

DCG 13

COMMUNICATION

PROFESSIONNELLE

Denis Aubin

Professeur agrégé d'économie et gestion,
ENC Bessières (Paris)

Céline Mansencal

Professeur agrégé d'économie et gestion,
lycée Paul Doumer (Le Perreux-sur-Marne)

en partenariat avec

DUNOD
leader de l'expertise comptable


EDITIONS
FRANCIS LEFEBVRE

Crédits iconographiques

Dans l'ordre d'apparition: © Mind The Gap by Adrien Coquet from the Noun Project; © You Are Here by Adrien Coquet from the Noun Project; © subway station by icon 54 from the Noun Project; © Compass by Zahroe from the Noun Project; © knowledge search by Symbolon from the Noun Project; © Target by Hrbon from the Noun Project; © e-mail by Jaime Serra from the Noun Project; © WAYHOME studio, Shutterstock.com; © antoniodiaz, Shutterstock.com; © Take A Pix Media, Shutterstock.com; © Prostock-studio, Shutterstock.com; © Mangostar, Shutterstock.com; © id-carrieres.com/cij.valdoise.fr; © Target by Barracuda from the Noun Project; © fizkes, Shutterstock.com; © Structure by Daily icons from the Noun Project; © process by Anna Sophie from the Noun Project; © theme by Vectors Point from the Noun Project; © people by shashank singh from the Noun Project; © Flow Chart by Ahock from the Noun Project; © Diploma by charif deffa from the Noun Project; © Business by roughen.line from the Noun Project; © turnover by Gregor Cresnar from the Noun Project; © Business by roughen.line from the Noun Project; © analysis by Vectorstall from the Noun Project; © Cloud Computing by Logan from the Noun Project; © Office by Adrien Coquet from the Noun Project; © Shelves by Yu luck from the Noun Project; © process by Becris from the Noun Project; © scheme by Danil Polshin from the Noun Project; © checkered flag by Alain W. from the Noun Project; © Keyboard by WEBTECHOPS LLP from the Noun Project; © Document by Ben Avery from the Noun Project; © ready by Adrien Coquet from the Noun Project; © Intarapong, Shutterstock.com; © Office by MHD AZMI DWIPRANATA from the Noun Project; © contract by Numeralia Vita Zein from the Noun Project; © Diploma by Vectorstall from the Noun Project; © Data by Alice Design from the Noun Project; © flowchart by Scott Dunlap from the Noun Project; © Office by Luis Prado from the Noun Project; © archive by bezier master from the Noun Project; © System Integration by ProSymbols from the Noun Project; © human resources by Gregor Cresnar from the Noun Project; © team by Wilson Joseph from the Noun Project; © Office by MHD AZMI DWIPRANATA from the Noun Project; © Pie Chart by sofi from the Noun Project; © client by Arkinasi from the Noun Project; © competition by Badsha Mia from the Noun Project; © partnership by Andi from the Noun Project; © process by Anna Sophie from the Noun Project; © advantage by Adrien Coquet from the Noun Project; © Disadvantage by Adrien Coquet from the Noun Project; © restriction by Wichai Wi from the Noun Project; © Office by MHD AZMI DWIPRANATA from the Noun Project; © You Are Here by Adrien Coquet from the Noun Project; © difficult by Florent B from the Noun Project; © Jury by tulpahn from the Noun Project; © selection by Adrien Coquet from the Noun Project; © thumb up by Тимур Минвалеев from the Noun Project; © Forbidden by Antonio from the Noun Project; © ESB Professional, Shutterstock.com; © Billions Photos, Shutterstock.com; © fizkes, Shutterstock.com; © Elle Aon, Shutterstock.com. © personal solution by ProSymbols from the Noun Project.

Maquette intérieure : Yves Tremblay

NOUS NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT :



Nos livres sont imprimés sur des papiers certifiés pour réduire notre impact sur l'environnement.



Le format de nos ouvrages est pensé afin d'optimiser l'utilisation du papier.



Depuis plus de 30 ans, nous imprimons 70 % de nos livres en France et 25 % en Europe et nous mettons tout en œuvre pour augmenter cet engagement auprès des imprimeurs français.



