complété en séance		
• Liste de présence		
• Feuilles de notes, préparées et numérotées		
• Stylos, crayons		
• Autres		
Restauration		
• Boissons		
• En-cas		
• Verres		
• Vaisselle		
• Couverts		
• Serviettes		
• Autres		
Aménagement de la salle de réunion		
• Tables		
• Chaises		
• Tribune		
• Câbles		
• Prises multiples		
• Autres		
Préparation personnelle		
• Est-ce que je connais les noms des participants ?		
• Ai-je choisi des abréviations pour les noms des participants (il est judicieux de choisir les deux premières lettres du nom et la première lettre du prénom. Ex. : Müller Petra = MÜP) ?		
• Est-ce que je connais bien l'ordre du jour ?		
• Est-ce que je sais où se déroulera la séance, à quelle heure et pendant combien de temps ?		
• Est-ce que je connais le type de procès-verbal requis ?		

6. Quel type de procès-verbal utiliser ?

Quatre types de procès-verbaux

On distingue quatre types de procès-verbaux :

- Le procès-verbal court
- Le procès-verbal de décision
- Le procès-verbal de négociation
- Le procès-verbal complet

Le choix du type de procès-verbal dépend de l'utilisation que l'on en fera. Le tableau suivant présente les quatre types de procès-verbaux et leur utilisation.

Les quatre types de procès-verbaux		
Procès-verbal	Description	Utilisation
Procès-verbal court (le plus fréquent)	<p>Il résume de façon concise le déroulement de la discussion et montre comment on est parvenu aux décisions.</p> <p>Les points de vue des participants sont rendus succinctement.</p> <p>En général, une liste de questions en suspens est ajoutée en annexe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions de travail • Réunions associatives • Représentations d'employés • Réunions de la direction • Réunions de responsables de services • Etc.
Procès-verbal de décision (souvent choisi car très rationnel)	<p>Les résultats, décisions et tâches attribuées sont consignés fidèlement, de manière claire et succincte.</p> <p>Les décisions doivent pouvoir être survolées à tout moment (structure limpide).</p> <p>En revanche, la toile de fond qui sous-tend une décision n'est pas présentée.</p> <p>Le délai des tâches ou des mandats à exécuter doit être indiqué (ainsi que l'exécutant et l'objet).</p> <p>Une liste de questions en suspens clairement structurée doit également être fournie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'entreprise • Réunions associatives • Réunions du comité directeur • Réunions de travail • Concertations sur des projets • Etc.
Procès-verbal de négociation	<p>Le procès-verbal de négociation donne un aperçu du déroulement, pas à pas, de la négociation ou de la réunion.</p> <p>Ses trois principaux axes sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la situation initiale • la procédure à suivre • une nouvelle date de réunion 	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblées des délégués • Réunions du conseil d'administration • Réunions de travail • Etc.
Procès-verbal complet	<p>Un moyen de preuve essentiel lors de négociations difficiles. Le procès-verbal complet rapporte de façon complète et littérale (grande force probante) les entretiens.</p> <p>La maîtrise de la sténographie ou l'utilisation d'un magnétophone faciliteront la tâche du rédacteur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion ou débats • Conférences • Séances parlementaires • Interrogatoire de police • Débats judiciaires

Modèle de procès-verbal de décision et de procès-verbal court

Hans Schnell a initialement rédigé un compte-rendu de la séance portant sur les « Primes versées aux apprentis », sous la forme d'un procès-verbal de décision et d'un procès-verbal court. Le procès-verbal de décision est destiné aux participants à la séance et le procès-verbal court, qui comporte davantage d'informations de fond, aux apprentis.

Procès-verbal de décision	Procès-verbal court
<ul style="list-style-type: none"> • Les apprentis devraient recevoir des primes de reconnaissance en plus de leur salaire de base. • M. Braus considère que le versement d'une prime supplémentaire présente les avantages suivants : les apprentis se familiarisent avec le système d'évaluation. Cela les incite à travailler plus vite et mieux, ce qui a des répercussions positives sur leur formation. • M. Furrer est chargé d'ici la prochaine séance de se renseigner auprès de l'Office fédéral de formation professionnelle et de la technologie pour savoir si celui-ci autorise le versement de primes de reconnaissance. • La question des « primes pour apprentis » est inscrite à l'ordre du jour de la prochaine séance, le vendredi 24 novembre 20... <ul style="list-style-type: none"> • Signature du rédacteur du procès-verbal • Signature du président de séance • Date du procès-verbal 	<ul style="list-style-type: none"> • La direction et les responsables de service sont d'avis que les apprentis devraient percevoir une prime de reconnaissance proportionnelle à leurs performances. • Il faut toutefois vérifier auprès de l'Office fédéral de formation professionnelle et de la technologie si les primes de reconnaissance sont conciliables avec la mission de formation liée à l'apprentissage. • M. Furrer est chargé de clarifier la question d'ici la prochaine séance. • M. Furrer est chargé d'inscrire la question « Primes versées aux apprentis » à l'ordre du jour de la prochaine séance du 24 novembre 20.. • Lors de la prochaine séance du 24 nov. 20., M. Furrer informera les participants de la réponse de l'Office fédéral de formation professionnelle et de la technologie. • La direction et les participants à la séance décident de la suite de la procédure. • M. Schnell, représentant des apprentis, informera ces derniers de la suite de la procédure. <ul style="list-style-type: none"> • Signature du rédacteur du procès-verbal • Signature du président de séance • Date du procès-verbal

7. A quoi faut-il prêter attention durant la séance?

Il y a plusieurs moyens de rédiger un procès-verbal :

Je prends des notes tout au long de la séance :

- Je prépare l'en-tête du procès-verbal.
- Je prépare mon bloc-notes.
- Je prends des notes consciencieusement.
- Je travaille avec des couleurs, des marqueurs et des symboles.

J'enregistre la séance sur cassette, pour autant que j'aie obtenu l'autorisation des participants :

- Je prends des notes complémentaires afin de pouvoir reconnaître ultérieurement les interventions des différents participants.

Je saisis le déroulement de la séance sur PC ou sur un ordinateur portable :

- Je prépare l'en-tête du procès-verbal.
- Je prépare la mise en page.
- Je me concentre pendant que je tape.
- Je projette mes notes au moyen d'un beamer.
- J'encourage les participants à signaler immédiatement les erreurs.
- On me dicte les formulations complexes.

Immédiatement après la séance :

- Je complète éventuellement la grille correspondant à l'en-tête de procès-verbal.
- J'imprime le procès-verbal de la séance et le distribue.

Vérifications

En cas de doute, je vérifie si j'ai bien compris ! Cela me permet d'obtenir les informations nécessaires et donc de retranscrire le déroulement de la séance aussi fidèlement que possible dans mon procès-verbal, et ce en évitant les malentendus et les ambiguïtés. Mes questions peuvent éventuellement relancer le débat.

Alors n'hésitez surtout pas à poser des questions !

Exemples de remarques permettant de contrôler une information :

- « Si je comprends bien... »
- « Je reprends : ... »
- « J'ai noté que ... C'est bien cela ? »

Fournir des informations

Pendant la séance, mes notes peuvent s'avérer très utiles, surtout lorsque les participants ne sont plus d'accord sur ce qu'ils ont dit cinq minutes auparavant. Je suis en mesure de relire le passage correspondant si on me le demande.

Traiter la liste des questions en suspens

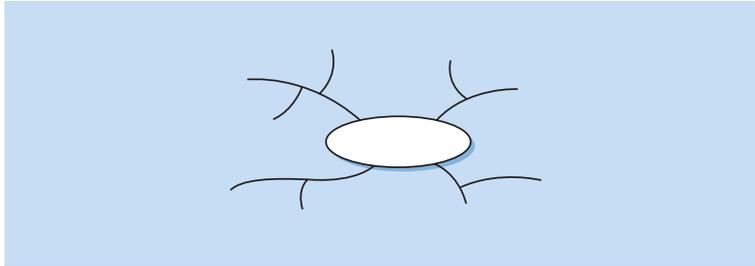
Sur l'ancienne liste de questions en suspens, je peux biffer les points qui ont été réglés, mettre l'accent sur ce qui reste à faire (surlignages) et compléter la liste.

8. Quelles sont les meilleures techniques pour prendre des notes ?

Cette question se pose surtout lorsque le rédacteur du procès-verbal prend des notes tout au long de la séance. L'essentiel étant surtout de bien saisir le fil conducteur, c'est-à-dire les éléments autour desquels s'articule la discussion.

- Mind Maps

Mind Maps



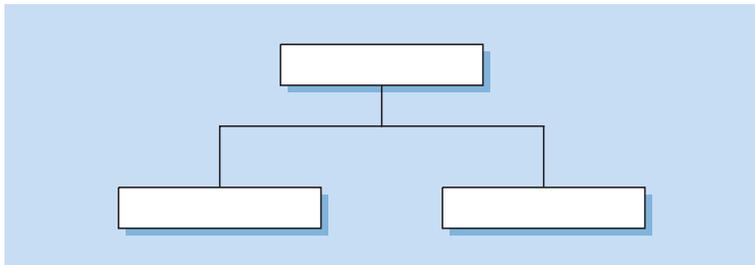
- Tableaux / grilles

Tableaux / grilles

	1.	2.	3.	4.
A				
B				
C				
D				
E				

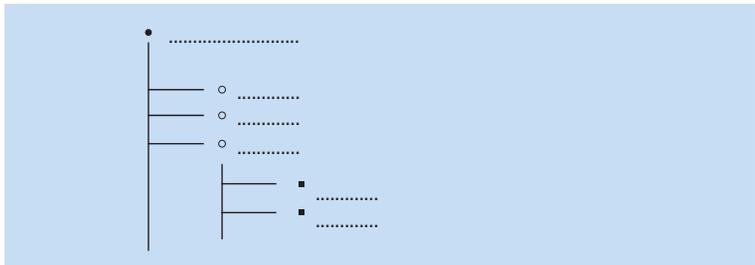
- Structures arborescentes

Structures arborescentes



- Répertoires/sous-répertoires

Répertoires/sous-répertoires



9. Comment remanier le procès-verbal après la réunion ?

De l'art de rédiger un procès-verbal

Dans le dossier préparé par Hans Schnell, on peut lire :

Un procès-verbal doit être complet, clair et synthétique et comporter des informations véridiques. Il ne doit donner lieu à aucun malentendu ou problème de compréhension. Il doit permettre de répondre aux questions suivantes :

- Qui est concerné ?
- Qu'est-ce qui doit être fait ?
- Quand ?
- Où ?
- En combien de temps ?

Hans Schnell a par ailleurs rassemblé quelques consignes permettant d'assurer la qualité rédactionnelle du procès-verbal.

Conseils rédactionnels

Je respecte quelques consignes pour rédiger mon procès-verbal dans une langue appropriée.

Règles d'écriture	Lourd	Clair
Rédiger des phrases courtes, claires et compréhensibles	A l'avenir, et dans certains cas, on pourrait faire en sorte que les apprentis obtiennent une rémunération qui correspondrait à leurs performances.	Les apprentis devraient recevoir à l'avenir une prime récompensant leurs performances.
Eliminer le superflu pour aller à l'essentiel	Mme Susi Lang est d'avis que les apprentis travaillent et qu'ils méritent donc de percevoir l'année prochaine une prime en plus de leur salaire.	Les apprentis devraient percevoir à compter de l'année prochaine une prime de reconnaissance.
Préférer le verbe au substantif! Je rédige de façon aussi concise que possible afin que mon texte soit plus dynamique	Procéder aux envois de Adresser ses remerciements à	Envoyer Remercier
J'adopte un style dynamique et vivant = je préfère la voix active et le présent Passé Seul un fait qui est définitivement révolu est décrit au passé. Futur Seul ce qui arrivera à l'avenir est formulé au futur.	La situation des apprentis doit être décrite par Max Furrer.	Max Furrer doit décrire la situation des apprentis. Petra Müller a expliqué comment se présente actuellement la rémunération des apprentis. Max Furrer se renseignera auprès de l'OFFT pour savoir si les primes de reconnaissance sont compatibles avec la formation des apprentis.

