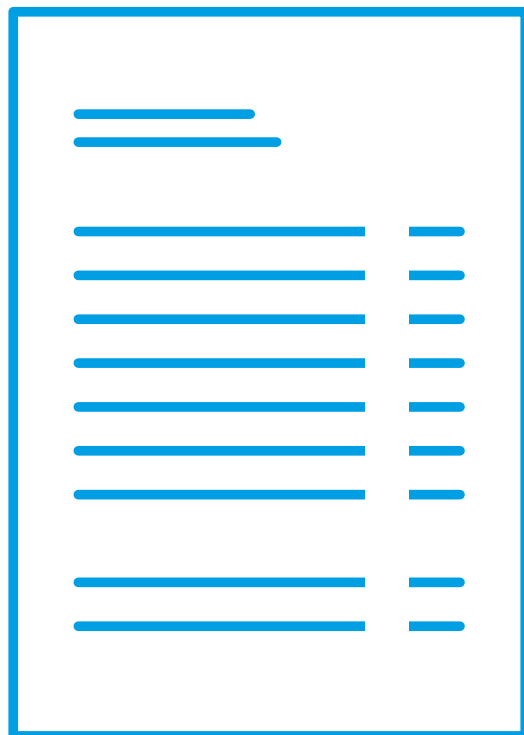


Correspondance médicale

my**MPA**.ch



Mentions légales

Auteurs

Yvonne Weder	Formatrice titulaire d'un Brevet fédéral. Enseignante à l'École professionnelle et Centre de formation continue des professions médicales de St Gall, experte aux examens cantonaux.
Meggy Bieri	Enseignante à l'École professionnelle d'AM de Lucerne, experte aux examens cantonaux.

Ont également participé à la rédaction

Daniel Ledergerber	Spécialiste en marketing. Enseignant diplômé SIBP (EHB IFFP IUFPF).
Claude Arrigo	Enseignante à l'école professionnelle d'assistantes médicales de Bienne (BFB)

Impression

Schmid Mogelsberg AG	Mediprint, 9122 Mogelsberg, Tel. 071 375 60 80, Fax 071 375 60 81, www.schmid-mogelsberg.ch
-----------------------------	---

Remerciements

Nous souhaitons remercier chaleureusement toutes les personnes qui nous ont apporté leur soutien pour la rédaction de ce support d'enseignement et/ou la création du site Internet.

www.mympa.ch

Nous proposons sur notre site Internet un service annexe aux enseignants et aux personnes en formation qui complète idéalement le support de formation.

- News
- Catalogue de questions avec propositions de réponse pour tous les chapitres du support d'enseignement.
- Catalogue de questions couvrant presque entièrement tous les domaines abordés (radiologie, italien, pharmacologie, anatomie, pathologie).
- Anciennes versions d'examens pour une préparation optimale des examens, resp. pour la préparation de la procédure de qualification (PQ, autrefois EFA)
- Fiches d'exercices et de travail

Commande

www.mympa.ch: Commandez ici simplement et rapidement votre support d'enseignement.

Tous droits réservés.

Toute reproduction, même partielle, du support d'enseignement est interdite sans accord de son éditeur.

Avant-propos

Qui sait encore écrire une lettre ? A notre époque de moyens de communication modernes, les hommes ne savent malheureusement plus s'exprimer clairement par écrit. L'écriture est d'ailleurs un acte de moins en moins apprécié. Mais malheureusement, on ne peut pas s'en passer. Et, contrairement à ce qu'affirment certains, les technologies d'information sont loin d'avoir réduit son importance. Bien au contraire !

Même si nous envoyons régulièrement des courriers médicaux, des demandes d'exams auprès de spécialistes, des rappels, des comptes-rendus, des demandes etc. par courrier, fax, e-mail ou autres supports, leur formulation est souvent maladroite, généralement verbeuse et, dans le pire des cas, involontairement comique.

La communication écrite est régie par de nombreuses règles. L'application rigoureuse d'un maximum de ces règles rendra l'image d'un cabinet d'autant plus professionnelle et renforcera sa réputation.

Yvonne Weder

Sommaire

1	Correspondance médicale	5
1.1	Mise en page d'une lettre	6
2	Abréviations et règles d'écriture spécifiques	25
2.1	Lettres	25
2.2	Chiffres/Nombres	26
2.3	Ponctuation	26
2.4	Divers	28
3	La lettre médicale	31
3.1	Informations générales – Composition	31
3.2	Terminologie médicale	33
3.3	Abréviations dans la lettre médicale	35
4	La lettre médicale La terminologie adaptée	41
4.1	L'appareil locomoteur	42
4.2	Système respiratoire	52
4.3	Les systèmes cardio-vasculaire et lymphatique	56
4.4	Système digestif	64
4.5	Système nerveux	71
4.6	Système génital	77
4.7	Appareil urinaire	83
4.8	Système hormonal	87
4.9	Histologie	88
4.10	Organes des sens	90