Nous limitons l'utilisation du plastique sur nos ouvrages (film sur les couvertures et les livres).

Les liens proposés tout au long de ce livre sont des compléments d'information.

Vous pouvez soit flasher les QR-codes, soit copier-coller les URL raccourcies dans votre navigateur.

Ces liens resteront valables durant toute la période de commercialisation de l'ouvrage.

Toutefois, nous ne pouvons en garantir la pérennité dans la mesure où les pages auxquelles ils renvoient sont la propriété des sites qui les hébergent.

SOMMAIRE

Avant-propos.....	V
-------------------	---

Partie 1 PRÉPARER SON STAGE

Introduction.....	3
❶ Bâtir son <i>curriculum vitae</i> (CV).....	4
❷ Rédiger sa lettre de motivation.....	13
❸ Préparer son entretien.....	18

Partie 2 RÉUSSIR SON STAGE

Introduction.....	31
❶ Établir la fiche d'identité de l'organisation.....	32
❷ Repérer et collecter les informations liées à un processus.....	34
❸ Identifier les thèmes possibles.....	36
❹ Préparer et archiver l'attestation de stage.....	40

Partie 3 RÉDIGER SON RAPPORT

Introduction.....	45
❶ Présenter et structurer son rapport.....	47
❷ Écrire son rapport.....	55

Partie 4 SOUTENIR SON RAPPORT

Introduction.....	93
❶ Préparer l'exposé.....	94
❷ Réussir son oral.....	104
❸ Échanger avec le jury.....	107

Fiches de révisions

Fiche ❶	Décryptage du référentiel.....	113
Fiche ❷	L'information.....	117
Fiche ❸	La communication et le travail collaboratif.....	123
Fiche ❹	Traitement de texte sous Word.....	145
Fiche ❺	Préparer son fichier Word.....	147
Fiche ❻	Mettre en forme et valoriser les informations.....	151
Fiche ❼	Construire un tableau.....	159
Fiche ❽	Mettre en page.....	163
Fiche ❾	Corriger en mode collaboratif.....	173
Fiche ❿	Présentation sous PowerPoint.....	175
Fiche ⓫	Créer et mettre en forme les diapositives.....	177
Fiche ⓬	Aménager des transitions entre diapositives.....	185
Fiche ⓭	Animer les diapositives.....	187
Fiche ⓮	Publier sa présentation.....	191
Fiche ⓯	Optimiser sa présentation.....	193

Avant-propos

La collection « Expert Sup » Dunod propose un manuel dédié à chaque unité d'enseignement (UE). Chaque manuel de DCG – à l'exception du présent ouvrage et de son acolyte, le DSCG 7 – est complété par les corrigés associés, des fiches de révision et des ouvrages d'entraînement (la collection « Expert », répartie en 3 ouvrages, un ouvrage par année d'apprentissage qui combine des UE).

Un manuel pratique, une méthode clé en main

Le **manuel pratique** de préparation au DCG 13 – Communication professionnelle est **100 % conforme au programme** et à l'évaluation par les compétences. Il s'agit bel et bien de vous accompagner, pas à pas, depuis les prémices de la réflexion sur votre futur stage jusqu'à la remise et à la soutenance de votre rapport.

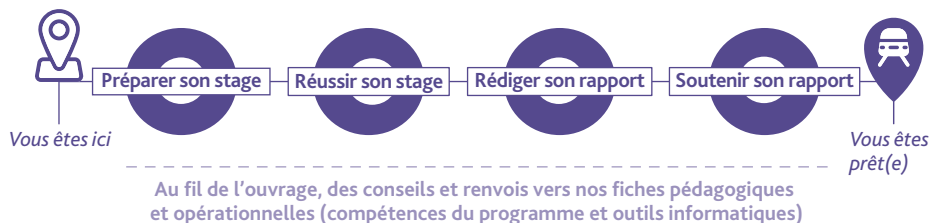
Le présent manuel vise à vous offrir une **méthode clé en main**, tout en balisant les **étapes-clés** de cette UE qui vient clore votre cursus de DCG, vous permettant ainsi de vous projeter en tant qu'opérationnel(le). Le développement de **compétences professionnelles**, au premier rang desquelles la prise de recul, l'analyse et le regard critiques, y tient une place prépondérante.

