

CNSTC 1.2 – La communication écrite

Contenu

Pourquoi l'étudier ?	1
1 – Quels documents écrits allez-vous rencontrer... ou rédiger ?.....	1
1.1 – L'appel d'offres	1
1.2 – Le cahier des charges.....	3
1.3 – Le dossier de présentation d'une offre	4
1.4 – Les mails.....	6
2 – Quelles règles pour la communication écrite ?	6
Compléments	8

- En italiques, les citations du programme
- En encadré, les définitions importantes

Pourquoi l'étudier ?

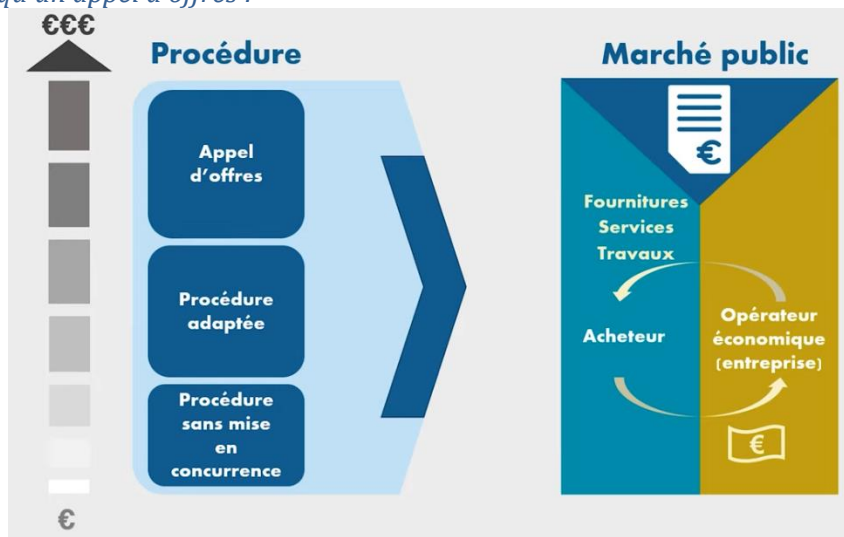
Nous poursuivons la partie 1, la communication interpersonnelle :



1 – Quels documents écrits allez-vous rencontrer... ou rédiger ?



1.1 – L'appel d'offres

Vidéo : Qu'est-ce qu'un appel d'offres ?