5	Documents rédigés personnellement	97
5.1.	La lettre commerciale / La note médicale / Documents internes	97
5.2.	Technique de travail	97
5.3.	Conseils stylistiques	100
5.4.	Composer une lettre en sept étapes	101
5.5.	La demande d'offre	107
5.6.	La commande	110
5.7.	L'annulation de commande	113
5.8.	Rappel pour cause de retard de livraison	116
5.9.	La réclamation en cas de défaut	119
5.10.	Retard de paiement	122
5.11.	Poursuite	128
5.12.	La note d'accompagnement	129
5.13.	Le certificat médical	133
5.14.	Correspondance interne au cabinet	137
5.15.	Lettre de condoléances	139
5.16.	Organigramme, diagramme fonctionnel	141
5.17.	Procès-verbal de réunion	142
5.18.	Certificat de travail	146
5.19.	Procédures (instructions de travail, déroulement des tâches)	149
5.20.	Check-list	149
5.21.	Autres documents fréquemment utilisés dans le cabinet médical	151
6	Taxation des lettres	153
6.1.	Recapitulation – Taxation	153
6.2.	Taxation de la lettre dictée	154
6.3.	Taxation de la rédaction	155
6.4.	Taxation lettre et rédaction	156
7	E-mail Courrier électronique	157
7.1.	Nétiquette ou le savoir-vivre sur le Net	157

1 Correspondance médicale

L'important volume des conversations téléphoniques n'a pas remplacé la communication écrite au niveau professionnel ou privé. La lettre permet toujours de remplacer le dialogue direct avec notre partenaire. Quoique nous écrivions, nous devons toujours être conscients que la parole écrite doit être manipulée avec soins, car un document écrit peut aussi faire office de preuve dans les mains d'un tiers.

L'arrivée des médias modernes (ordinateur, courriel, Natel) renforce encore l'importance de l'expression écrite. Le travail dans un cabinet médical réclame une forme de communication économiquement rentable. Vous avez déjà certainement pensé qu'une rapide conversation téléphonique était préférable à un long et fastidieux message. Le téléphone est un moyen de communication pratique et rapide dont plus aucun cabinet ne pourrait se passer, mais il ne doit pas pour autant masquer les avantages d'un message écrit :

- Une lettre peut avoir valeur d'engagement (preuve).
- Une lettre peut être classée pour ensuite être ressortie à tout moment.
- Une lettre bien écrite est la carte de visite d'un cabinet.
- Une formulation écrite est synonyme d'objectivité et de distanciation.
- Une lettre permet de s'adresser personnellement à son destinataire.

REMARQUE

Pour écrire des lettres efficaces et réussies, vous devez non seulement adapter le contenu au destinataire, mais aussi respecter les normes en vigueur en matière de style et de présentation.

1.1. Mise en page d'une lettre

Ne vous est-il jamais arrivé de douter au cours de la mise en page d'une lettre ? Date et adresse sont-elles placées au bon endroit ? Quel est l'espace qui doit séparer deux paragraphes ?

Comment rédiger la formule de politesse ?

Ce chapitre répond à toutes ces questions et à bien d'autres encore. La composition d'une lettre est régie par des règles. Mais elle laisse aussi un certain degré de liberté. Chaque cabinet médical ou hôpital a sa manière de présenter ses courriers. Des directives internes, ou des modèles de lettres régissent le plus souvent la mise en page.

Ce chapitre vous donnera les bases pour une bonne mise en page de lettres. Il existe cependant un grand nombre d'autres règles de mise en page.

Nous vous proposons ici de rédiger des lettres au contenu éloquent, tant par le fond que par la forme, et possédant une mise en page adéquate exempte d'erreur grossière.

Éléments d'une lettre

Les différents éléments d'une lettre normalisée doivent être placés correctement.

Tous les éléments peuvent être alignés à gauche

➤ **Mise en page justifiée à gauche**

ou certains éléments peuvent être décalés à droite

➤ **Mise en page avec alignement justifié**

Mise en page justifiée à gauche

La structure de base d'une justification à gauche, privilégiée en Suisse alémanique, se présente de la manière suivante :

The diagram illustrates the structure of a left-justified letter layout, numbered 1 through 10:

- En-tête** (Header)
- Adresse du destinataire** (Recipient's address)
- Date** (Date)
- Objet** (Subject)
- Appel** (Salutation)
- Corps de la lettre** (Body of the letter)
- Salutations** (Closing)
- Expéditeur** (Sender)
- Copies / Annexes** (Copies / Attachments)
- Pied de page** (Page footer)

Mise en page avec alignement justifié

La structure de base d'un alignement justifié, utilisée fréquemment en Suisse romande, se présente de la manière suivante :

Le diagramme illustre la structure d'une lettre alignée à droite (justifiée) sur une page. Les éléments sont répartis comme suit :