Le fond reflétant la forme, nous avons choisi de suivre le **cheminement logique** de l'étudiant et de l'accompagner, à chaque étape, par des **synthèses visuelles** (figures, tableaux, frises chronologiques, plannings, tutoriels sous la forme de QR-codes et de fiches en fin d'ouvrage) : par où commencer ? Comment mettre toutes les chances de son côté pour trouver son stage ? Comment collecter et analyser l'information ? Comment structurer, rédiger et présenter le rapport ? Quels supports prévoir pour la restitution orale et comment s'y préparer efficacement ? Autant de questions qui trouveront des **réponses concrètes, schématiques et illustrées** dans ce manuel pratique.

Des étapes balisées tout au long de l'ouvrage



Mind the gap : ne jamais brûler les étapes



Facilement identifiable, les rubriques « **Coup de pouce** » signalent des bonnes pratiques, conseils ou pièges à éviter. Vous pouvez les lire indépendamment du reste de l'ouvrage et vous constituer ainsi une fiche mnémotechnique.

Bien que cet ouvrage soit une **véritable méthode éprouvée sur le terrain**, il vous revient de vous l'approprier, de l'amender et de personnaliser la méthode, en fonction de votre parcours, de vos forces et faiblesses mais aussi de vos contraintes et de vos choix professionnels. En matière de pédagogie, point de recette mais des pratiques croisées qui s'enrichissent mutuellement pour s'adapter à tous les contextes. Privilégiez toujours l'échange et le regard collectif pour améliorer votre analyse et essayer de lutter contre les biais cognitifs. Enfin, ayez confiance en vous. Si vous respectez scrupuleusement les étapes-clés de la recherche de stage et de la production de votre écrit, la soutenance sera l'occasion d'asseoir vos compétences et de clore – momentanément, pour la plupart d'entre vous – votre cursus.

La forme au service du fond

La présentation des documents et annexes qui illustrent votre rapport doit être aussi proche que possible des **normes professionnelles** utilisées en entreprise (organigrammes, diapositives, comptes de résultat et autres outils comptables...). Les éventuelles captures d'écran qui émailleraient votre rapport doivent également être de bonne qualité (texte lisible, images bien cadrées...). Il existe de nombreux **outils** gratuits (parfois à titre temporaire, moyennant une inscription en ligne) et performants. Prenez le temps d'en tester plusieurs et demandez conseil à votre tuteur de stage ou à votre professeur puisque l'harmonie et la cohérence de votre écrit découlent également de tels outils.

Nous avons sélectionné nombre d'extraits de rapports de stage et de documents professionnels (CV, lettres de motivation...), de grande qualité (les étudiants ayant fourni les contenus ont tous obtenu une note comprise entre 14/20 et 18/20), afin d'illustrer notre propos et d'étayer nos arguments par des **exemples concrets tirés du terrain**. Vous pourrez toujours faire mieux mais, rassurez-vous, si vous arrivez à un résultat comparable, ce sera déjà très bien. Sachez vous réjouir de vos progrès et vous satisfaire des projets que vous avez menés à bien.

Un regard d'expert acéré

Quelles soient chiffrées ou non, toutes les données doivent être vérifiées et sourcées... plutôt deux fois qu'une ! Effectuez des **contrôles de cohérence** avant la remise de la version finale de votre rapport de stage, recoupez les informations et vérifiez systématiquement les sources que vous mentionnerez clairement dans votre rapport. Noms propres d'entreprises, de cabinets ou de dirigeants, dates, bilan ou chiffre d'affaires... tout doit être passé au tamis de l'œil de l'expert (ou du futur expert) que vous êtes. Il n'est pas rare de modifier une occurrence et d'en oublier d'autres. Une fois encore, les **outils bureautiques** (*voir les séries de fiches en fin d'ouvrage*) seront d'un grand secours : exploitez-les au maximum, pour gagner en efficacité et en qualité.