Règles à respecter

Hans Schnell a également recensé un certain nombre de règles à respecter lorsque l'on rédige un procès-verbal :

Lorsque je rédige un procès-verbal, je veille à :

- créer un environnement propice au travail ;
- traiter au plus tard le lendemain de la séance les notes que j'ai prises ; ainsi j'ai encore toutes les interventions en tête ;
- intégrer les tâches et leurs délais dans la liste des questions en suspens ; j'attribue toujours un numéro aux tâches, que je reporte dans le procès-verbal, dans la colonne de droite « Questions en suspens » ;
- ne noter aucune remarque ou opinion personnelle ;
- utiliser des phrases claires, concises et compréhensibles pour restituer fidèlement le déroulement de la séance ;
- contrôler les abréviations utilisées, à ne conserver que les abréviations officielles et à supprimer celles qui sont de mon cru ;
- relire le procès-verbal pour vérifier l'exactitude des informations ou pour contrôler les fautes ; je compare les données et tâches du procès-verbal à celles de la liste des questions en suspens afin de m'assurer qu'elles ont toutes bien été indiquées et qu'elles sont correctes ;
- me mettre dans la peau du destinataire : comprend-il le procès-verbal, même s'il n'a pas assisté à la réunion ? N'ai-je rien oublié d'important ? N'est-il pas nécessaire de poser quelques questions ?
- perforer le procès-verbal et la liste des questions en suspens : ainsi, le destinataire n'aura plus qu'à les insérer dans son classeur ;
- soumettre, une fois tous ces points contrôlés, le procès-verbal pour contrôle à mon responsable de service et afin qu'il y appose son paraphe ;
- surligner, avant d'envoyer le procès-verbal, le nom du destinataire dans l'en-tête ainsi que les tâches figurant dans la liste des questions en suspens dont le destinataire devra se charger ;
- conserver une copie du procès-verbal et des annexes dans mon classeur.

Hans Schnell a également ajouté deux check-lists à ces règles.

Check-lists pour un procès-verbal

Ces deux check-lists « Mon procès-verbal » et « L'envoi » me permettent de vérifier que je n'ai rien oublié.

Mon procès-verbal

- renseigne sur les accords, délais, etc. ;
- permet d'informer ;
- est neutre et objectif ;
- est complet et correct ;
- est clair et bien conçu ;
- est pertinent ;
- est irréprochable d'un point de vue linguistique et stylistique ;
- est juridiquement valable et donc inattaquable ;
- constitue un outil de travail (mandats et délais).

L'envoi

- Le procès-verbal est-il signé par le responsable de service et le rédacteur du procès-verbal ?
- La liste des questions en suspens a-t-elle été mise à jour ?
- Le nom du destinataire est-il surligné ?
- Les tâches dont le destinataire devra se charger et les délais correspondants sont-ils surlignés sur la liste des questions en suspens et dans le procès-verbal ?
- Les procès-verbaux, annexes et listes de questions en suspens sont-ils perforés ?
- Le procès-verbal que j'ai rangé dans le classeur est-il complet ?
- Les dates importantes, comme celle de la prochaine séance, le tirage des documents destinés aux participants, les tâches, etc., sont-elles inscrites dans mon agenda ?

Enfin, le dossier préparé par Hans Schnell comporte également quelques modèles de documents :

- Convocation à une séance
- En-tête de procès-verbal
- Page de procès-verbal
- Liste des questions en suspens

**Modèle
de convocation
à une réunion**

OSKI BRAUS AG

Rue Modèle 10, Case postale 1, 8400 Winterthur, tél. 058 733 10 20

A
la direction
et aux chefs de service

- Max Furrer
- Susi Lang
- Petra Müller
- Jörg Meier
- Lorenz Wehrli
- Hans Schnell

Winterthur, le 19 octobre 20..

Convocation à la réunion mensuelle

Date Vendredi 26 octobre 20..
Début 13h30
Fin env. 15h30
Lieu Bâtiment principal, 4e étage, salle de conférence 1

Ordre du jour

1. Ouverture de la séance
2. Procès-verbal du 28.09.20..
3. Questions en suspens et délais
4. Discussion des points à l'ordre du jour
5. Prime aux apprentis à partir de la 2^e année d'apprentissage
6. Contrôle des absences : un nouveau système ?
7. Questions diverses
8. Date de la prochaine séance

Meilleures salutations
OSKI BRAUS AG

Oski Braus

Oski Braus

Modèle d'en-tête de procès-verbal

OSKI BRAUS AG

Rue Modèle 10, Case postale 1, 8400 Winterthour, tél. 058 733 10 20

Procès-verbal	Nombre de pages	10
Réunion mensuelle		Questions en suspens
Présidence	Oski Braus	
Date	Vendredi 26 octobre 20..	
Lieu	Bâtiment principal, 4 ^e étage, salle de conférence 1	
Présents	M. Max Furrer, rédacteur du procès-verbal Mme Susi Lang Mme Petra Müller M. Jörg Meier M. Lorenz Wehrli M. Hans Schnell, rédacteur du point 5 du procès-verbal	
Excusé	Mme Monique Schürch	
Non excusé	M. Lorenz Wehrli	
Début/fin	13h30-15h30	
Concerne	La direction, les chefs de service et le point 5, procès-verbal court adressé aux apprentis	
Ordre du jour	1. Ouverture de la séance 2. Procès-verbal du 28.09.20.. 3. Questions en suspens et délais 4. Discussion des points à l'ordre du jour 5. Prime aux apprentis à partir de la 2 ^e année d'apprentissage 6. Contrôle des absences : un nouveau système ? 7. Questions diverses 8. Date de la prochaine séance	
Prochaine séance	Vendredi 24 novembre 20..	
OSKI BRAUS AG		Réunion mensuelle

Modèle de page de procès-verbal

Procès-verbal	
Réunion mensuelle de Oski Braus AG	Questions en suspens
<p>M. Oski Braus accueille les membres de la direction, les responsables de service et M. Hans Schnell, représentant des apprentis et rédacteur d'une partie du procès-verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le texte du procès-verbal commence ici. Tout type de procès-verbal peut être présenté de cette manière. • Dans la colonne de droite figurent les numéros des questions en suspens extraites de la liste correspondante. Cette colonne est vide s'il n'y a pas de questions en suspens. • Conseil pour la mise en page des pages suivantes : si vous avez saisi votre procès-verbal dans un document Word dans lequel vous avez créé un tableau, sélectionnez l'en-tête de votre tableau et, dans le menu « Tableau », sélectionnez « Propriétés du tableau », puis « Ligne » et cliquez sur la commande « Répéter en haut de chaque page en tant que ligne d'en-tête ». Cela permet d'obtenir une mise en page bien structurée lors de la rédaction du procès-verbal. • A partir de la deuxième page, le titre « Réunion mensuelle de la Oski Braus AG » doit figurer dans l'en-tête et la « Date » et le « Numéro de page/nombre de pages » dans le pied de page. • A la fin du procès-verbal figurent les mentions : Date du procès-verbal Signature du rédacteur du procès-verbal Signature du président de la séance <p>Si les signatures se trouvent sur la même ligne, la personne qui occupe la position hiérarchique la plus importante signe à gauche !</p>	
Date	Page 2/6

Modèle de liste de questions en suspens

OSKI BRAUS AG

Rue Modèle 10, Case postale 1, 8400 Winterthur, tél. 058 733 10 20

Liste des questions en suspens

Réunion mensuelle

Quest. n°	Procès-verbal n°	Tâche	Responsable	Délai
1	09.20..	Etablir une liste de tous les lieux d'excursion possibles en vue de l'excursion d'entreprise prévue en été 20..	Jörg Meier	29.11.20..
2	10.20..	Demander à l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie si une prime peut être versée aux apprentis	Max Furrer	23.11.20..
3	10.20..	Demander des offres pour un nouveau système de timbrage	Jörg Meier	09.11.20..
4	10.20..	Information aux apprentis concernant l'introduction d'une prime de reconnaissance Feed-back à Max Furrer	Hans Schnell	31.10.20..

10. Quels problèmes peut-on rencontrer lors de la modération (direction) d'une réunion en entreprise ?

Tâches d'un président de séance

Le président de la séance (le modérateur) a pour mission de piloter les discussions, c'est-à-dire d'aider le groupe de participants à travailler ensemble tout au long de la séance. Une modération de séance est réussie lorsque les participants peuvent s'accommoder des résultats obtenus en séance.

Préparation de la modération

Pour mener à bien la réunion, le modérateur doit toujours se poser les questions suivantes :

1. A quelle occasion cette réunion est-elle prévue ?
2. Quel en est l'objectif ? Quels sont concrètement les objectifs que doit atteindre le modérateur ?
3. Les objectifs fixés sont-ils réalistes ?
4. Le problème a-t-il déjà été étudié ? Si oui, par qui et quelles ont été les conclusions ?
5. Qui souhaite se charger de la modération et pour quelle raison ?

Le choix des participants

Le choix des participants est déterminant pour assurer la réussite de la réunion. Les débats ne peuvent être concluants que si l'on a réuni les bonnes personnes. Le modérateur doit garder à l'esprit les points suivants, qui sont essentiels lors de la sélection des participants.

1. Tous les participants se penchent sur les thèmes à l'ordre du jour.
2. Toutes les personnes dont la participation est nécessaire pour que les différents problèmes soient traités efficacement assistent en personne à la réunion.
3. Les participants souhaitent travailler sur un sujet donné. La résolution du problème leur tient à cœur ou ils sont prêts à se pencher sur la question.
4. Les participants sont informés au préalable de la réunion et de ses objectifs, des sujets abordés ainsi que des détails concernant l'organisation de la séance.

Les assemblées où les participants sont connus (par exemple les assemblées associatives) sont caractérisées par une certaine routine. On sait en général qui est « agressif », « silencieux », « hyper-ambitieux », « bavard » ou « inventif ».

Taille optimale du groupe de participants

Devise : être le moins possible tout en étant aussi nombreux que nécessaire.

Il faut savoir que chaque participant supplémentaire augmente la charge de travail. En général, un modérateur suffit pour un groupe de 10 personnes. Au-delà de 10 personnes, il est préférable qu'un co-modérateur vienne en renfort.

Dans le cas d'une modération en binôme, choisir deux partenaires qui se connaissent et aiment travailler ensemble. Ils risquent autrement de se concentrer davantage sur leur propre relation que sur celle qu'ils entretiennent avec le groupe.

Si le groupe compte plus de 20 participants, il vaut mieux le diviser en sous-groupes. Une réunion plénière permettra un échange des expériences concernant le travail réalisé en sous-groupes. Il faut alors prévoir des modérateurs supplémentaires.