Source : Décodeur public - https://youtu.be/Gwuy49iH_wU

Exemple : Avis d'appel public à la concurrence – ensemble de 8 logements

L'annonce dans la presse locale	Le sommaire de l'appel d'offres de 35 pages																																																																				
 <p>Logivam Bien vivre ensemble</p> <p>GRUPE PROCILIA </p> <p>AVIS D'APPEL PUBLIC À LA CONCURRENCE Procédure adaptée</p> <p>A/ Dénomination et adresse de l'organisme qui passe le marché : ESH LOGIVAM, Entreprise Sociale pour l'Habitat, à Directoire et Conseil de Surveillance « Le Logement Familial de Soissons et de l'Aisne » - Parc Gouraud - CS 50075 - 51, allée Georges Charpak - 02207 Soissons Cedex - Tél. 03.23.53.83.33 - Fax 03.23.93.63.22.</p> <p>B/ Mode de passation choisi : Appel public à la concurrence ouvert en corps d'état séparé.</p> <p>C/ Objet des marchés : Réalisation d'un ensemble immobilier de 8 logements individuels en accession sociale sur un terrain situé à Soissons, 7113, avenue du Docteur Roÿ.</p> <p>D/ Désignation et nature des lots :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Gros œuvre. 2 - Charpente. 3 - Etanchéité. 4 - Menuiseries extérieures PVC. 5 - Serrurerie. 6 - Menuiseries intérieures, portes d'entrée, cloisons, doublages, isolation. 7 - Plomberie, chauffage, VMC. 8 - Electricité, téléphone, télévision. 9 - Carrelage - Faïences. 10 - Revêtements de sols souples. 11 - Peintures. 12 - Voiries et réseaux divers. <p>E/ Marché avec clause d'insertion : Le marché comprend une clause d'insertion par l'activité économique.</p> <p>A l'occasion de l'exécution des marchés, un volume d'heures minimum est à consacrer à l'insertion (clauses dans règlement de consultation et C.C.A.P.). Une offre qui ne satisferait pas à cette condition sera irrecevable pour non-conformité au cahier des charges.</p> <p>F/ Délai d'exécution des travaux : 12 mois (+ 1 mois préparations), compris congés payés et 12 jours ouvrables d'intempéries.</p> <p>G/ Début prévisionnel des travaux : 2^e trimestre 2015.</p> <p>H/ Modalités d'obtention du dossier d'appel d'offres : Les dossiers de consultation seront mis à disposition à compter du 19 décembre 2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur le site internet : www.marches-securises.fr, rubrique « dématérialisation des appels d'offres et des procédures d'appels d'offres », inscription gratuite, dossiers à télécharger et dupliquer à vos frais. <p>I/ Date limite de réception des offres : Les offres devront parvenir à l'ESH LOGIVAM, Entreprise Sociale pour l'Habitat « Le LOGEMENT FAMILIAL » avant le 23 janvier 2015 à 12 heures.</p> <p>J/ Envoi des offres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En recommandé avec accusé de réception ou déposées contre décharge à l'ESH LOGIVAM, Entreprise Sociale pour l'Habitat - Parc Gouraud - CS 50075 - 51, allée Georges Charpak - 02207 Soissons Cedex et dans les conditions prévues au Règlement de Consultation. ou - Par voie électronique à l'adresse www.marches-securises.fr « déposer une réponse ». <p>K/ Renseignements d'ordre technique :</p> <p>Maîtrise d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monsieur Nelson WILMOTTE - 13, rue de Béarn - 75003 Paris - Tél. 01.42.72.35.86 - Fax 01.42.71.35.75 - nelson@nelsonwilmotte.com. - BET4C SARL, représenté par M. CHAIGNEAU - 4 bis, avenue du Bois Roger - 02200 Pasly - Tél. 03.23.59.10.10 - Fax 03.23.53.58.55. E-mail : claude.chaigneau@bet4c.fr. <p>L/ Date d'envoi de l'avis d'appel d'offres ouvert : 16 décembre 2014.</p>	<p style="text-align: center;">SOMMAIRE</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: right;"><u>Pages</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ARTICLE 1 : Objet de l'appel d'offres</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>ARTICLE 2 : Conditions de l'appel d'offres</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td> 2.1. Etendue de la consultation et mode d'appel d'offres</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td> 2.2. Insertion par l'activité économique</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td> 2.3. Décomposition en tranches, en lots</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td> 2.4. Complément à apporter au CCTP</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td> 2.5. Variantes</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td> 2.6. Délai d'exécution</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td> 2.7. Modification de détail au dossier de consultation</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td> 2.8. Délai de validité des offres</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td> 2.9. Propriété intellectuelle des projets</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td> 2.10. Dispositions relatives aux travaux intéressant la défense</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td> 2.11. Garanties particulières pour matériau de type nouveau</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td> 2.12. Engagement de performance</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td> 2.13. Mode de règlement du contrat</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td>ARTICLE 3 : Présentation des offres</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> <tr> <td> 3.1. Dossier de consultation</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> <tr> <td> 3.2. Composition des offres</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> <tr> <td> 3.3. Remise des offres - Conditions d'envoi</td> <td style="text-align: right;">10</td> </tr> <tr> <td>ARTICLE 4 : Jugement des offres</td> <td style="text-align: right;">12</td> </tr> <tr> <td> 4.1. Conditions de fond</td> <td style="text-align: right;">12</td> </tr> <tr> <td> 4.2. Condition de forme</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td> 4.3. Disposition particulière</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>ARTICLE 5 : Renseignements complémentaires</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>ANNEXE