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier leurs étudiants, notamment ceux qui ont accepté que des extraits de leurs rapports de stage, CV, lettres de motivation et diaporamas soient utilisés à des fins d'illustration, pour la richesse des échanges qui leur permettent d'améliorer sans cesse leur pédagogie.

Bonne chance à toutes et à tous !

Partie 1

PRÉ-
PARER
SON
STAGE

Introduction

Afin de valider l'unité d'enseignement (UE) 13 – Communication professionnelle, vous passerez une épreuve orale qui se basera sur votre rapport de stage écrit. Le rapport est remis entre la fin février et la fin mars, pour une soutenance (oraux) en juin.

Votre rapport sera tiré de la pratique professionnelle issue de votre/vos stage(s) ou de votre alternance.

L'objectif de cette partie est de vous accompagner dans la recherche du stage/ de l'alternance qui vous permettra d'avoir une expérience que vous pourrez investir pour l'UE 13 tant pour la rédaction du rapport de stage que pour la soutenance de ce même rapport.

La recherche de stage suppose que vous suiviez un processus composé de trois phases :

Se connaître



- Vous devez déterminer dans quel(s) secteur(s) vous souhaitez travailler, dans quel environnement (grande entreprise, PME, TPE, cabinet d'expertise comptable...) et à quel type de poste, et préciser votre critère prioritaire (renommée de l'entreprise, mission, conditions de travail...).
- Réalisez votre inventaire personnel. Dans chacun des trois domaines suivants (vie familiale, vie scolaire/professionnelle, vie sociale), recensez vos activités, qu'elles soient réussies ou perfectibles, identifiez vos compétences, vos qualités (ordonné(e), ponctuel(le), etc.) et vos points faibles (timidité, difficultés d'expression...).

Cibler les entreprises



- N'hésitez pas à utiliser le relationnel, votre réseau (relations professionnelles, amis, parents, voisins...), direct ou indirect.
- Candidatez spontanément en repérant les entreprises intéressantes à partir d'annuaires, d'articles de presse, de salons ou de forums (veille sectorielle).
- Ne négligez pas les associations d'alumni (réseaux des anciens), vos pairs de 2^e ou 3^e année ou encore vos camarades susceptibles de partager des coordonnées d'organisations recrutant des stagiaires.

Gérer ses contacts professionnels



- N'oubliez pas de constituer un fichier des contacts pris avec les entreprises (nom entreprise, personne chargée du service ou à contacter, téléphone, adresse, données clés, dates de contact, suivi, etc.).
- Contactez-les par mail, en vous rendant physiquement dans les locaux de l'entreprise avec CV et Lettre de motivation.
- Soyez organisé(e) : classez et archivez les annonces auxquelles vous répondez. Relancez les contacts en attente (par téléphone ou sur place) et tenez votre base à jour.

1

Bâtir son *curriculum vitae* (CV)

A. Construire son CV

Le CV, c'est vous, un résumé percutant, clair, explicite de qui vous êtes sur les plans scolaire et professionnel mais aussi sur un plan personnel.

En tant que support de votre communication personnelle, le CV est ce qui forge la première impression de votre interlocuteur-recruteur, c'est pourquoi un sans-faute s'impose tant sur le fond que sur la forme !

Voici quelques conseils issus de la pratique fondée sur des exemples réels d'étudiant(e)s en classe de DCG.

Les « 4C » du CV idéal

Classique	<ul style="list-style-type: none"> • Si la couleur et les contrastes facilitent la lecture du CV et le repérage des éléments, évitez les couleurs trop vives, criardes et sachez « doser » la palette. • Si vous utilisez des couleurs pour mettre en évidence des éléments, il faut que cela soit pertinent.
Clair	<ul style="list-style-type: none"> • Le recruteur doit être capable de comprendre votre parcours et trouver rapidement les informations dont il a besoin : mots-clés (en gras), entreprises ou écoles, dates. • Le recruteur cherche par mots-clés pour le métier concerné sur les sites Web.
Concis	Vous devez être capable de synthétiser et d'adapter les informations utiles pour le poste : accroche, phrases courtes, style simple et direct mais homogène.
Concret	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyez vos dires sur des éléments factuels (chiffres, exemples, résultats allant dans le sens du poste à pourvoir). • Exemple : lorsque vous mentionnez une petite entreprise, pensez à préciser le nombre de collaborateurs.