- 1 En-tête** : Zone supérieure de la page.
- 2 Adresse du destinataire** : Adresse à droite, sous l'en-tête.
- 3 Date** : Date à droite, sous l'adresse.
- 4 Objet** : Objet à gauche, sous la date.
- 5 Appel** : Appel à gauche, sous l'objet.
- 6 Corps de la lettre** : Corps principal de la lettre, occupant la majeure partie du centre.
- 7 Salutations** : Salutations à gauche, sous le corps de la lettre.
- 8 Expéditeur** : Expéditeur à droite, sous les salutations.
- 9 Copies / Annexes** : Copies ou annexes à gauche, sous l'expéditeur.
- 10 Pied de page** : Zone inférieure de la page.

Vous trouverez dans les prochaines pages une description détaillée et les possibilités de placement de tous les éléments d'une lettre, de l'en-tête jusqu'au pied de page.

Il est de coutume d'utiliser une seule et unique taille de caractère pour la rédaction d'une lettre. Cette taille ne doit en aucun cas être modifiée en cours de composition !

Tailles et polices de caractères recommandées

Arial 11 ou 12

Times New Roman 12

Calibri 12

Agencer une page de traitement de texte

Appliquez la mise en page suivante si vous travaillez sans modèle de lettre :

Marge supérieure	2,5 cm
Marge inférieure (peut être réduite à 1 cm)	2,5 cm
Marge gauche	3,5 cm
Marge droite	2,5 cm
Taquet de tabulation	8,5 cm

Plus efficace

Créez un modèle de document avec un en-tête. Inscrivez dans cet en-tête l'adresse de l'expéditeur.

Marge supérieure de la feuille jusqu'à l'en-tête	1 cm
Largeur en-tête	3,5 – 4 cm
Marge inférieure (peut être réduite à 1 cm)	2,5 cm
Marge gauche	3,5 cm
Marge droite	2,5 cm
Taquet de tabulation	8,5 cm

1 En-tête

Le meilleur moyen de créer un expéditeur est de saisir son adresse dans l'en-tête de la lettre. Choisir une présentation élégante et simple en privilégiant des petites polices et tailles de caractères.

Dans le domaine médical, on utilise en général une taille de police de 8 pour les en-têtes et pieds de page.

Dr méd. Marc Model Médecine générale FMH Tél. 041 410 11 37 Fax 041 410 11 38 marc.model@hin.ch EAN 7601000271082	CABINET MODEL Bahnhofstrasse 3 3000 Berne
Docteur Pierre Zeller Médecine générale FMH Rue des Champs 4 1700 Fribourg	

② Adresses

Champ d'adresse dans une lettre standard

Selon la SN 010130 (Norme suisse), l'adresse doit se composer au maximum de 6 lignes. Des adresses trop complexes réduisent la lisibilité. Les lignes blanches sont supprimées pour des raisons de commodités.

1	Envoi recommandé *	1	Courrier A
2		2	Doctoresse
3	Monsieur	3	Yvonne Kurath-Weder
4	Hans Guteson	4	Chirurgie FMH
5	Route du Musée	5	Rue du Pont
6	2000 Neuchâtel	6	Case postale 56
7		7	2024 Saint-Aubin
8		8	

**Voir explications sur la page suivante*

Afin d'éviter tout dysfonctionnement dans le tri mécanique du courrier, il est interdit de séparer la localité du bloc d'adresse par une ligne blanche. De même il est conseillé de renoncer à des mises en forme spéciales (caractères gras, italiques, majuscules soulignées, verrouillés, etc.).

La bonne adresse

1	Monsieur André Ackermann-Leu Soigneur animalier 2610 Saint-Imier	2	Bieri Automatismes SA Madame Mélanie Wyss Zumbühl Case postale 3000 Berne 15
3	Monsieur Marc Schmiedle Famille Breu-Weder Höhenweg 5 3000 Berne	4	Madame Johanna Zimmer Lindberger Rue des Prés 5 2502 Bienne
5	Recommandé Madame Mathilde Weber Grebergasse 132 a D-20095 Hamburg 60	6	Rosso, Bianchini & Co. Véhicules de chantier Friedrich-Schiller-Allee 3 4600 Olten

Explications



1. Dr méd. ou Dr

Le « titre de docteur » désigne aussi bien un titre décerné par une université sur la base d'une thèse de doctorat qu'un « titre professionnel de docteur ».

En Romandie, le terme de « Docteur » est souvent employé sur les en-têtes de lettres, plaques de cabinet et adresses; cette désignation peut être comprise aussi bien comme une appellation professionnelle que comme une distinction universitaire particulière au sens d'un doctorat.

Pour des raisons de transparence, la FMH recommande de préciser « Docteur en médecine » ou plus simplement « Dr méd ».