au règlement de Consultation concernant l'insertion</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE I : Déclaration à souscrire</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE II : Acte d'engagement</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE III : Annexe à l'A.E. en cas de sous-traitance</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE IV : Demande agrément de sous-traitance</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE V : Annexes à l'A.E. « insertion par l'activité économique » par lots concernés</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE VI : Modèle de caution</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE VII : Modèle de situation de travaux</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNEXE VIII : Formulaire d'effectif</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		<u>Pages</u>	ARTICLE 1 : Objet de l'appel d'offres	4	ARTICLE 2 : Conditions de l'appel d'offres	4	2.1. Etendue de la consultation et mode d'appel d'offres	4	2.2. Insertion par l'activité économique	5	2.3. Décomposition en tranches, en lots	5	2.4. Complément à apporter au CCTP	6	2.5. Variantes	6	2.6. Délai d'exécution	6	2.7. Modification de détail au dossier de consultation	7	2.8. Délai de validité des offres	7	2.9. Propriété intellectuelle des projets	7	2.10. Dispositions relatives aux travaux intéressant la défense	7	2.11. Garanties particulières pour matériau de type nouveau	7	2.12. Engagement de performance	7	2.13. Mode de règlement du contrat	7	ARTICLE 3 : Présentation des offres	8	3.1. Dossier de consultation	8	3.2. Composition des offres	8	3.3. Remise des offres - Conditions d'envoi	10	ARTICLE 4 : Jugement des offres	12	4.1. Conditions de fond	12	4.2. Condition de forme	13	4.3. Disposition particulière	13	ARTICLE 5 : Renseignements complémentaires	13	ANNEXE au règlement de Consultation concernant l'insertion		ANNEXE I : Déclaration à souscrire		ANNEXE II : Acte d'engagement		ANNEXE III : Annexe à l'A.E. en cas de sous-traitance		ANNEXE IV : Demande agrément de sous-traitance		ANNEXE V : Annexes à l'A.E. « insertion par l'activité économique » par lots concernés		ANNEXE VI : Modèle de caution		ANNEXE VII : Modèle de situation de travaux		ANNEXE VIII : Formulaire d'effectif	
	<u>Pages</u>																																																																				
ARTICLE 1 : Objet de l'appel d'offres	4																																																																				
ARTICLE 2 : Conditions de l'appel d'offres	4																																																																				
2.1. Etendue de la consultation et mode d'appel d'offres	4																																																																				
2.2. Insertion par l'activité économique	5																																																																				
2.3. Décomposition en tranches, en lots	5																																																																				
2.4. Complément à apporter au CCTP	6																																																																				
2.5. Variantes	6																																																																				
2.6. Délai d'exécution	6																																																																				
2.7. Modification de détail au dossier de consultation	7																																																																				
2.8. Délai de validité des offres	7																																																																				
2.9. Propriété intellectuelle des projets	7																																																																				
2.10. Dispositions relatives aux travaux intéressant la défense	7																																																																				
2.11. Garanties particulières pour matériau de type nouveau	7																																																																				
2.12. Engagement de performance	7																																																																				
2.13. Mode de règlement du contrat	7																																																																				
ARTICLE 3 : Présentation des offres	8																																																																				
3.1. Dossier de consultation	8																																																																				
3.2. Composition des offres	8																																																																				
3.3. Remise des offres - Conditions d'envoi	10																																																																				
ARTICLE 4 : Jugement des offres	12																																																																				
4.1. Conditions de fond	12																																																																				
4.2. Condition de forme	13																																																																				
4.3. Disposition particulière	13																																																																				
ARTICLE 5 : Renseignements complémentaires	13																																																																				
ANNEXE au règlement de Consultation concernant l'insertion																																																																					
ANNEXE I : Déclaration à souscrire																																																																					
ANNEXE II : Acte d'engagement																																																																					
ANNEXE III : Annexe à l'A.E. en cas de sous-traitance																																																																					
ANNEXE IV : Demande agrément de sous-traitance																																																																					
ANNEXE V : Annexes à l'A.E. « insertion par l'activité économique » par lots concernés																																																																					
ANNEXE VI : Modèle de caution																																																																					
ANNEXE VII : Modèle de situation de travaux																																																																					
ANNEXE VIII : Formulaire d'effectif																																																																					