Huit ou neuf catégories d'informations (ou blocs) doivent être présentes dans votre CV. Une photo n'est jamais obligatoire mais un CV illustré sera plus facilement lu.

COUP DE

- Si vous choisissez d'insérer une photo, cette dernière doit être professionnelle (tenue correcte et adaptée au poste, coiffure soignée, cadrage sur le visage et les épaules, arrière-plan neutre ou en lien avec l'activité), le visage doit être souriant et dégagé, le port droit et les yeux dirigés vers un point fixe situé derrière le photographe.
- Les photos de vacances, les recadrages de photos de groupe ou encore les photos de moments festifs sont à proscrire.

Grandes rubriques d'un CV (d'après des CV d'étudiants en DCG)

Décryptage et exemples	Nos conseils
En-tête : état civil	
<ul style="list-style-type: none"> • Nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone • Adresse mail professionnelle • Âge, situation familiale, nationalité, permis B (informations optionnelles) • Photo optionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Évitez les adresses de courriel farfelues. • Aucune règle absolue n'existe en matière d'âge, de situation familiale, de nationalité ou de mention du permis... tout dépend du poste.
Titre du CV/Accroche	
<ul style="list-style-type: none"> • Titre du CV : stage ou poste recherché • Accroche : expression synthétisant votre projet 	<p>La formule doit être courte et directe (mission recherchée, rythme et période) :</p> <p>« Actuellement en 3^e année de DCG, ambitieuse et motivée, je souhaite poursuivre mes études en DSCG, en alternance sur deux ans à partir de septembre N, à raison de 2 jours par semaine en entreprise. »</p>

Profil personnel	
<p>Synthèse de ce que vous êtes devant mettre en lumière vos atouts et susciter l'intérêt du recruteur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choisissez des qualités qui ne sont pas implicites pour le stage (ex. : la rigueur va de soi pour un stage en cabinet comptable). • Parmi les valeurs les plus recherchées, l'implication, les capacités d'adaptation et d'analyse, l'esprit de synthèse et la curiosité occupent une place de choix. • « Je suis sociable, curieux, à l'écoute des autres et exigeant. »
Formation(s)	
<p>DIPLÔME DE COMPTABILITÉ ET DE GESTION (DCG) <i>Lycée Paul Doumer, Le Perreux-sur-Marne (Val-de-Marne), en cours</i> Diplôme préparant aux différents métiers de la gestion et axé sur un pôle juridique et comptable</p> <p>DIPLÔME UNIVERSITAIRE TECHNOLOGIQUE (DUT) MÉTIERS DU MULTIMÉDIA ET DE L'INTERNET – MMI) <i>Université de Marne-la-Vallée (Val-de-Marne), 2023 (inachevé)</i> Diplôme préparant à la production et à la communication multisupport. Enseignement du développement Web, de l'audiovisuel et de la communication.</p> <p>BAC S, OPTION EUROPÉENNE <i>Lycée Camille Claudel, Pontault-Combault (Seine-et-Marne)</i> Mention « bien », 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La formation renseigne sur le type de compétences, connaissances académiques dont le candidat est titulaire. Le singulier « Formation » correspond à la forme traditionnellement admise. • Privilégiez l'expression au pluriel seulement si vous avez un parcours multiple ou si vous êtes en reconversion professionnelle (si votre expérience est dense, elle devra figurer avant cette rubrique). • Veillez à harmoniser la présentation (choix de l'italique, du gras, de la couleur, etc.). • Classez vos formations de la plus récente à la plus ancienne (le bac et explicitez les sigles utilisés (ex. : DCG/DUT). • Précisez toujours les dates de début de fin ou « en cours ».