Un environnement favorable

Afin que la réunion de travail se déroule dans des conditions optimales, il faut :

1. éviter qu'un incident (mauvaise humeur, agressivité), un dérangement et une interruption involontaire ne survienne. Il faut donc veiller à ce que le groupe/l'assemblée puisse travailler sans jamais être dérangé(e).
2. mettre à disposition les outils nécessaires à l'animation d'une réunion (panneau à punaiser, flip chart, etc.).
3. prévoir une pièce plutôt trop grande que trop petite. On peut disposer des chaises en cercle, ce qui donnera le cas échéant la possibilité de constituer des groupes de petite taille sans avoir à quitter la pièce.
4. veiller à ce que les participants ne manquent de rien : eau minérale, thé, café, snacks, tout est prévu pour qu'ils puissent se restaurer.
5. définir la durée de la réunion de manière réaliste. En général, l'ordre du jour est trop chargé!

Aspects factuels et émotionnels

La communication s'effectue toujours à deux niveaux: les personnes délivrent un message factuel portant sur le sujet traité mais dévoilent dans la foulée certaines informations sur elles-mêmes.

Qu'il le veuille ou non, le modérateur devra travailler simultanément sur deux plans, le plan factuel, qui porte sur le sujet abordé, et le plan émotionnel ou relationnel, qui concerne la manière dont on se sent et dont on perçoit sa relation aux autres. En général le message factuel est limpide et manifeste alors que la part émotionnelle reste latente. La plupart du temps, on ne parle pas (ouvertement) du plan relationnel sous-jacent.

Lors d'une séance, les participants émettent simultanément les messages suivants :

- Message sur le contenu
- Message sur l'émetteur (je donne une information sur moi-même)
- Message sur le destinataire (je donne une information sur les autres participants)



Comment ces messages sont-ils exprimés ?

Message sur le contenu

Les messages sur le contenu sont communiqués oralement. Ils sont généralement retranscrits dans le procès-verbal.

Message sur l'émetteur et les autres participants

Les messages sur l'émetteur et les autres participants sont communiqués par :

- la gestuelle (attitude corporelle, mouvement des bras, etc.)
- les expressions du visage
- le ton (coléreux, doux, etc.)

Les messages sur l'émetteur et les autres participants résultent d'une situation, expriment des sentiments (des émotions) et influent sur l'ambiance qui règne durant la séance.

La consigne « Restez objectif » encourage donc à ignorer le plan émotionnel et à communiquer exclusivement sur un plan factuel... ce qui est impossible.

Lorsque le président de la séance ouvre la séance en déclarant « je suis heureux que vous ayez tous pu venir », ces paroles signifient en fait :

Plan factuel

Message sur le contenu : « C'est bien que vous soyez tous venus. »

Plan relationnel

Message sur l'émetteur : « C'est moi qui préside cette séance » et peut-être :
« Je suis heureux que vous soyez tous venus. »

Message sur les autres participants: « Vous êtes les participants » et peut-être :
« Vous représentez beaucoup à mes yeux pour que je vous adresse officiellement des paroles de bienvenue amicales. »

Ce simple exemple montre que l'on peut conférer une dimension relationnelle à ce message factuel suivant les deux lectures que l'on en fait (émetteur/destinataire).

Des messages clairs sur le contenu

Lorsqu'on veut communiquer efficacement, il faut veiller à ce que les messages que l'on délivre soient clairs. Pour ce faire, il faut utiliser un langage simple, structurer ses propos, opter pour la concision et la limpidité et s'appuyer sur des éléments qui viendront animer le discours (illustrer son message par des diapositives par exemple).

Des messages sincères

Les messages sur l'émetteur doivent être sincères. Être sincère, cela signifie jouer franc jeu et dire sans ambages ce que l'on a à dire à son interlocuteur.

Des messages respectueux de l'autre

La communication s'établit dans le respect lorsque l'interlocuteur est traité avec égard et sans mépris.

Pour les modérateurs, cela signifie :

- veiller à la formulation des messages, afin de créer et de maintenir une ambiance de travail agréable ;
- traiter et piloter simultanément deux processus interconnectés, le processus technique et le processus de groupe.

11. Quand diriger une séance?

Un modérateur pour stimuler le processus

Dès lors que les débats ont pour objectif de traiter un sujet précis, la présence d'un modérateur s'avère nécessaire, surtout dans les cas suivants :

- lorsque les participants doivent se concentrer intensément sur le sujet ;
- lorsque le thème abordé est sujet à discorde et que les participants sont impliqués sur le plan émotionnel ;
- lorsque les problèmes sont tels que la discussion s'enlise.

La plupart des réunions sont présidées par une personne, qu'il s'agisse du chef ou d'une personne désignée par le groupe.

Cette personne doit remplir une double mission difficile :

- Elle dirige la séance.
- En sa qualité de membre du groupe, elle participe elle-même à la séance.

Un modérateur qui s'implique

Pour remplir cette double mission, le modérateur :

- Indique à chaque fois de quel point de vue il se place (modérateur ou membre du groupe).
- Participe activement au travail de groupe.
- Pose des questions.
- N'attribue de faute à personne.
- Ne juge pas.
- Evite les questions suggestives.
- Reste neutre..

Indiquer à chaque fois de quel point de vue on se place

Le modérateur qui s'implique dans le débat fait savoir régulièrement de quel point de vue il se place. Il est important qu'il ne fasse pas de commentaires en premier, car cela ne ferait que mettre en exergue son statut particulier.

Participer activement au travail de groupe

Il participe au travail, au même titre que les autres membres du groupe. Il participe au brainstorming, prend part aux votes, etc.

Poser des questions

Animer un débat ne consiste pas à faire des déclarations mais à poser des questions. C'est le seul moyen de connaître et de comprendre l'opinion des uns et des autres. Telle doit être en tout cas la démarche d'un modérateur objectif.

Ne reporter la faute sur personne

En cas de malentendus, ne jamais reporter la faute sur l'interlocuteur (« Vous m'avez mal compris ») ; prendre au contraire sur soi et préciser ce que l'on voulait dire (« Excusez-moi, je crois que je me suis mal exprimé. Ce que je voulais dire, c'est que... »).

Ne pas juger les participants

Dans la mesure du possible, le modérateur devrait éviter tout jugement de valeur par rapport aux suggestions faites par les participants. Une remarque comme « C'est une proposition tout à fait intéressante » peut donner l'impression que tout ce qui a été proposé auparavant était sans intérêt.

Eviter les questions suggestives

Les questions suggestives du style « Ne pensez-vous tout de même pas qu'il serait plus raisonnable de... ? », qui peuvent influencer ou piéger l'interlocuteur sont à manier avec précaution. Elles constituent en effet un moyen de manipulation et suggèrent que l'interlocuteur n'est pas en droit ou en mesure de se forger sa propre opinion.

Rester neutre

Quelqu'un qui dirige une séance maîtrise le déroulement (processus) d'une séance mais n'est pas un expert du domaine abordé. Animer une discussion, c'est donc rester neutre et :

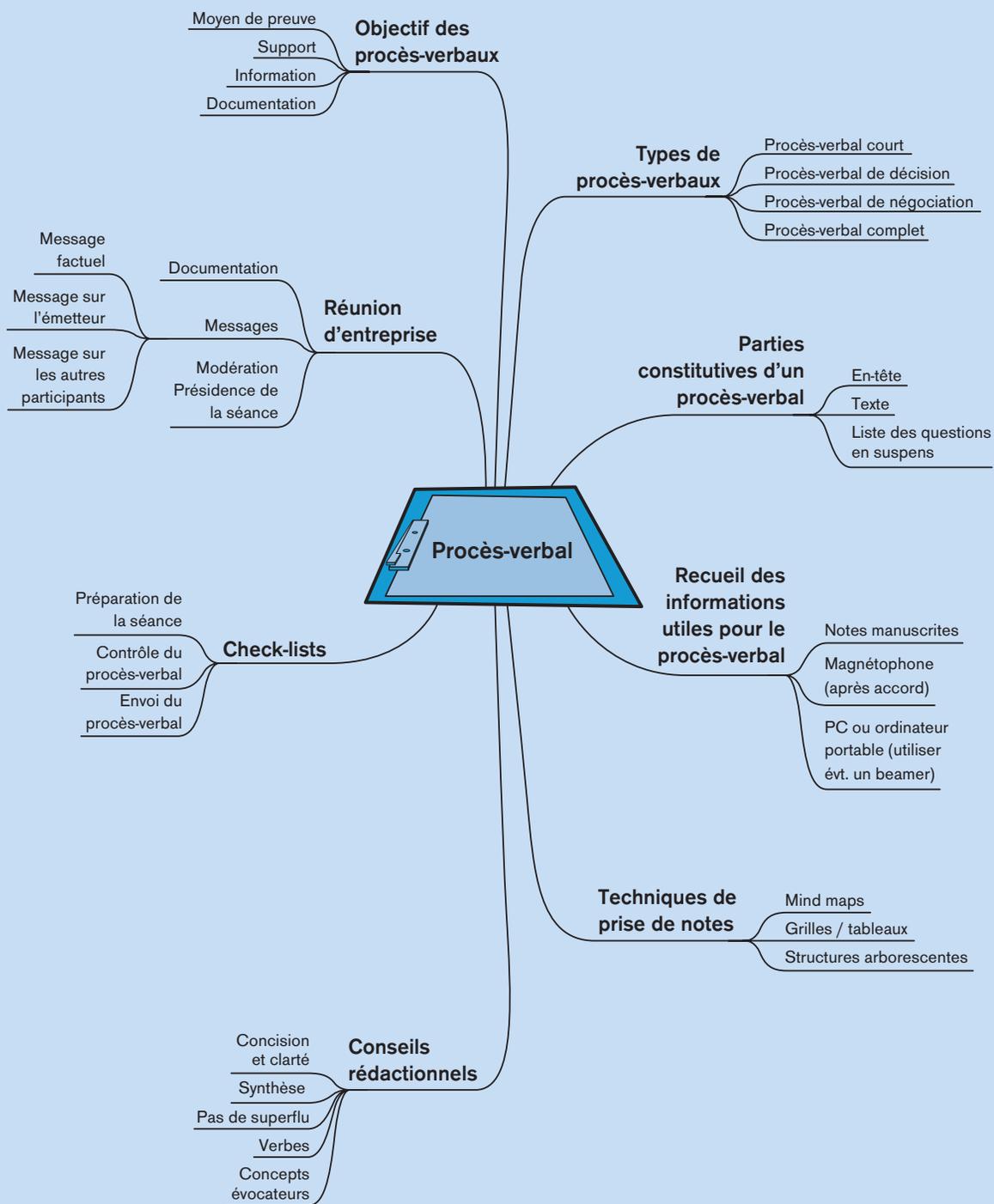
- ne pas prendre parti ;
- laisser chacun s'exprimer ;
- ne pas commenter ni juger les interventions des participants ;
- transmettre immédiatement les questions d'un participant au groupe.