Appel d'offres

Lexique

Procédure de passation d'un marché par avis d'appel à la concurrence, avec sélection du soumissionnaire le mieux-disant, i.e. selon différents critères (qualité, prix, garanties financières, disponibilité, etc.).

Source : dictionnaire professionnel du BTP – Editions Eyrolles
<https://www.editions-eyrolles.com/Dico-BTP/definition.html?id=436>

OU

Procédure formalisée par laquelle l'acheteur public choisit l'offre économiquement la plus avantageuse pour ses achats dont le montant estimé est supérieur à certains seuils. L'appel d'offres peut être ouvert ou restreint.

Source : Bulletin officiel des annonces de marchés publics –
<https://www.boamp.fr/Espace-entreprises/Comment-repondre-a-un-marche-public/Glossaire>

Procédure

lexique

Ensemble de consignes à appliquer pour effectuer un travail ou atteindre un objectif

Source : <http://atilf.atilf.fr/>

Exemple d'appel d'offres restreint

« II.1.4) Description succincte : Marché public global de performance pour la rénovation énergétique (conception, réalisation et maintenance) de 598 logements du patrimoine de Maine-et-Loire Habitat (...)

II.1) CONDITIONS DE PARTICIPATION

III.1.1) Habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession

Liste et description succincte des conditions : - Copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire.- Formulaire Dc1, Lettre de candidature _ Habilitation du mandataire par ses co-traitants.(disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>)- Formulaire Dc2, Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement.(disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>)

III.1.2) Capacité économique et financière

Liste et description succincte des critères de sélection : - Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les fournitures, services ou travaux objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles

Niveau(x) spécifique(s) minimal/minimaux exigé(s) :

III.1.3) Capacité technique et professionnelle

Liste et description succincte des critères de sélection, indication des informations et documents requis : - Présentation d'une liste des travaux exécutés au cours des cinq dernières années, appuyée d'attestations de bonne exécution pour les travaux les plus importants

Niveau(x) spécifique(s) minimal/minimaux exigé(s) : (...)

Source : <https://www.marchesonline.com/appels-offres/avis/marche-public-global-de-performance-pour-la-renovatio/ao-8543217-1>

1.2 – Le cahier des charges

Vidéo et article : cahier des charges

Source : journal du net –
<https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1199141-cahier-des-charges-definition-traduction/>

Cahier des charges

Lexique

Document qui détermine les conditions dans lesquelles une prestation doit être exécutée.

Source : Bulletin officiel des annonces de marchés publics –
<https://www.boamp.fr/Espace-entreprises/Comment-repondre-a-un-marche-public/Glossaire>

OU

Document contractuel à respecter lors d'un projet.

Source : : journal du net –
<https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1199141-cahier-des-charges-definition-traduction/>

« Le cahier des charges permet au maître d'ouvrage de faire savoir au maître d'œuvre ce qu'il attend de lui lors de la réalisation du projet, entraînant des **pénalités en cas de non-respect**. Il décrit précisément les besoins auxquels le prestataire ou le soumissionnaire doit répondre, et organise la relation entre les différents acteurs tout au long du projet.

En tant que pièce de référence du contrat, le cahier des charges **protège les deux parties** de toute ambiguïté :

- le maître d'ouvrage est assuré que la livraison sera conforme à ses attentes,
- tandis que le maître d'œuvre peut mener à bien le projet sans subir de jugements intempestifs au fur et à mesure.

Toutefois, le maître d'ouvrage a la **possibilité de modifier le cahier des charges** en cours de route au travers d'un **avenant** accepté par le maître d'œuvre. »

Contrat

Lexique

Article 1101 du code civil

Le contrat est un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destiné à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations.

Article 1103 du code civil

Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits.

Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/>

Avenant

Lexique

Pièce écrite ajoutée à un contrat pour enregistrer toutes modifications apportées aux conventions stipulées dans ce contrat.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

Cahier des charges - BTP

Lexique

Pièce écrite et contractuelle d'un marché stipulant les obligations liées à la réalisation de travaux ou à la mise en œuvre d'un matériau ou d'un système constructif.