2. « Société » ou « A » ne sont plus utilisés.

3. Si le nom de l'entreprise est suivi par celui d'une personne, il n'est plus nécessaire de préciser « à l'attention de ».

4. Si le prénom du destinataire est connu, celui-ci est généralement écrit en toutes lettres et placé devant le nom. Le sigle « c/o » (care of) pour les adresses de résidence n'est plus utilisé.

5. Si l'épouse a conservé son nom de jeune fille, il est associé à celui du mari par un trait d'union et doit toujours le précéder.

6. Le type d'envoi p. ex. « Recommandé » ou « Exprès » doit figurer dans l'adresse.

7. Le numéro postal d'acheminement n'est jamais souligné. En conformité avec les directives de La Poste, la localité n'est aujourd'hui plus soulignée. Elle n'est également plus séparée par une ligne blanche du bloc de l'adresse.

③ Date et lieu d'expédition

Alphanumérique

Lieu d'expédition + virgule + le + quantième + mois + année

Sion, le 8 mai 2010

Bloc de 8 chiffres

Uniquement autorisé dans le texte de la lettre, jour et mois à deux chiffres ; séparé avec des points

08.05.2010

Ecriture internationale

L'organisation internationale de normalisation ISO (International Organization for Standardization) recommande un format partant des éléments les moins précis pour aller vers les plus détaillés.

2005-05-08

2005 05 08

20050508

Numéro de téléphone, de fax, adresse E-mail

Pour réduire le nombre de signes des numéros de téléphone et de fax à l'intérieur du pays, pas de parenthèse, de barre de fraction ou d'apostrophe. Pour faciliter la lecture et la mémorisation, on sépare les tranches de deux ou trois chiffres par un espace.

Exemple

Tél. 01 684 54 23
Fax 01 684 54 23
E-Mail yvonne.kurath@bluewin.ch

④ Objet

L'objet de la lettre est rédigé dans un style télégraphique en utilisant les mêmes taille et police de caractère que le reste du texte mais en caractères gras. Les intitulés *objet* ou *concerne* ne sont plus employés.

Cette ligne d'information ne devrait pas dépasser le milieu de la feuille. La deuxième ligne peut aussi ne plus être rédigée en caractères gras.

Monsieur Jean MODELE – 21.03.1984
Coloscopie du 10.12.2009

Cher Confrère,

Votre message ...

⑤ Appel ou interpellation

Vous voyez ci-dessus un exemple de formule d'appel. Il existe pourtant encore de nombreuses formules d'appel, chacune étant adaptée à une situation particulière. « Cher Paul », « Monsieur le Professeur », « Cher Confrère » ou « Bonjour Pierre » pour une relation amicale relevant de la sphère privée. « Madame, Monsieur » est employé lorsque l'adresse ne précise pas le nom du destinataire.

⑥ Corps du texte

Le texte de la lettre est justifié à gauche (en drapeau). En Suisse romande, on choisit plus volontiers l'alignement justifié. Soignez les césures de sorte qu'elles soient les plus correctes et logiques possible. Il est d'usage de rédiger une lettre en respectant un interligne simple.

L'utilisation de mises en relief (caractères gras, italiques, etc.) doit se faire avec parcimonie.

Listes/énumérations/procédures

Les listes de mots-clés sont présentées au moyen de puces ou numérotés.

Le tiret ou le point gras sont les signes qui se prêtent le mieux à des énumérations. Il est aussi possible de recourir aux signes spéciaux (flèche, coeur, main), lorsque le document n'a pas de caractère trop officiel.

Les documents médicaux utilisent les signes d'énumération tant pour décrire un diagnostic que pour détailler une annexe.

Les énumérations peuvent commencer par une majuscule ou une minuscule. Si les éléments énumérés constituent des phrases : majuscule pour l'initiale, point final.

Si l'énumération n'appartient pas à une phrase : majuscule pour l'initiale, sans ponctuation.

Diagnostics

- Anémie pernicieuse
- Angine de poitrine
- Ulcère variqueux
- Démangeaisons liées à des altérations de la peau d'origine non définie

Les signes d'énumération sont placés au bord du texte ou avec un retrait de 0,36 cm.

La fin de la lettre comprend la formule de politesse, le nom de l'entreprise et le nom complet du signataire, placé sur le bord gauche du texte dans le cas de courrier justifié à gauche. Dans le cas d'une justification à droite, la signature est alignée verticalement sous la date et l'adresse.

7 Salutations

Les formules de salutations les plus répandues sont :

- A votre disposition pour tout complément d'information, nous vous présentons, Monsieur, nos salutations distinguées.
- Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.
- D'avance, je vous remercie pour votre réponse et vous présente, Madame, mes salutations les meilleures.
- Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte.

¶

¶ Dans l'attente de votre réponse, je vous adresse, cher Confrère, mes salutations les meilleures.