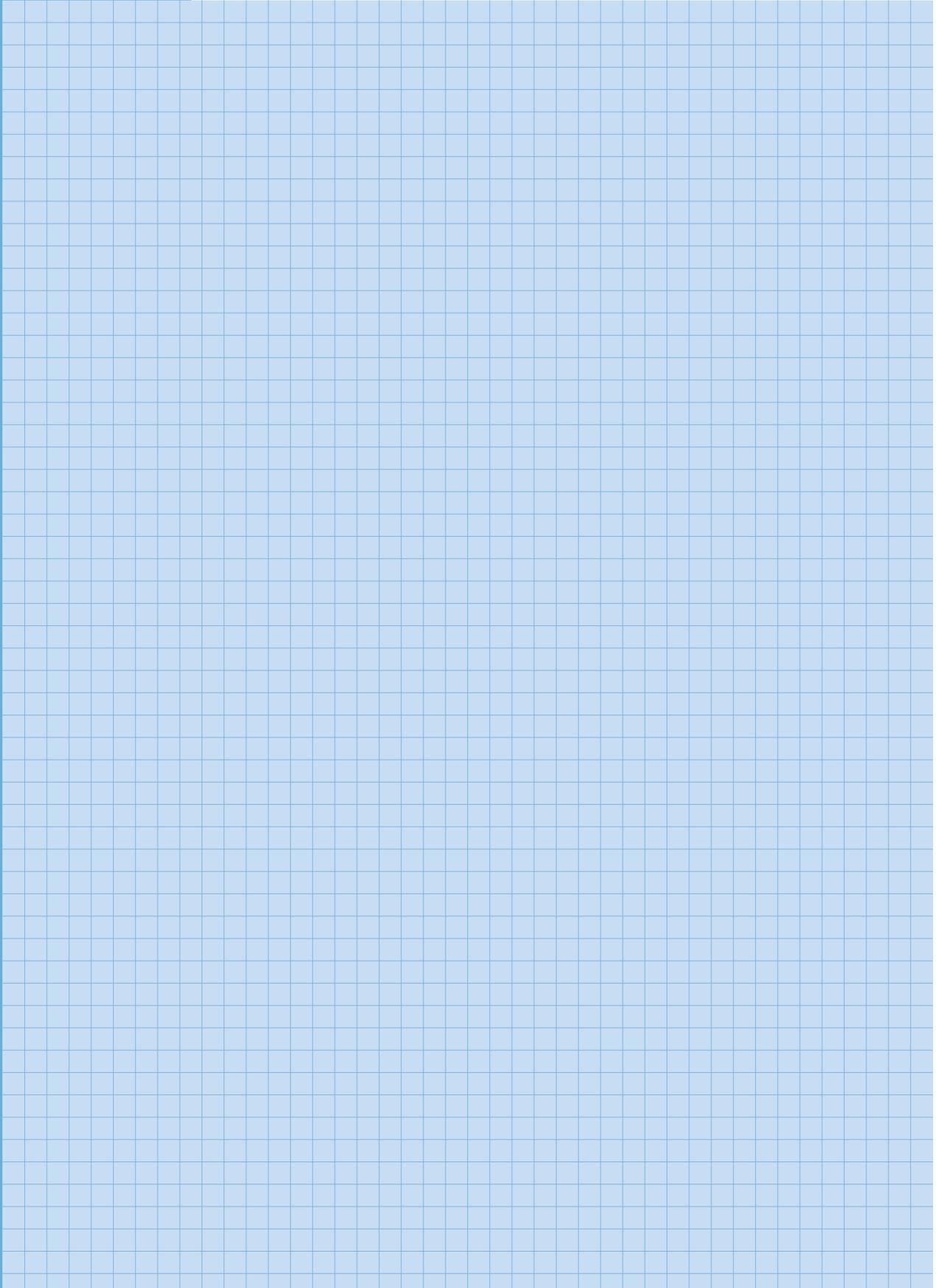
Le modérateur peut à titre exceptionnel déroger à ce principe de la neutralité lorsque :

- le groupe s'enferme ou que
- le modérateur a une idée vraiment « géniale ».

Il pourra intervenir dans la discussion en débutant son intervention par :

- « Il me semble que... »
- « Est-il possible que... »





Lire
Réfléchir
Résoudre

EXERCICES

Basée sur les objectifs du guide méthodique type standard et du guide méthodique type de la branche « service et administration »

Rédiger un procès-verbal

EXERCICES : SOMMAIRE

1. Etablir un en-tête de procès-verbal
2. Rédiger un procès-verbal
3. Dresser un procès-verbal court

Rédiger un procès-verbal



1. Etablir un en-tête de procès-verbal

2.1.1.1

Sur la base des indications suivantes, établissez un en-tête de procès-verbal clair :

La réunion hebdomadaire des responsables de service de la division Couleurs de Chimie SA a eu lieu le 16 octobre 20.. de 14h00 à 16h00 dans la salle de conférence 013.

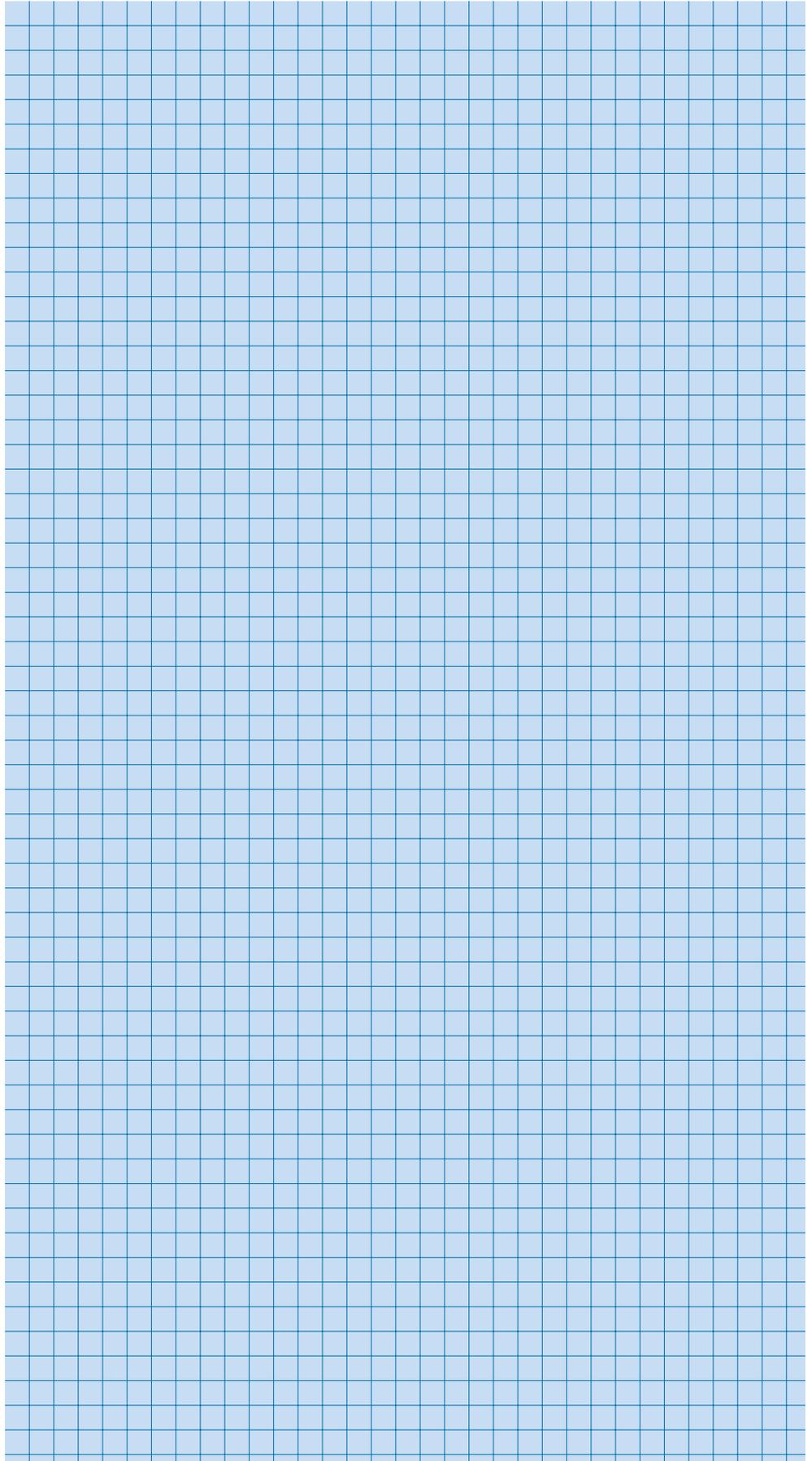
Etaient présents : M. Maw Gutzwiler, Mme Hedy Hanselmann, Mme Linda Ilg, M. Fred Krähenbühl, M. Friedrich Leibundgut et M. Rolf Vögelin.

Se sont excusés : M. Hans Husi et Mme Miriam Jost.
Tous les absents se sont excusés.

Le procès-verbal doit être remis aux responsables des services et des divisions. Le responsable de division M. Friedrich Leibundgut a dirigé la séance.
Mme Ilg assure la rédaction du procès-verbal. C'est elle qui a rédigé le procès-verbal de la séance du 17 octobre 20...

Voici l'ordre du jour de la séance : adoption du dernier procès-verbal, introduction des horaires aménagés, sécurité sur le lieu de travail, questions diverses.

Rédiger l'en-tête de procès-verbal :





2. Rédaction d'un procès-verbal

2.5.1.2

4.3.1.1

4.3.1.2

Mme Aeschlimann, propriétaire de l'école de commerce Merkur à Bâle, vous charge de rédiger le procès-verbal de la réunion suivante :

Discussion sur la planification et l'organisation du concert de Noël de l'école de commerce de Merkur, à Bâle.

Participants	Mme Aeschlimann M. Winzenried	Propriétaire de l'école de commerce Responsable Développement de l'école
	Mme Gerig	Responsable du secrétariat/rédactrice du procès-verbal
	Mme Heller	Représentante des enseignants
Date	Lundi 20 novembre 20...	
Concerne	L'ensemble du corps enseignant Tous les collaborateurs du secrétariat	
Mme Aeschlimann	Je suis heureuse de vous accueillir pour notre réunion mensuelle et espère que vous avez tous passé un excellent week-end. Pour ma part, j'ai été invitée dimanche à un concert privé chez des amis. Le célèbre quatuor à cordes de Jan Kuply et le clarinetiste Antony Morf ont joué le quintette pour clarinette en si majeur d'Anton Reichardt et le quatuor à cordes en si mineur de F. Mendelssohn-Bartholdy. Comme cela fait longtemps que je souhaite ajouter une note culturelle à l'enseignement dispensé dans notre école, j'ai demandé à Jan Kuply si lui et son quatuor accepteraient de donner un concert de Noël pour nos élèves et leurs familles. Il a proposé la date du mardi 19 décembre 20.. Nous avons jusqu'à la fin de la semaine pour prendre une décision.	
M. Winzenried	C'est une excellente idée. Dans quel lieu le concert serait-il donné ?	
Mme Aeschlimann	J'ai pensé au casino de la ville ou à une église. Par exemple l'église St-Léonard ou St-Martin.	
Mme Heller	Pouvons-nous nous permettre financièrement ce genre de manifestation ?	
Mme Aeschlimann	Vous avez raison de soulever la question. Les musiciens demandent un cachet de CHF 2500.-, auxquels viennent se greffer les frais de location de la salle et les invitations. Il faudra compter entre CHF 6000.- et CHF 7000.-.	

- Mme Gerig** Qui va payer ?
- Mme Aeschlimann** Voilà comment je vois les choses : nous offrons les deux tiers des places comme cadeau de Noël et vendons le tiers restant.
- M. Winzenried** Concrètement, comment est-ce que cela fonctionnerait ?
- Mme Aeschlimann** Le concert de Noël sera placé sous le patronage de l'école. Les personnes côtoyant de près notre établissement recevront une invitation personnelle et feront savoir s'ils souhaitent assister au concert. Le reste des billets sera vendu.
- M. Winzenried** Combien de billets pensez-vous vendre et à quel prix ?
- Mme Aeschlimann** Je pense que pour des musiciens de ce renom, on peut vendre plus de 200 billets. Le prix sera fixé à CHF 30.-
- M. Winzenried** Vous pensez qu'environ 600 personnes assisteront au concert ?
- Mme Aeschlimann** Oui. Probablement même plus.
- Mme Gerig** Je sais combien le public de Bâle apprécie la musique : ces chiffres me paraissent tout à fait réalistes.
- M. Winzenried** En d'autres termes, la manifestation pourrait être en grande partie financée grâce à la vente des billets.
- Mme Aeschlimann** Le concert devrait coûter environ CHF 1000.- à l'école.
- M. Winzenried** Cela devrait être dans nos moyens.
- Mme Aeschlimann** Vous êtes donc tous d'avis que ce concert peut avoir lieu ?
- M. Winzenried** Oui, tout à fait.
- Mme Gerig** Moi aussi je trouve l'idée excellente et je pense que ce genre de manifestation aura un effet très positif sur l'image de marque de notre école.
- Mme Heller** Moi aussi je soutiens à 100 % cette idée, à une réserve près : je crains que nous ayons du mal à en maîtriser l'organisation...
- Mme Aeschlimann** Je suis ravie que vous approuviez ce projet ! Quant à l'organisation, voilà comment nous pourrions procéder:
- Nous devons tout d'abord vérifier s'il y a une salle disponible à la date envisagée ; pourriez-vous vous en charger, Mme Gerig ?