Source : dictionnaire professionnel du BTP – Editions Eyrolles
<https://www.editions-eyrolles.com/Dico-BTP/definition.html?id=1706>

Focus sur le bâtiment : le CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières) dans les marchés publics

Les CCTP (cahiers des clauses techniques particulières)

Lexique

Les CCTP (cahiers des clauses techniques particulières) fixent les clauses techniques d'un marché particulier déterminé. Ce sont les stipulations qui donnent une **description précise des prestations à réaliser** et permettent à la personne responsable de suivre le déroulement du marché et la bonne exécution de ces prestations.

Ils détaillent ainsi l'objet du marché. Ils font partie des cahiers des charges et plus généralement des documents de la consultation.

Source : CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières)
<http://www.marche-public.fr/Marches-publics/Definitions/Entrees/CCTP.htm>

1.3 – Le dossier de présentation d'une offre

Ressource internet : « Un devis professionnel pour convaincre vos prospects »

« Souvent négligée, la **présentation d'un devis** peut pourtant faire la différence avec les concurrents. En effet, le devis est le premier document officiel que les prospects ont entre leurs mains. Il s'agit de leur donner une **première bonne impression** en faisant preuve de **professionnalisme**. N'oubliez pas que pour signer le chantier avec votre entreprise, vos clients potentiels doivent pouvoir avec **confiance** en vous. Pour y parvenir, nous vous conseillons de veiller à être particulièrement précis concernant la **description de la prestation** afin d'éviter tout quiproquo et mécontentement par la suite. De plus, en sachant exactement ce à quoi ils peuvent s'attendre, **les clients valident plus facilement un devis**.

D'autre part, il est important de choisir une **mise en page** qui facilite la lecture de votre devis (taille de la police, espacement, etc.) et de mettre en avant votre logo d'entreprise notamment en éditant votre devis en couleur. Les **fautes d'orthographe** sont à éviter pour un rendu professionnel.

Enfin, nous vous recommandons d'éditer deux devis afin de pouvoir archiver un exemplaire en plus de celui remis au client.

Un devis validé engage le **professionnel du bâtiment** qui peut d'ailleurs voir sa **responsabilité engagée** en cas d'omission d'une ou plusieurs mentions obligatoires sur le devis bâtiment. Il peut ainsi se voir condamné à une amende allant de 3 000 € pour une personne physique à 15 000 € pour une personne morale. Afin d'éviter ce type de désagrément, n'hésitez pas à utiliser un logiciel de devis et factures professionnel pour soigner la présentation mais aussi vous assurer de la **présence de toutes les mentions obligatoires**. »

Source : Batimat - <https://blog.batimat.com/devis-batiment/>

Focus : le mémoire technique dans les marchés publics du bâtiment

Source : Mémoire technique dans les appels d'offres publics et privés
<http://www.marches-publics.net/definitions/memoire-technique.htm>

Mémoire technique

Lexique

Le mémoire technique est un document fréquemment exigé dans les offres à remettre dans les marchés publics. Au titre des critères de choix des offres les entreprises seront notamment jugées via un critère de valeur technique. **La valeur technique d'une offre est généralement jugée sur pièces par la notation d'un document généralement appelé mémoire technique.**

On trouve cependant d'autres expressions dans les règlements de consultation comme "mémoire explicatif", "mémoire justificatif", "note méthodologique", "offre technique", ...

De nombreux marchés de travaux dans la commande publique s'appuient sur le mémoire technique pour noter une offre comme : le BTP (Travaux publics, peinture, gros œuvre, électricité, ...), la sécurité et gardiennage, le nettoyage des locaux, la formation professionnelle, les espaces verts, la maîtrise d'œuvre, l'informatique, ...