¶

¶

¶

Dr F. Riccardo

⑧ Expéditeur

Le nom de l'expéditeur peut figurer soit en minuscules, soit en capitales d'imprimerie.

Texte, Texte.	
¶	
Dans l'attente de votre réponse, je vous adresse, cher Confrère, mes salutations les meilleures.	
¶	
	BERNE
	¶
	¶
	¶
	Dr F. Riccardo

⑨ Annexes et copie

Les annexes sont citées dans la lettre, puis énumérées en bas de page ou 3 cm en-dessous de la signature.

Le mot **Annexe**, en gras, est placé à la marge de gauche disposé sur la dernière ligne pour une lettre d'une page ou après 7-8 retours si la lettre a 2 pages.

Texte, Texte.	
¶	
Dans l'attente de votre réponse, je vous adresse, cher Confrère, mes salutations les meilleures.	
¶	
	BERNE
	¶
	¶
	¶
	Dr F. Riccardo
¶	
¶	
¶	
Annexes : résultats de laboratoire	

Copie

Texte, Texte.	
¶	
Dans l'attente de votre réponse, je vous adresse, cher Confrère, mes salutations les meilleures.	
¶	
	BERNE
	¶
	¶
	¶
	Dr F. Riccardo
¶	
¶	
¶	
Annexes : radiographies	
¶	
Copie : Dr K. Breu, 1920 Martigny	

10 Pied de page

En milieu scolaire, il est judicieux d'inscrire dans le pied de page le nom du fichier, son chemin d'accès et le nom de l'élève. Afin de différencier le pied de page du reste du document, il peut être rédigé avec une plus petite taille de caractère. Les mises en page qui se sont révélées être les plus efficaces dans le cadre de ce cours sont :

Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte.		
Thérapie et déroulement		
Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte.		
Nom du fichier et chemin d'accès	Date	yvonne kurath

OU

Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte.		
Thérapie et déroulement		
Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte, Texte.		
Nom du fichier et chemin d'accès, yvonne kurath, date		Page 1 sur 2

L'essentiel en bref

- Il est plus pratique de travailler avec un modèle de lettre médicale.
- Le champ d'adresse débute à environ 5 cm du bord supérieur de la feuille. La lettre est alors parfaitement compatible avec une enveloppe à fenêtre.
- La mise en page d'une lettre doit être claire et logique. Il vaut mieux répartir les informations sur deux pages plutôt que de les concentrer sur une seule. Ne jamais commencer une deuxième page juste par la formule de politesse. Réduire dans ce cas la marge inférieure de 1 ou 0,5 cm de sorte que la formule de politesse tienne sur la même page, ou réduire la taille de caractères à 11.
- La mise en page de lettres avec des blocs de texte n'est pas autorisée en milieu scolaire. Les élèves doivent apprendre à maîtriser toutes les fonctions du programme de traitement de texte.
- Le saut de page (pour les lettres comportant au moins deux pages) doit être posé de sorte que la marge inférieure soit comprise entre 2 cm et 4 cm. Le saut de page doit de préférence être placé à la fin d'un paragraphe ou d'une phrase. Tenez compte de la modification de l'en-tête sur la deuxième page. Dans l'en-tête de la 2e page, figurent le destinataire et la date sur une seule ligne, les abréviations sont autorisées. En-dessous, rappeler l'objet de la lettre et préciser «Page 2 sur 2».
- Il convient également de respecter les règles de mise en page lors de la rédaction de notes d'accompagnement. L'agrandissement des écarts ou la répartition du texte sur toute la surface de la page ne sont pas des solutions idéales pour ce genre de lettres.
- Mise en relief/Titre en gras. Par exemple : **Diagnostic, Anamnèse, Thérapie, Procédure, ...**
- Après avoir rédigé la lettre, n'oubliez pas d'activer le correcteur orthographique et la coupure automatique de mots.
- Important : n'oubliez pas d'enregistrer régulièrement votre travail !

Formats de papier et d'enveloppe

La norme suisse SN 010120 contient toutes les informations concernant les formats de papier et d'enveloppe. Les dimensions sont toujours indiquées sous la forme largeur x hauteur.