Mme Gerig	Volontiers. Je peux même vous donner la réponse ce soir.
Mme Aeschlimann	Merci. N'oubliez pas de vérifier quelles sont les conditions de location, le nombre de places et le prix. Ensuite il faut s'occuper de la publicité. Pouvez-vous vous en charger, Mme Heller ?
Mme Heller	Je pourrai réaliser un plan publicitaire détaillé. Il faut néanmoins connaître vos souhaits en la matière.
Mme Aeschlimann	Nous écrivons directement aux personnes proches de l'école et aux élèves. Nous rédigerons en outre un article sur le concert de Noël dans le prochain numéro du journal des élèves. Je pense que pour des raisons de coûts, nous devons utiliser les médias avec modération.
M. Winzenried	Je pense qu'il serait très utile de présenter le concert lors d'une conférence de presse et d'informer sur le rôle joué par notre école dans le cadre de cette manifestation. Les interviews accordées sur des stations locales sont également intéressantes, financièrement parlant.
Mme Aeschlimann	Que pensez-vous des affiches ? Et est-ce qu'on devrait également publier des annonces dans les quotidiens ?
M. Winzenried	Absolument. Il faudrait que paraisse un bon nombre d'annonces deux semaines avant le concert.
Mme Heller	Et concernant la vente des billets ?
Mme Aeschlimann	Nous allons aborder ce point, mais j'aimerais tout d'abord clore la question de la publicité.
Mme Heller	Les élèves ne pourraient-ils pas poser eux-mêmes des affiches dans la ville ?
Mme Aeschlimann	L'affichage sauvage, je ne sais pas si c'est une très bonne idée. En revanche, les élèves pourraient demander la permission aux commerçants d'apposer des affichettes dans leurs magasins.
	Mme Gerig, pourriez-vous assurer la conception graphique des invitations, des affiches, des cartes et des programmes ?
Mme Gerig	Avec plaisir !
Mme Aeschlimann	Alors on se fixe une date la semaine prochaine pour discuter de tout ce qui concerne les documents imprimés. Jeudi, à 9h00, cela vous convient-il ?
Mme Gerig	Oui, si cela ne dure pas plus d'une heure. J'ai rendez-vous avec M. Tempelton à 10h00 pour qu'il me présente les supports du cours « Telephone Call ».

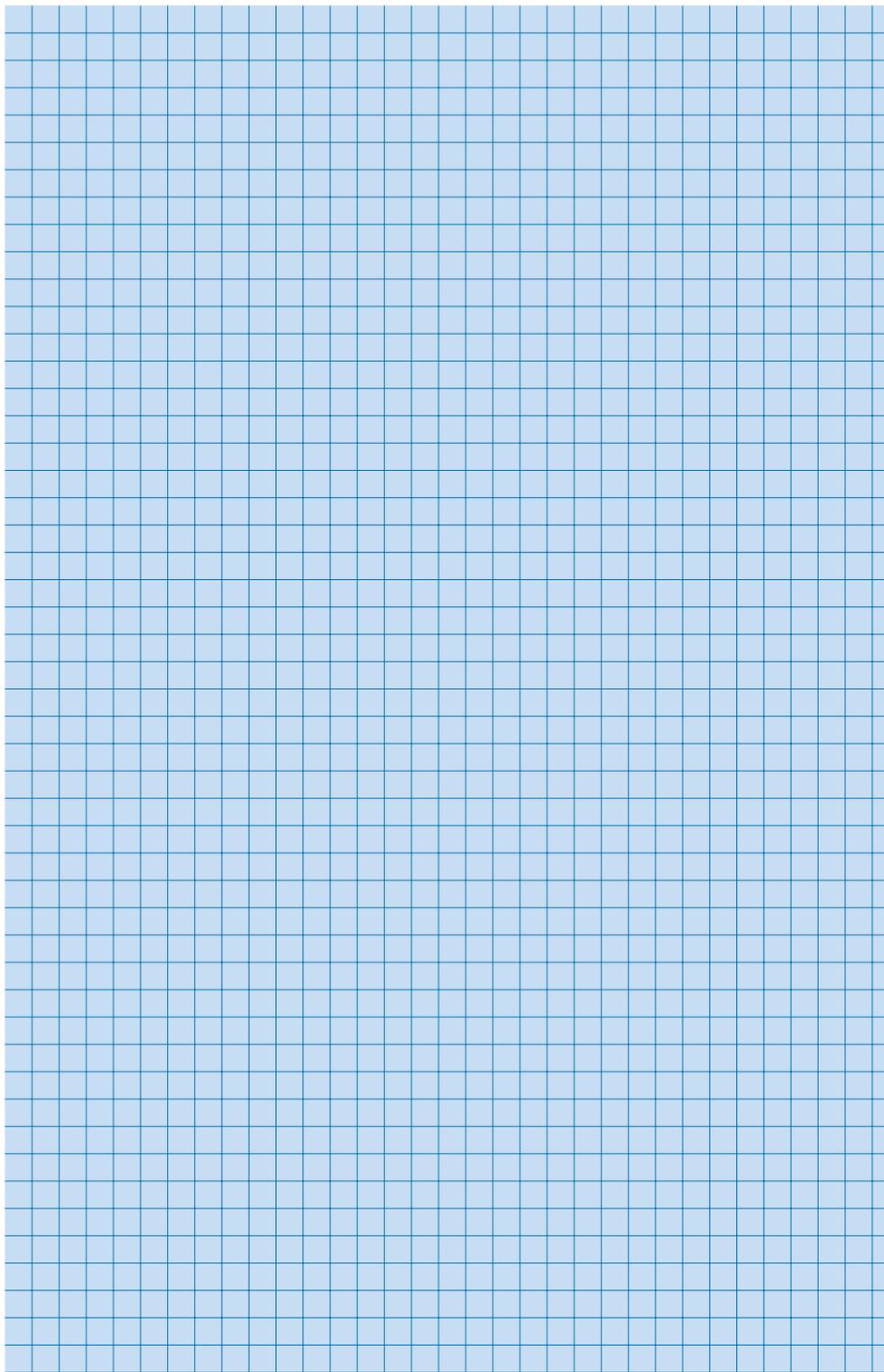
- Mme Aeschlimann** En une heure nous avons largement le temps de faire le tour de la question. Venons-en maintenant à la vente de billets. Je ne pense pas que l'école devrait s'en occuper. Le mieux serait de confier cette tâche au conservatoire de musique Löffler. Ils ont leur propre caisse et c'est un domaine qu'ils connaissent bien. En plus, ce genre de service de vente officiel nous fera de la publicité supplémentaire.
- M. Winzenried** Je suis tout à fait de votre avis. D'ailleurs, je connais M. Löffler personnellement. Est-ce que je le contacte ?
- Mme Aeschlimann** Ce serait très gentil de votre part. Je crois que nous avons abordé les points principaux. Je vous remercie de votre participation et vous souhaite une très bonne journée.

- A. En votre qualité de rédacteur de procès-verbal, prenez des notes à partir de la discussion ci-dessus que vous lisez ou écoutez.

Faites surtout attention aux deux points suivants :

- Choisissez une forme adéquate pour prendre vos notes.
- Les notes doivent contenir succinctement les informations essentielles.

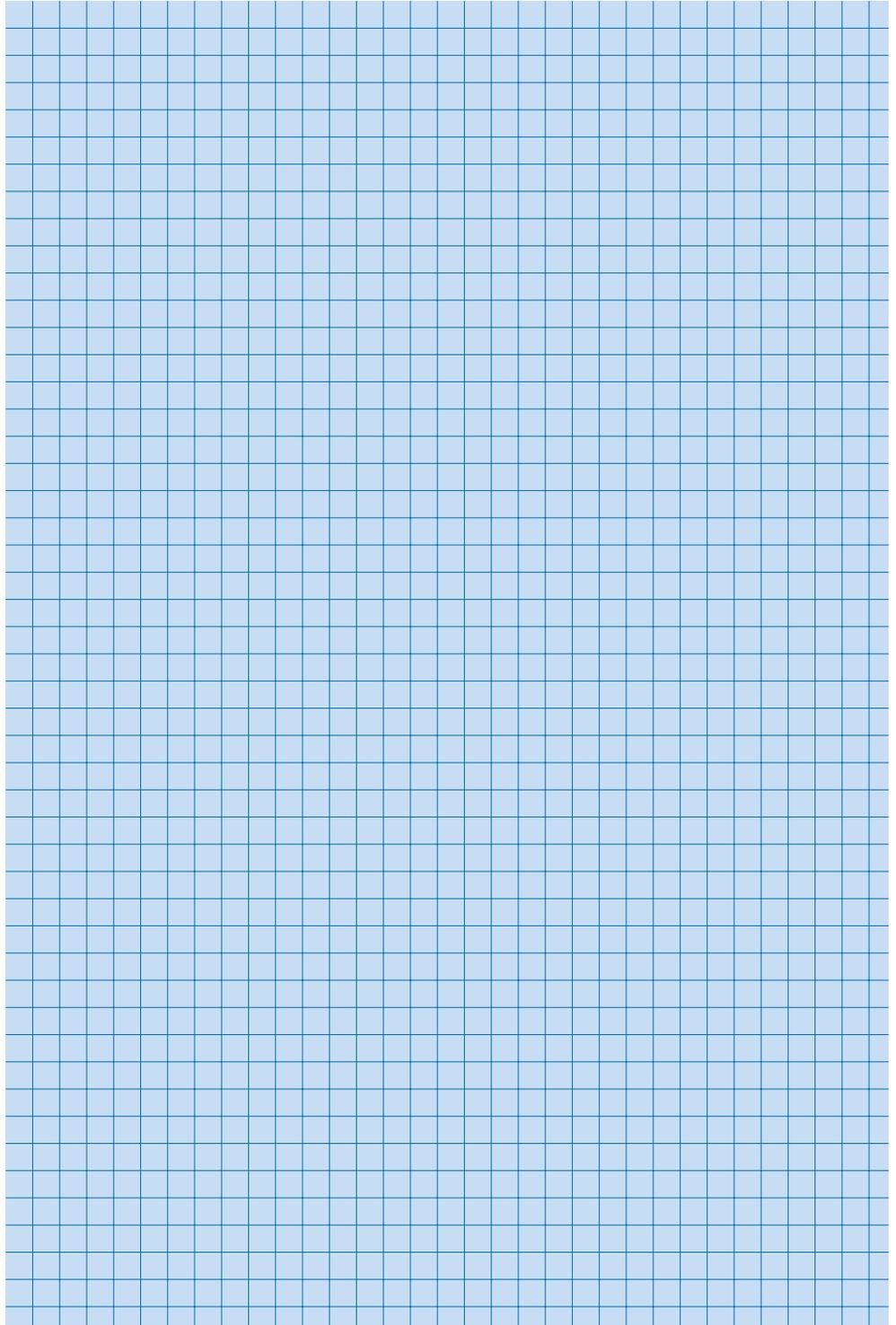
Vos notes :
(manuscrites) :

A large grid of graph paper for taking notes, consisting of a 30x30 grid of small squares.