Dans le bâtiment sont concernés de nombreux travaux : Charpente, couverture zinguerie, chauffage ventilation climatisation frigorifique, démolition, désamiantage, électricité sécurité, téléphone, équipements agencements et mobilier, étanchéité, protection, forages et fondations, gros œuvre, menuiserie et fermetures, peinture, ravalement, plâtrerie, plomberie, sanitaires, revêtements de sols et murs, carrelage, faïence, serrurerie métallerie, TCE Tous Corps d'Etat, terrassement, vitrerie miroiterie, VRD Espaces extérieurs, ...

La pratique qui consiste à utiliser un mémoire type ou exemples de mémoires est à proscrire pour des raisons évidentes. **Il faut partir de la demande de l'acheteur public et non pas de ce que l'on s'image être bien pour lui.** Si l'entreprise soumissionnaire peut naturellement rédiger un mémoire technique type, ce document ne peut servir naturellement à répondre au **dossier concerné qui dans tous les cas doit être personnalisé.**

Demandes fréquentes


Les entreprises retrouveront certaines demandes de manière récurrente et qui sont rédigées avec des expressions analogues.

On trouve ainsi fréquemment des demandes concernant :

1. Les moyens de l'entreprise qui seront affectés aux travaux ou à la prestation
 - Les **moyens humains** : Au titre des moyens humains sont souvent demandés l'organigramme de l'équipe affectée à la réalisation de la prestation, les CV, le nombre et la qualification des personnes prévues,..
 - Les **moyens matériels**
2. Moyens mis en œuvre par l'entreprise pour garantir la **santé** et la **sécurité** du chantier (marchés de travaux). Il s'agit ici d'une demande classique dans les marchés de travaux.
3. Dispositions prises par l'entreprise pour assurer la **qualité** des travaux ou des prestations
4. Dispositions prises par l'entreprise pour respecter les **délais** d'exécution
5. Dispositions prises par l'entreprise pour assurer la **gestion des déchets** (marchés de travaux)
6. Dispositions prises par l'entreprise pour assurer la **gestion des nuisances** (marchés de travaux)
7. Dispositions relatives aux **considérations environnementales**.

1.4 – Les mails

Vidéo : Comment écrire un email formel (entreprise)



LA STRUCTURE DE L'E-MAIL FORMEL

- un objet
- une adresse à votre destinataire
- le motif
- votre demande
- une formule de prise de congés
- une formule de politesse
- votre signature

Source : Institut Français du Maroc - <https://youtu.be/XKtm41Ta9c0>

Congé

Lexique

Permission pour quelqu'un de s'éloigner d'une personne ou d'un lieu auxquels on est lié par des obligations.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

La prise de congé en entretien de vente

doit laisser une bonne impression, de façon que d'autres entretiens de vente puissent encore se réaliser.

Source : Académie de Strasbourg - https://www.ac-strasbourg.fr/fileadmin/pedagogie/ecogestion/Formation_des_enseignants/Formations_SEGPA_VDM/Les_phases_de_la_vente1.pdf

« Un client n'est jamais totalement gagné ni totalement perdu. Il faut donc :

- **rassurer** le client en lui affirmant qu'il ne regrettera pas sa décision,
- le **féliciter** d'avoir acheté,
- le **remercier**,
- lui **assurer** le suivi de la vente,
- le **saluer**. »

Source : Académie de Strasbourg - https://www.ac-strasbourg.fr/fileadmin/pedagogie/ecogestion/Formation_des_enseignants/Formations_SEGPA_VDM/Les_phases_de_la_vente1.pdf

A VOUS DE JOUER ! Envoyez au professeur un mail pour décaler un cours !

2 – Quelles règles pour la communication écrite ?

Vidéo : la méthode AIDA



Pour vos :

- > Réunions, ateliers de vente
- > Articles de Blog
- > Posts sur les réseaux sociaux
- > Flyers (salons, portes ouvertes, invitations...)

Source : Objectifvdi - <https://youtu.be/SHid-U5kQjM>

La méthode AIDA

La méthode AIDA est un outil de communication qui permet de construire un plan efficace pour attirer l'attention et convaincre l'interlocuteur de l'intérêt du message.