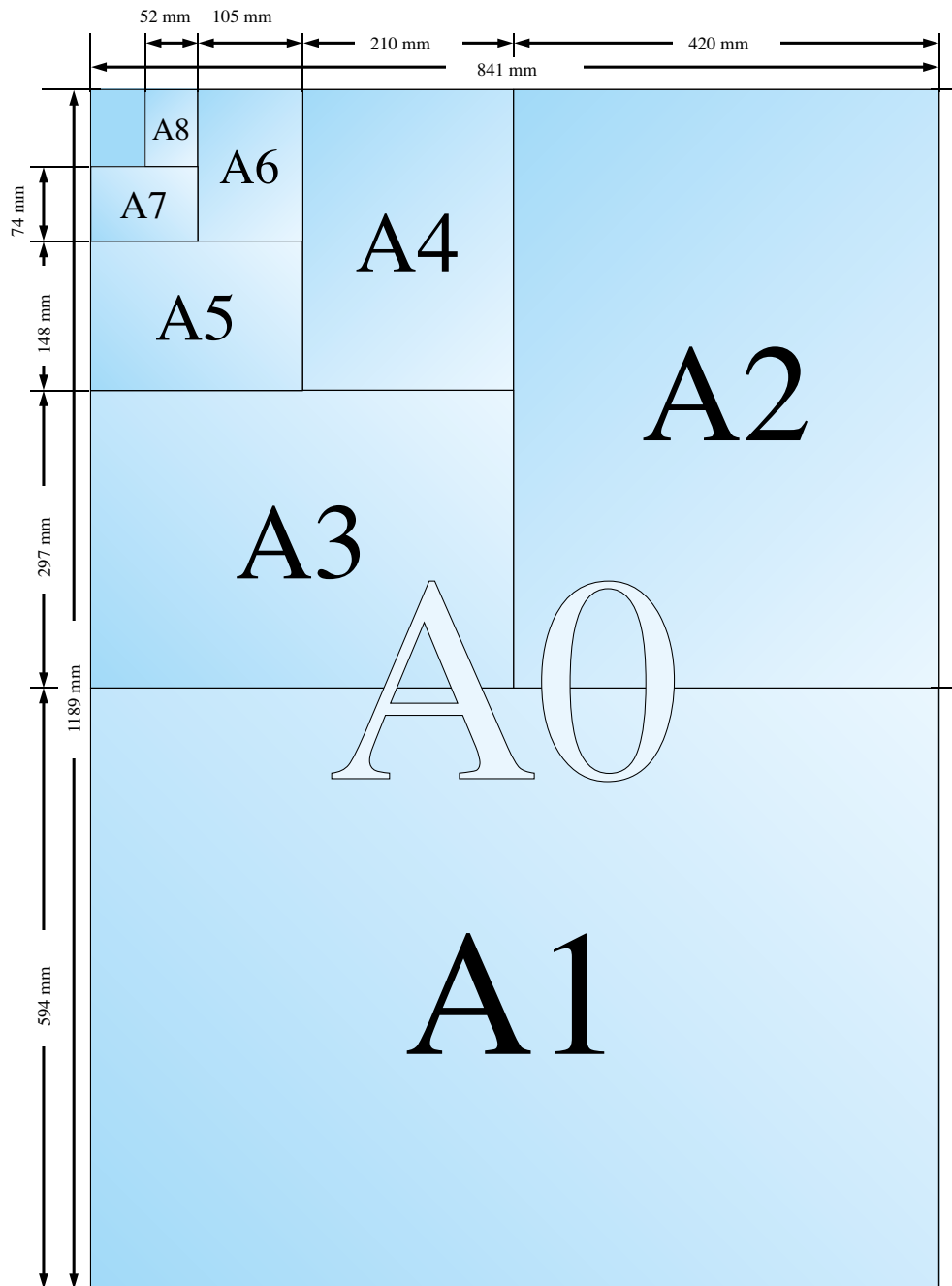


Illustration: Wikipedia

Formats de papier

Les différents formats de papier sont classés selon la série principale A qui débute par le A0 (841 x 1189 mm) et s'achève par le A10 (26 x 37 mm).

Dans les cabinets médicaux, on utilise principalement le format A4 (210 x 297 mm).

Enveloppes

L'envoi des formats de papier normalisés se fait au moyen d'enveloppes, elles aussi normalisées (série B ou C).

Ces séries débutent par B3 ou C3 et s'achèvent avec B8 ou C8.



Exercice

Exercice 1.1.1

Utilisez encore une fois le code QR de l'exercice précédent. Comparez les dimensions de la série DIN B à la série DIN C. Indiquez quand et pour quels types de courriers on utilise la série DIN C, resp. la série DIN B.