- B.** Sur la base des notes que vous avez prises (n'utiliser que celles-ci !), rédigez un procès-verbal court. Vous n'avez pas besoin de préparer un en-tête. Veillez à :
- structurer le contenu et à fournir des informations exhaustives ;
 - adopter un style clair et fluide ;
 - adopter une présentation appropriée.

Votre procès-verbal court (sans en-tête)

(manuscrit ou tapé sur ordinateur - auquel cas, imprimer le travail, le réduire et le coller) :

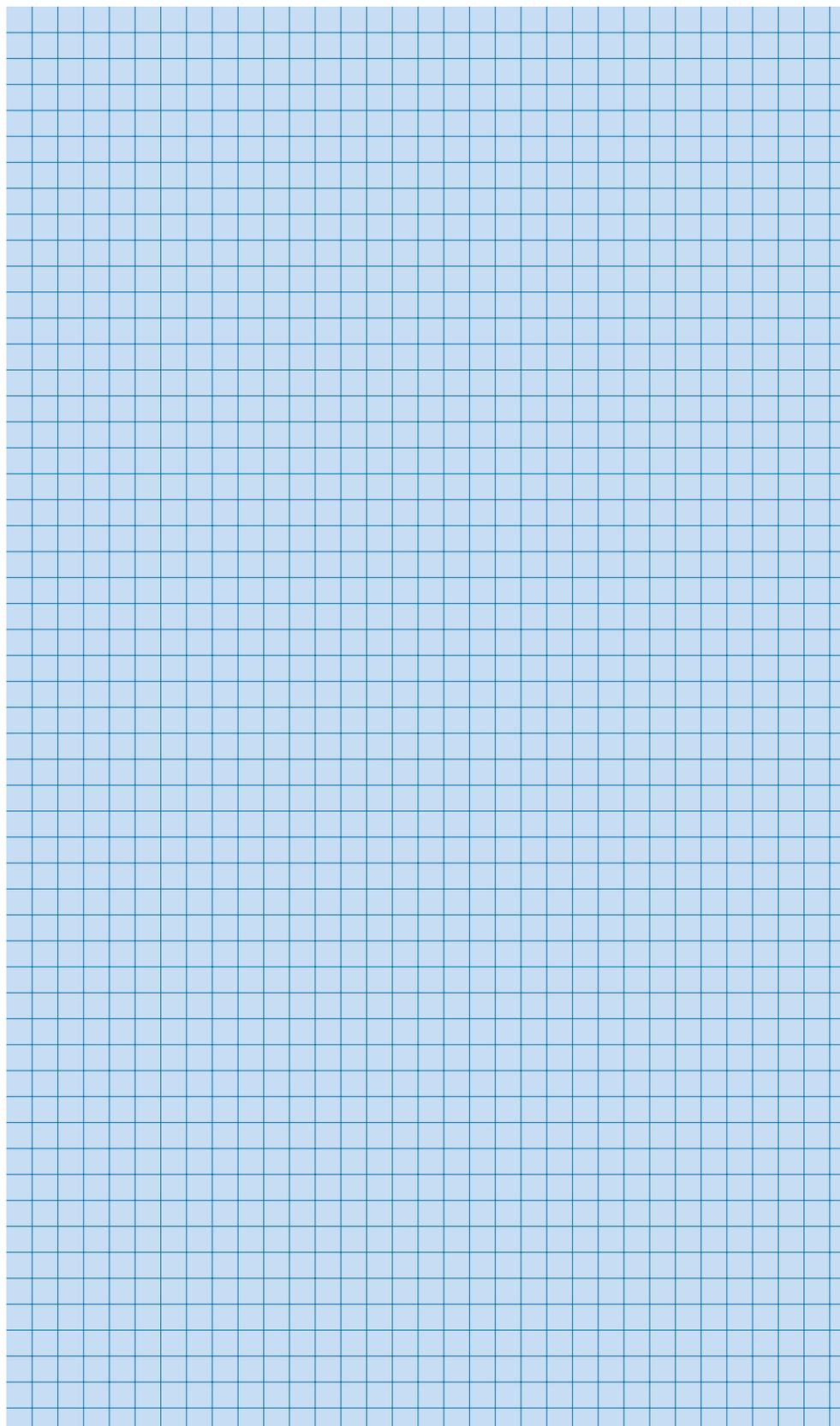


- C.** Sur la base de la discussion précédente, vérifiez si les données et les tâches qui figurent dans votre procès-verbal court sont exactes. Corrigez-les si nécessaire.

- D. Etablissez maintenant une liste de questions en suspens. Veillez à ce que la présentation soit impeccable.

Liste des questions en suspens

(manuscrite ou tapée sur ordinateur - auquel cas, imprimer le travail, le réduire et le coller) :

A large rectangular area filled with a light blue grid pattern, intended for writing a list of suspended questions. The grid consists of small squares and covers most of the page's width and height.

**3. Etablir un procès-verbal court 2.1.1.1 2.5.1.2 4.3.1.1 4.3.1.2**

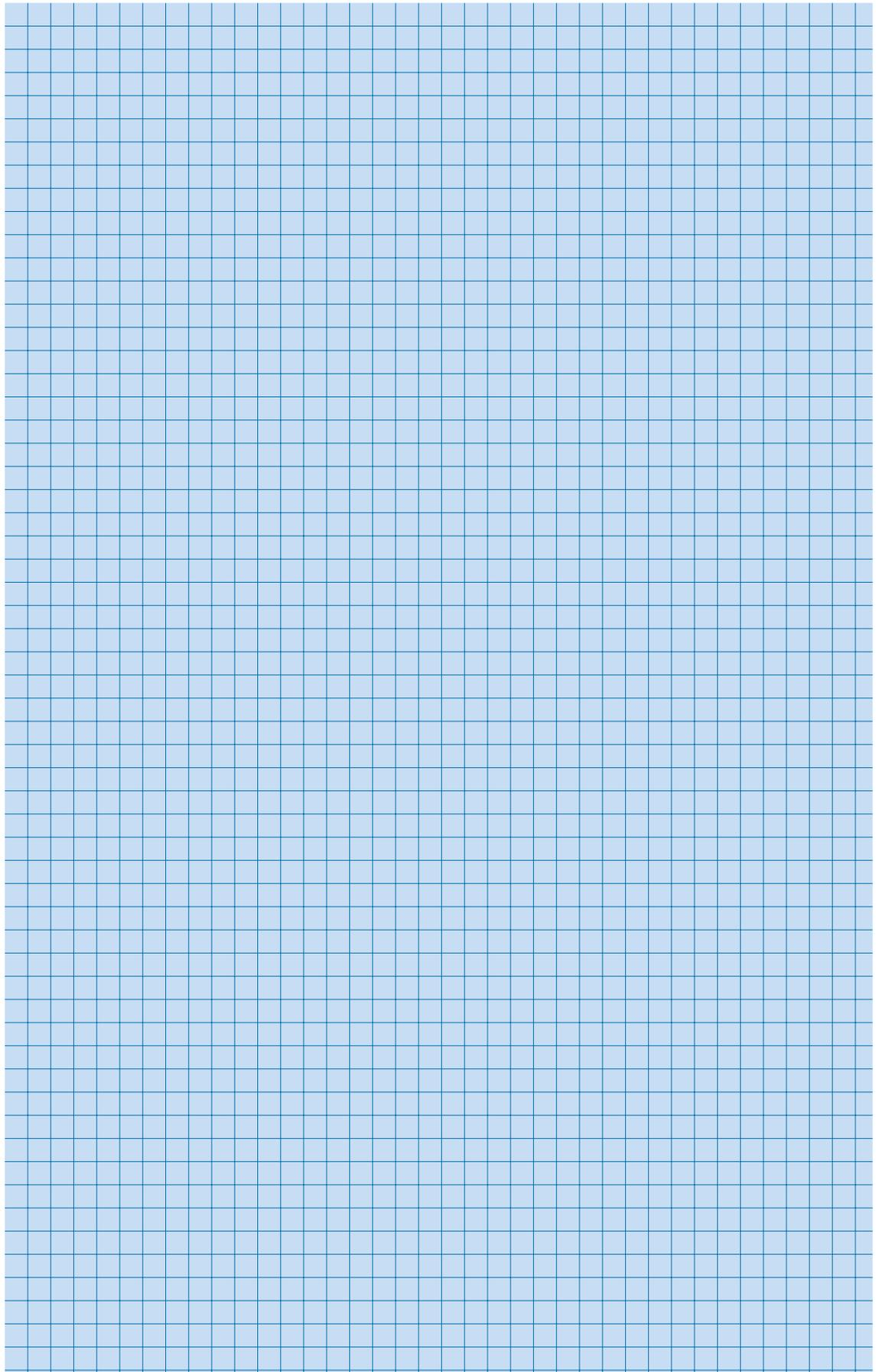
Emil Leupi gère le magasin de cycles « Bike Inn » à Weinfelden. La Thurgovie se targuant d'être LA région du vélo autour du lac de Constance, Emil Leupi décide d'agrandir son entreprise et d'ouvrir des points de location de vélos supplémentaires dans d'autres villes du canton. Il soumet son projet aux collaborateurs au cours d'une des réunions hebdomadaires habituelles de Bike Inn (date, numéro de procès-verbal, ordre du jour, lieu, durée et prochaine date de séance de votre choix). S'ensuit une discussion animée. La secrétaire Brigitte Schwarz est chargée de rédiger le procès-verbal. Sont également présentes les personnes suivantes : Ernst Wolf, mécanicien et Erika Hofer, employée de bureau. A l'issue de la séance, la secrétaire vous remet ses notes manuscrites que vous devrez mettre au propre.

Vous êtes chargé de rédiger sur PC le procès-verbal court de cette séance. Celui-ci ne doit pas dépasser une page en format A4, en-tête compris. Vous réduirez la taille de la police pour pouvoir coller votre travail à côté des notes manuscrites de Brigitte Schwarz. Vous avez 20 minutes pour effectuer cet exercice.

Notes de Brigitte Schwarz :

Le chef accueille les participants et présente son nouveau projet : Il souhaite ouvrir des locations de vélos dans d'autres grandes villes de Thurgovie, notamment à Frauenfeld, Amriswil, Romanshorn, Kreuzlingen et Bischofszell. Erika Hofer estime qu'il faudrait se limiter pour l'heure à deux villes maximum et voir comment les choses évoluent. La proposition est approuvée par tous. Ernst Wolf propose Kreuzlingen et Romanshorn, arguant que les deux villes se trouvent au bord du lac de Constance et que ce sont des lieux de villégiature très prisés par les touristes ; le chef souhaite néanmoins choisir une ville près du lac de Constance et une dans la région des collines. Tout le monde se met d'accord sur Romanshorn et Frauenfeld. A Frauenfeld, le point de location sera situé dans le centre-ville alors qu'à Romanshorn, il se trouvera près du port. Brigitte Schwarz est chargée de rechercher des sites intéressants. Le chef lui suggère de parcourir au cours des prochaines semaines les offres des quotidiens et des publications officielles des deux villes. Elle est également censée s'adresser à des agences immobilières. Le local devra faire environ 100 m² et le montant de la location ne pas dépasser les CHF 1500.- par mois. Emil Leupi calcule qu'il pourra louer 50 à 60 vélos par jour sur environ 120 jours de l'année. Un chiffre auquel il est parvenu sur la base des données qui lui ont été transmises par l'office du tourisme de Thurgovie. Rien n'a encore été décidé quant à la gestion des deux magasins. Brigitte Schwarz propose qu'Ernst Wolf affecte à cette tâche deux jeunes travaillant en atelier, ceux-ci étant en mesure d'effectuer des réparations sur-le-champ. Ernst Wolf s'oppose à cette idée, car cela signifierait que l'équipe travaillant en atelier passerait de 6 à 4 personnes. Emil Leupi estime qu'une organisation plus rationnelle permettrait de remédier à ce problème. Ernst Wolf a beau être sceptique, il ne trouve rien à répliquer à cet argument. Le chef lui demande qui seront les deux jeunes ; il désigne Schmidt et Müller. Le job serait en effet tout à fait dans leurs cordes. Emil Leupi charge donc Ernst Wolf de demander aux deux jeunes s'ils seraient prêts à changer de lieu de travail. Emil Leupi attend de Brigitte Schwarz et Ernst Wolf qu'ils lui transmettent des informations plus précises à ce sujet d'ici deux semaines. Les participants passent au point suivant.