Expérience(s) professionnelle(s)

Octobre 2020
à Février 2021

- **GESTION D'UN PROJET**
Poursuite d'études
Tâches réalisées :
 - Organisation de l'évènement
 - Invitation des professionnels
 - Mise en place d'une visio-conférence

Août 2020
(PARIS 19ème)

- **CABINET PRAVINCHAND**
Stagiaire Comptable
Tâches réalisées :
 - Saisie factures ACHAT/VENTE
 - Lettrage
 - Immobilisations
 - Déclarations TVA

Juin 2019
(PARIS 17ème)

- **AG ASSOCIES**
Stagiaire Comptable
Tâches réalisées :
 - Saisie factures clients/fournisseurs
 - Contrôle et comptabilité note de frais
 - Création contrat de travail

Juin 2018
(GENNEVILLIERS)

- **FAIVELEY TRANSPORT SA**
Stagiaire Comptable
Tâches réalisées :
 - Saisie facture clients/fournisseurs Avec ou sans PO
 - Contrôle et comptabilité notes de frais
 - Classification documents comptables

- Détaillez vos expériences, poste par poste, de la plus récente à la plus ancienne avec mention :
 - des dates d'entrée/sortie ou « en cours » ;
 - des nom, activité, localisation de l'organisation, intitulé du poste occupé et tâches/missions ;
 - des compétences mises en œuvre et résultats obtenus (nombre de dossiers clients traités), y compris dans le cadre de « jobs » d'appoint (restauration rapide, centre de loisirs...) sans rapport avec la formation ;
 - des stages, alternances ou autres missions réalisés sans oublier le statut (stage, CDD, intérim, CDI...);
 - projets scolaires.
- Réfléchissez à une présentation facilement adaptable afin de faciliter votre travail et celui du recruteur. Votre présentation doit être harmonieuse.

Compétences linguistiques

Langues

- Français (langue maternelle)
- Anglais (B2) : Cambridge English Certificate, TOEIC en cours
- Espagnol (notions)

- Précisez votre niveau de maîtrise de la langue (B1, C1, ou débutant, intermédiaire, bilingue...).
- N'omettez pas vos certifications acquises comme les TOEIC/TOEFL/ GMAT : indiquez votre score et la date.
- Mentionnez votre score au certificat Voltaire qui atteste de votre maîtrise orthographique et grammaticale.

Compétences informatiques																																					
<p>LOGICIELS</p> <table border="1"> <tr> <td>Excel</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>PowerPoint</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>Word</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>COALA</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>M3 Workplace</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>Photoshop</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> </table>	Excel	●	●	●	●	●	PowerPoint	●	●	●	●	●	Word	●	●	●	●	●	COALA	●	●	●	●	●	M3 Workplace	●	●	●	●	●	Photoshop	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> • Indiquez les logiciels utilisés (ex. : Sage). • Classez-les selon la fonction (ex. : paie, CRM...), détaillez leur utilité et votre niveau de maîtrise de l'outil (de « notions » à « maîtrise »).
Excel	●	●	●	●	●																																
PowerPoint	●	●	●	●	●																																
Word	●	●	●	●	●																																
COALA	●	●	●	●	●																																
M3 Workplace	●	●	●	●	●																																
Photoshop	●	●	●	●	●																																
Autres compétences																																					
<p>Autres compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificat Voltaire: 613 • Formation Google • Suivi d'un MOOC en droit social 	<p>Vous avez pu réaliser ou participer à des projets, MOOC, formations au premier secours... qui complètent votre cursus « classique ». Ne négligez pas ces éléments différenciants: ils démontrent votre énergie, votre curiosité et votre ouverture d'esprit.</p>																																				
Centres d'intérêt																																					
<p>Centres d'intérêt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Musique : batterie et violon (depuis 6 ans) • Peinture et calligraphie chinoise • Photographie (reportages en montagne) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attention : « centres » (au pluriel) mais « intérêt » (au singulier). • Mettez en avant ce que vous aimez faire mais soyez assez précis(e) et veillez à ce que vous mettez en avant exprime une ou des qualités en rapport avec l'entreprise (ex. : esprit d'équipe, solidarité...). 																																				

Les CV proposés ci-après ont été élaborés par des étudiant(e)s sur les conseils de leurs professeurs.

Pour des raisons évidentes de confidentialité, les coordonnées ont été masquées dans ce livre. Toutefois, celles-ci doivent apparaître sur votre CV.