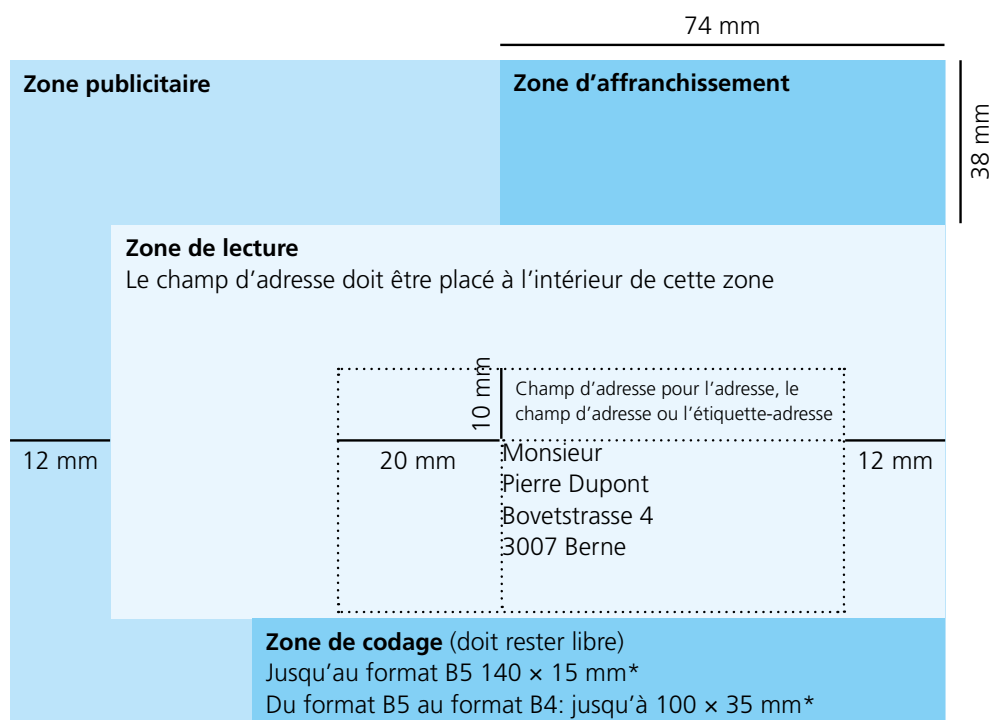
La série C:

La série B:

Noter les adresses sur les enveloppes

Pour que La Poste puisse trier le courrier correctement et livrer les envois dans les meilleurs délais, il faut veiller à noter l'adresse correctement sur les enveloppes.

Pour les envois postaux, la fenêtre d'adresse peut se situer à gauche ou à droite.



Affranchissement et timbres pour les envois postaux

La Poste propose toute une série de solutions d'affranchissement innovantes pour les clients professionnels. Ces solutions simplifient l'affranchissement des envois et améliorent l'efficacité du traitement des courriers.

Les différentes offres d'affranchissement répondent à des besoins très variés. L'accent est mis sur la valeur ajoutée économique. Mais il ne faut pas négliger l'aspect marketing car l'affranchissement fait partie intégrante du message.

En Suisse, La Poste propose toute une série de solutions d'affranchissement. Ces solutions vont de timbres autocollants à des timbres personnalisés avec des photos. L'affranchissement autonome augmente l'efficacité du traitement postal et peut être effectué dans le cabinet.

Scannez le code QR avec votre Smartphone.

** Remarque: Sur le site Internet, vous trouverez une liste des différentes possibilités d'affranchissement.*



Timbres pour le courrier A

Pour garantir une distribution en l'espace de 2 jours ouvrés, les courriers A doivent être clairement signalés en tant que tels.

Si le courrier A n'est pas encore marqué en tant que tel automatiquement par la solution d'affranchissement utilisée, il existe plusieurs possibilités.



Post-it
A - Priority - Prioritaire



Colle et timbre



Marquage à la main
ou tampon en dessous du timbre



A

Vous trouverez dans les pages suivantes deux exemples de mise en page de lettre.
Toutes les règles et normes que vous venez de découvrir sont appliquées dans ces deux exemples.

*Il existe bien entendu encore d'autres possibilités de présentation pour ces lettres.
(pour autant que vous n'enfreigniez pas les règles de la Société suisse des employés de commerce)*

Mise en page de lettre justifiée à gauche modèle de lettre standard

	Dr Paul Exemple Médecine générale FMH Rue de l'Avenir 56 2503 Bienne Tél. 032 361 17 45 pexemple@bluewin.ch
(1 x Entrée)	¶ Docteur Daniel Müller Chef de clinique Clinique rhumatologique 3954 Loèche-les-Bains
(3 x Entrée)	¶ ¶ ¶ Bienne, le 7 janvier 20**
(3 x Entrée)	¶ ¶ ¶ Monsieur Francis STOLLER – 19.11.1958
(2 x Entrée)	¶ ¶ Cher Confrère,
(1 x Entrée)	¶ A la suite de ma lettre du 13.12.00** demandant les possibilités d'une hospitalisation dans votre service, la situation s'est dégradée rapidement, m'obligeant à hospitaliser en urgence le patient à l'hôpital régional de Bienne le 06.01. 00*.
(1 x Entrée)	¶ Je vous remercie pour votre lettre du 20.12.00*. Cependant, l'option d'un séjour dans votre clinique pour un programme actif de réhabilitation du dos de 4 semaines, devra être discutée avec le patient et les médecins de l'hôpital de Bienne en fonction de l'évolution.
(1 x Entrée)	¶ Je reste à votre disposition et vous prie de croire, cher Confrère, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.
(3 x Entrée)	¶ ¶ ¶ Dr Paul Exemple
(4 x Entrée)	¶ ¶ ¶ ¶ Copie : Dresse T. Rivoli, Service de médecine interne, Hôpital régional, 2500 Bienne
(3 – 4 x Entrée)	¶ ¶