Procès-verbal court

A large grid of graph paper for writing a short minutes document. The grid consists of 20 columns and 40 rows of small squares, providing a structured space for text entry.

Basée sur les objectifs du guide méthodique type standard et du guide méthodique type de la branche « service et administration »

Rédiger un procès-verbal

SOLUTIONS : SOMMAIRE

1. Etablir un en-tête de procès-verbal
2. Rédiger un procès-verbal
3. Etablir un procès-verbal court

Rédiger un procès-verbal



1. Rédiger un en-tête de procès-verbal

2.1.1.1

Chimie SA, Division Couleurs

Procès-verbal de la réunion hebdomadaire

Présidence Friedrich Leibundgut

Date 16 octobre 20..

Lieu Salle de réunion 013

*Présents Max Gutzwiler
Hedy Hanselmann
Linda Illg, rédactrice du procès-verbal
Fred Krähenbühl
Friedrich Leibundgut
Rolf Vögelin*

*Excusés Hans Husi
Miriam Jost*

Début/fin 14h00 - 16h00

Concerne Les responsables des services et des divisions

Ordre du jour

- 1. Adoption du procès-verbal de la séance précédente*
- 2. Introduction des horaires aménagés*
- 3. La sécurité au travail*
- 4. Questions diverses*


A. Notes

1. *Présidence de la séance : Aeschlimann (A)*
2. *Ordre du jour : planification et organisation du concert de Noël*
3. *A souhaite organiser un concert : le quatuor de Jan Kuply. Elle a déjà sollicité les musiciens. Date possible : mardi 19 décembre 20.. L'accord devrait être donné d'ici la fin de la semaine. Lieu : casino de la ville ou églises St-Léonard ou St-Martin*
4. *Mme Heller (H) soulève la question du coût.*
5. *A établit une liste des coûts*
Musiciens : env. CHF 2500.-
Invitations, location de la salle, etc. / env. CHF 3500.- à CHF 4500.-
Total : env. CHF 7000.-
6. *A présente le concept de financement de ce concert :*
2/3 des places réservés aux invités, le reste des billets est vendu ;
recettes : 200 billets à CHF 30.- = CHF 6000.-
Financement pouvant être assumé par l'école (env. CHF 1000.-)
7. *Tous les participants approuvent l'idée de ce concert.*
8. *Organisation : Mme Gerig (G) résoudra la question des salles disponibles.*
Délai : d'ici ce soir
9. *H est responsable de la publicité :*
 - *Courrier directement adressé aux personnes invitées*
 - *Article publié dans le journal des élèves*
 - *Conférence de presse*
 - *Annonces dans les quotidiens (2 semaines avant le concert)*
 - *Affichettes apposées par les élèves dans le centre-ville*
10. *M. Winzenried (W) se renseigne sur le tarif des interviews données sur les stations locales.*
11. *G se charge de la conception des affiches, des invitations, des billets et des programmes.*
12. *G + A conviennent d'un rendez-vous le jeudi 30 novembre 20.. à 9h00, pour discuter des supports imprimés.*
13. *La vente des billets sera assurée par le conservatoire Löffler. W. discutera des modalités avec M. Löffler .*
14. *Fin de la séance*

B. Procès-verbal court

<p><i>Ecole de commerce Merkur 4000 Bâle</i></p> <p><i>Procès-verbal Réunion hebdomadaire, lundi 20 novembre 20..</i></p>	<p><i>Questions en suspens</i></p>
<p><i>Ordre du jour</i></p> <p><i>Discussion de la planification et de l'organisation du concert de Noël</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Madame Aeschlimann propose de faire appel au quatuor à cordes de Jan Kuply pour le concert de Noël. M. Kuply aurait une disponibilité le 19 décembre 20.. L'offre doit être confirmée d'ici la fin de la semaine. Mme Aeschlimann propose que le concert ait lieu au casino de la ville ou à l'église.</i> • <i>Mme Heller se demande combien le concert coûtera à l'école.</i> • <i>Mme Aeschlimann explique que les musiciens percevront un cachet de CHF 2500.-, et que les autres frais (location de la salle, invitations, publicité) seront compris entre CHF 3500.- et CHF 4500.-. Total des coûts environ CHF 7000.-</i> • <i>Mme Aeschlimann explique les modalités de financement : env. 400 personnes seront invitées et 200 billets seront vendus au prix de CHF 30.-, générant des recettes de CHF 6000.-. La contribution de l'école s'élèvera à CHF 1000.-.</i> • <i>Les participants trouvent le projet et son mode de financement assez réalistes. Ils approuvent le concert à l'unanimité.</i> • <i>La discussion porte ensuite sur la répartition des tâches.</i> • <i>Mme Gerig vérifiera quelles sont les salles libres le 19 décembre 20..</i> • <i>Mme Heller se propose d'organiser la publicité autour de la manifestation. Il est décidé de recourir aux moyens suivants :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Courrier directement adressé aux personnes invitées</i> • <i>Article publié dans le journal des élèves</i> • <i>Conférence de presse</i> • <i>Annonces dans les quotidiens (2 semaines avant le concert)</i> • <i>Affichettes apposées par les élèves dans le centre-ville</i> • <i>M. Winzenried se renseignera sur le tarif des interviews données sur les stations locales.</i> • <i>Mme Gerig se charge de la conception des affiches, des invitations, des billets et des programmes.</i> • <i>Mmes Gerig et Aeschlimann examineront les différentes solutions le jeudi 30 novembre 20.</i> • <i>La vente des billets sera assurée par le conservatoire Löffler. W discutera des modalités avec M. Löffler.</i> • <i>Mme Aeschlimann clôt la séance.</i> 	<p><i>1</i></p> <p><i>2</i></p> <p><i>3</i></p> <p><i>4</i></p>

C. Vos notes correspondent certainement ! Bravo !

D. Liste des questions en suspens

<i>Liste des questions en suspens</i>			
<i>Réunion hebdomadaire du lundi 20 novembre 20..</i>			
<i>Question n°</i>	<i>Tâche</i>	<i>Responsable</i>	<i>Délai</i>
<i>1</i>	<i>Vérifier s'il reste encore des salles de libres le 19 décembre 20..</i>	<i>Mme Gerig</i>	<i>20. 11. 20..</i>
<i>2</i>	<i>Vérifier le tarif des interviews sur la station locale</i>	<i>M. Winzenried</i>	<i>asap (as soon as possible)</i>
<i>3</i>	<i>Conception d'affiches, d'invitations, de billets ainsi que du programme. Discussion du projet avec Mme Aeschlimann.</i>	<i>Mme Gerig</i>	<i>30.11.20..</i>
<i>4</i>	<i>Vente de billets par l'intermédiaire du conservatoire Löffler. Définition des modalités avec M. Löffler.</i>	<i>M. Winzenried</i>	<i>asap</i>