AIDA récapitule les quatre séquences d'un message à vocation publicitaire :

Attention

A pour attirer l'attention du destinataire par une accroche adaptée. Ex. : le surprendre, lui parler de lui, lui demander son avis.

Intérêt

I pour intéresser le destinataire et éveiller sa curiosité sur l'offre. Ex. : montrer que ses besoins sont compris. Utilisez le « vous ».

Désir

D pour susciter son désir : faire une proposition irrésistible, développer les avantages et bénéfices de la solution qui correspond à ses motivations.

Action

A pour passer à l'action : transformer l'intérêt et le désir en acte (ex. : retourner une demande d'information, prendre rendez-vous, commander, etc.) en proposant des solutions facilement accessibles.

Source : Manuel relation client et négociation-vente, BTS NDRC, Foucher 2020 - <https://vimeo.com/275084153/bd18c1b7d7>

Exemple : l'activité chiens de traîneau »

À titre d'exemple, Camille Magne vous présente une offre construite selon la méthode AIDA. L'objectif était de promouvoir l'activité « chiens de traîneau » au départ de l'Auberge de Charpal.

Attention

Venez vivre un raid hors-piste !

Intérêt

Vous pratiquez les sports de montagne. Vous êtes amateurs de grands espaces et de neige immaculée. Vous aimez repousser vos limites et tenter des aventures hors du commun. L'équipe de Charpal vous propose un raid inoubliable en chiens de traîneau au cœur des forêts de la Margeride.

Désir

Sortez des sentiers battus et venez vivre une expérience unique. Accompagnés de pisteurs, vous guiderez 3 jours durant votre attelage de chiens sur des pistes forestières à travers sapins, mélèzes et bouleaux.

Action

Contactez-nous dès aujourd'hui pour réserver votre aventure. Camille et Pierre attendent votre appel au 06 48 34 12 66 ou votre message sur le site www.aubergecharpal.com.

Source : Manuel relation client et négociation-vente, BTS NDRC, Foucher 2020 - <https://vimeo.com/275084153/bd18c1b7d7>

A VOUS DE JOUER !

Utilisez la méthode AIDA pour promouvoir

- une association sportive ;
- un magasin d'alimentation bio ;
- un site internet d'échange de vêtements de marque ;
- ...

> Les règles spécifiques des principaux supports écrits

Supports	Objets	Caractéristiques essentielles
SMS	Communication externe et interne à l'entreprise	→ Nombre de caractères limité → Abréviations à limiter → Style télégraphique
E-mail	Communication externe et interne à l'entreprise	→ Importance de l'objet pour être ouvert → Coordonnées de l'expéditeur → Message court et direct → Formules de politesse simplifiées mais indispensables → Style concis et courtois
Lettre	Communication formelle externe à l'entreprise	→ Coordonnées expéditeur et destinataire + objet → Développement structuré → Formules de politesse → Style concis et soutenu
Note (Mémo)	Communication à usage interne à l'entreprise	→ Émetteur et destinataires → Arguments structurés et brefs → Style simple et direct
Rapport d'activité	Communication à usage interne à l'entreprise	→ Présentation synthétique et structurée → Indicateurs quantitatifs et qualitatifs → Fréquence régulière : jour/semaine/mois → Style télégraphique

> La méthode AIDA ou les quatre étapes d'un message efficace



Source : Manuel relation client et négociation-vente, BTS NDRC, Foucher 2020 - <https://vimeo.com/275084153/bd18c1b7d7>

ATTENTION : Le « rapport d'activité » peut aussi désigner le rapport annuel de l'entreprise, qui est à usage externe, notamment pour les actionnaires et les investisseurs.

Compléments

- Mémoire technique dans un appel d'offres de marché public - <http://www.marche-public.info/memoire-technique-dans-un-appel-doffres-de-marche-public/>
- La communication écrite – Solène Ballin - <https://youtu.be/8vEc-SgwbiA>
- Etre une star de la vente avec AIDA (Attention, intérêt, désir, action) – Stratege Marketing - <https://youtu.be/BEnq48qofjs>