3. Rédiger un procès-verbal court

2.1.1.1

2.5.1.2

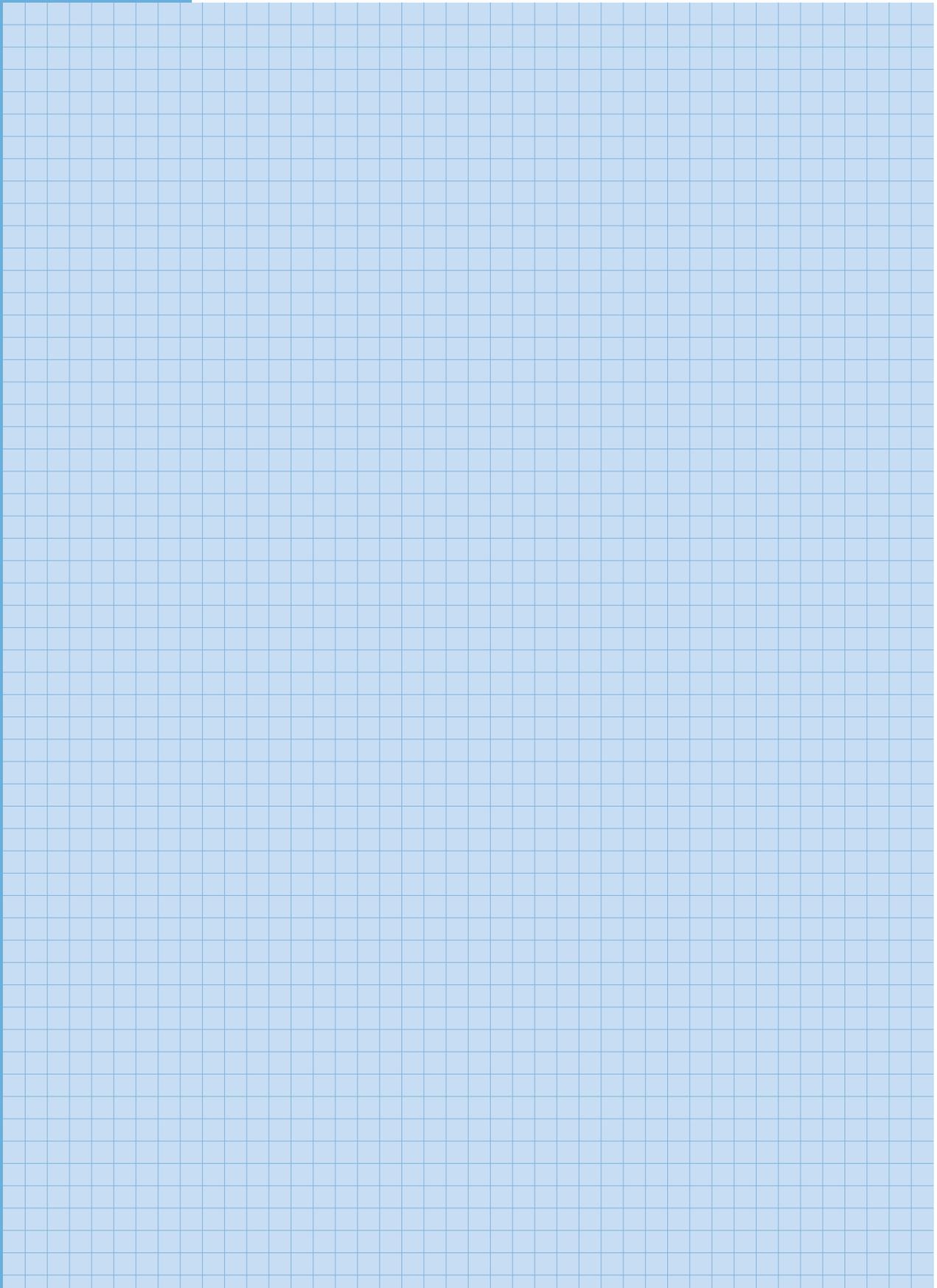
4.3.1.1

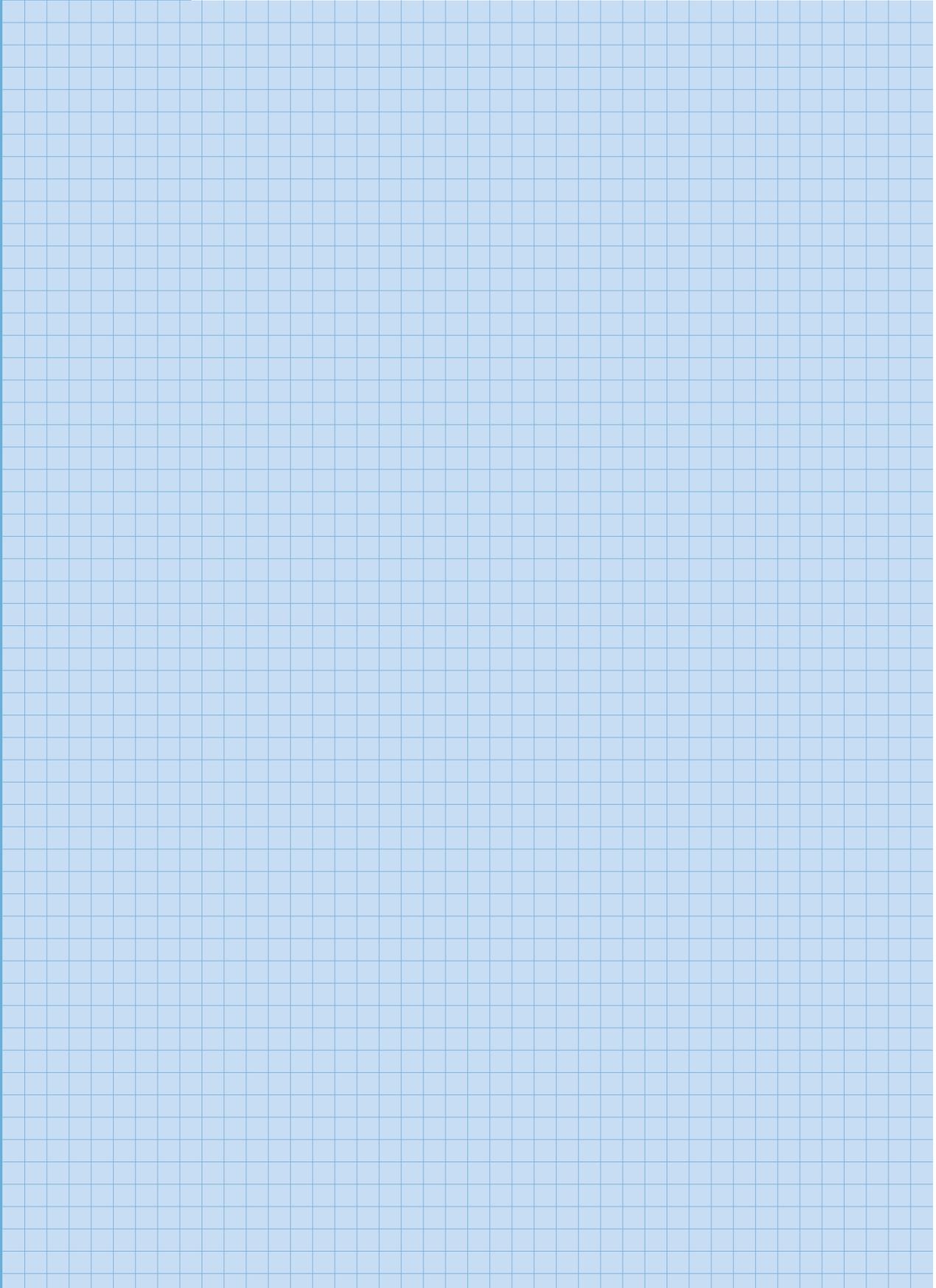
4.3.1.2

Procès-verbal court

Procès-verbal	N° 000/séance du lundi
Weinfelden	00. 00. 00
Début de la séance	09h00
Participants	Emil Leupi Brigitte Schwarz Erika Hofer Ernst Wolf
Rédactrice du procès-verbal	Brigitte Schwarz
Ordre du jour	Location de vélos dans des villes de plus grande taille du canton de Thurgovie Rapports de la semaine précédente Actualité de la semaine
Clôture de la séance	10H30
Séance suivante	00. 00. 00

Personnes	Texte du procès-verbal	Tâche	
Emil Leupi	Accueille les participants et présente son nouveau projet. Il souhaite ouvrir d'autres locations de vélos dans de grandes villes du canton de Thurgovie. Les villes qui l'intéressent sont Frauenfeld, Amriswil, Romanshorn, Kreuzlingen et Bischofzell.	Brigitte Schwarz	
Erika Hofer	On devrait se limiter à deux villes maximum et voir déjà comment cela fonctionne. La proposition est approuvée par tous.		
Ernst Wolf	Il propose Kreuzlingen et Romanshorn.		
Emil Leupi	Il souhaite choisir une ville au bord du lac de Constance et une ville dans la région des collines. Tout le monde se met d'accord sur Romanshorn et Frauenfeld. A Frauenfeld, le point de location de vélos se trouvera dans le centre-ville et à Romanshorn, près du port. Il charge Brigitte Schwarz de trouver des locaux, qui ne doivent pas dépasser les 100 m ² . Le loyer ne doit pas être supérieur à CHF 1500.-. Emil Leupi estime que pendant l'année, il louera 50 à 60 vélos par jour sur environ 120 jours. Il n'a pas encore été décidé qui gèrera les deux magasins.		
Emil Leupi	Il propose qu'Ernst Wolf libère deux apprentis travaillant en atelier afin de les affecter à la gestion des deux magasins. Ils pourraient également effectuer les réparations directement sur place.		
Ernst Wolf	Il s'oppose à cette idée. Cela signifierait en effet que l'équipe travaillant en atelier passerait de 6 à 4 personnes. Il finit toutefois par céder.		
Emil Leupi	Il estime qu'en optimisant l'organisation, cela devrait pouvoir se faire.		
Ernst Wolf	Il est sceptique mais ne répond pas. A la demande du chef, il désigne deux apprentis, Schmidt et Müller.		
Emil Leupi	Il charge Ernst Wolf de demander à ces apprentis s'ils accepteraient de changer de lieu de travail.		Ernst Wolf
	Il attend des informations plus détaillées de la part de Brigitte Schwarz et d'Ernst Wolf d'ici deux semaines.		Brigitte Schwarz und Ernst Wolf
	Les participants passent au prochain point de l'ordre du jour...		
	Weinfelden, le 00.00.00	Signature Rédactrice du procès-verbal	





30 modules d'apprentissage

Les 30 modules d'apprentissage de www.Kauffrau-Kaufmann.ch ont été mis au point par des praticiens collaborant activement au projet de réforme de la formation commerciale de base. Chaque module se compose d'une leçon, d'exercices s'y rapportant et des solutions correspondantes. L'objectif est de montrer comment se déroulent les processus de travail en situation réelle. Les instructions, les tableaux d'aide à la décision et les check-lists sont autant d'exemples de méthodes utilisées par les professionnels pour maîtriser leur travail au quotidien. Les cas présentés sont simples et courts, ils se prêtent parfaitement à l'étude individuelle. Les modules s'adressent aux formateurs autant qu'aux apprentis.

Formateurs

Ces modules donnent aux formateurs de précieuses indications quant aux éléments essentiels du nouvel apprentissage (situations de travail et d'apprentissage / STA et unités de formation / UF) et simplifient la formation en entreprise.

Apprentis

Les modules permettent aux apprentis de compléter leur formation en entreprise, d'approfondir de façon ciblée leurs connaissances pratiques de la vie professionnelle et de se préparer aux examens de fin d'apprentissage (complément de la formation en entreprise).

Informations

Vous trouverez sur le site www.Kauffrau-Kaufmann.ch le contenu des 30 modules ainsi que différentes propositions de travaux à réaliser au sein de l'entreprise formatrice.

Choisir :

N°	Titre	ISBN	N°	Titre	ISBN
1	Se fixer des objectifs et les atteindre	3-909189-39-3	16	Traiter avec les clients	3-909189-54-7
2	Présenter l'entreprise formatrice	3-909189-40-7	17	Trouver un lieu d'implantation	3-909189-55-5
3	Aménager sa place de travail	3-909189-41-5	18	Assurer les risques	3-909189-56-3
4	Développer et gérer la qualité	3-909189-42-3	19	Gérer le personnel (1 ^{re} partie)	3-909189-57-1
5	Gestion du temps	3-909189-43-1	20	Gérer le personnel (2 ^e partie)	3-909189-58-X
6	Utiliser l'informatique	3-909189-44-X	21	Acheter des marchandises (1 ^{re} partie)	3-909189-59-8
7	Soigner sa présentation	3-909189-45-8	22	Acheter des marchandises (2 ^e partie)	3-909189-60-1
8	Utiliser le téléphone	3-909189-46-6	23	Entreposer des marchandises (1 ^{re} partie)	3-909189-61-X
9	Rédiger lettres, e-mails et fax (1 ^{ère} partie)	3-909189-47-4	24	Entreposer des marchandises (2 ^e partie)	3-909189-62-8
10	Rédiger lettres, e-mails et fax (2 ^e partie)	3-909189-48-2	25	Traiter une commande	3-909189-63-6
11	Rédiger procès-verbal	3-909189-49-0	26	Saisir les chiffres et les évaluer (1 ^{re} partie)	3-909189-64-4
12	Classer les dossiers	3-909189-50-4	27	Saisir les chiffres et les évaluer (2 ^e partie)	3-909189-65-2
13	Utiliser la poste et les services de courrier exprès	3-909189-51-2	28	Financer des investissements	3-909189-66-0
14	Payer les factures	3-909189-52-0	29	Payer des impôts	3-909189-67-9
15	Se positionner sur le marché	3-909189-53-9	30	Gérer les rappels et les poursuites contre des clients	3-909189-68-7
Prix par module CHF 18.–			Prix forfaitaire pour l'ensemble des modules CHF 299.–		
			3-909189-38-5		

Commander :

Adresse : **VSB, case postale 607, CH 4010 Bâle**
Tél./fax : **+41/061 381 35 08**
Internet: **www.Kauffrau-Kaufmann.ch**
E-Mail: **vsb_verlag_leitner@swissonline.ch**

Rédaction : Michel Nippel (Support et Coaching), Marco Nussbaum et Dominic Strebel (économistes d'entreprise HES), Oswald Leitner (lic. droit), Philipp Leitner, Cordelia Scheibler (enseignante spécialisée en communication de bureau), Caroline Steiner (professeur dipl. d'enseignement commercial), Rolf Suter (edu-consult, responsable « master trainer »)

Conception : Tomas Nohal et Pavel Smejkal

Production : Leo Taraba

Copyright : © 2003 texte et présentation Oswald Leitner, Bâle / Suisse. L'ouvrage ainsi que ses parties sont protégés par le droit d'auteur. Toute utilisation autre que les cas autorisés par la loi nécessite l'accord écrit des éditions VSB/Verlag für Schule und Beruf à Bâle.

Première édition : juillet 2003

www.Kauffrau-Kaufmann.ch