Mise en page justifiée à l'aide d'un modèle de lettre avec en-tête

Bord supérieur de la page = 1 cm	
<p>Dr méd. Paul Exemple Spécialiste en médecine générale Tél. 032 361 17 45 Fax 032 361 17 46 pexemple@bluewin.ch EAN 7601000271082</p>	<p>CABINET EXEMPLE Rue de l'Avenir 56 2503 Bienne</p>
	<p>Docteur méd. Daniel Müller Chef de clinique Clinique rhumatologique 3954 Loèche-les-Bains</p>
	<p>Bienne, le 7 janvier 2016</p>
<p>Monsieur Francis STOLLER - 19.11.1958</p>	
<p>Cher Confrère,</p>	
<p>A la suite de ma lettre du 13.12.2016 demandant les possibilités d'une hospitalisation dans votre Service, la situation s'est dégradée rapidement, m'obligeant à hospitaliser en urgence le patient à l'hôpital régional de Bienne le 06.01.2016.</p>	
<p>Je vous remercie pour votre lettre du 20.12.2015. Cependant, l'option d'un séjour dans votre clinique pour un programme actif de réhabilitation du dos de 4 semaines, devra être discutée avec le patient et les médecins de l'hôpital de Bienne en fonction de l'évolution.</p>	
<p>Je reste à votre disposition et vous prie de croire, cher Confrère, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.</p>	
	<p>Dr Paul Exemple</p>
<p>Copie</p>	
<p>- Dresse T. Rivoli, service de Médecine interne, Hôpital régional, 2500 Bienne</p>	

Exercice 1.1.2

Rédigez un modèle conformément à l'exemple ci-dessus avec le logo du cabinet dans l'en-tête et avec un pied de page correspondant.

Pour l'en-tête, utilisez la couleur de texte bleu foncé. Dans votre modèle, marquez l'endroit où vous aller inscrire la première ligne de l'adresse.

Enregistrez ensuite votre modèle de façon à pouvoir l'ouvrir et le traiter à tout moment. Créez une copie et copiez la lettre du médecin dans cette page. Veillez à présenter la lettre correctement, en respectant les règles de mise en page et l'orthographe.

Lettre de deux pages ou plus

La mise en forme des pages suivantes selon le modèle ci-dessous possède l'avantage de regrouper toutes les informations nécessaires (expéditeur, destinataire et date), de sorte que la perte d'une ou plusieurs pages reste sans trop grande conséquence.

Placez le nom du médecin, celui du destinataire et les informations du patient dans l'en-tête de la 2e page. Laissez suffisamment d'espace entre l'en-tête et le texte (3 interlignes).

Version 1	
Dr méd. Expéditeur, 2502 Bienne	
Dr méd. Destinataire, Clinique rhumatologique, 3954 Loèche-les-Bains	Date
Nom du patient – Date de naissance	Page 2 sur 2
<p>TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte</p> <p>TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte</p> <p>TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte</p>	

Version 2	
Dr méd. Destinataire, Clinique rhumatologique, 3954 Loèche-les-Bains	Date
<i>Interligne 1,5 cm</i>	
Nom du patient – Date de naissance	Page 2 sur 2
<p>TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte</p> <p>TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte</p> <p>TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte TexteTexte</p>	

Passage à la page suivante

Placez, au moyen d'une tabulation droite, des points de suspension dans le bord droit de la dernière ligne de texte, ou précisez « Page x sur y ».

Evolution et discussion

TexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexte
TexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexte
TexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexteTexte

...

2 Abréviations et règles d'écriture spécifiques

Les abréviations doivent faciliter le travail du lecteur et du rédacteur. Elles doivent donc remplir trois conditions:

- faciliter la lecture et la rédaction.
- être généralement reconnues (pas de créations de votre cru).
- être connues du destinataire.

2.1. Lettres

Les abréviations en lettres capitales ou se terminant par une capitale s'écrivent sans point:

CFF	SEC	ONU	SUVA	SA	PS	NB	CH	REGA
-----	-----	-----	------	----	----	----	----	------

Les abréviations en lettres minuscules se terminent par un point si le mot est abrégé:

etc.	art.	fr.	av.	env.	c.-à-d.	pl.	n. réf. ou n/réf.	v. réf. ou v/réf.
------	------	-----	-----	------	---------	-----	-------------------	-------------------

mais:

Dr	Mme	Cie	boulevard: bd	route: rte	point: pt	Sàrl	M.	MM.
----	-----	-----	---------------	------------	-----------	------	----	-----

La désignation de la monnaie s'écrit devant le montant:

CHF 10.00

La désignation complète de la monnaie s'écrit toujours derrière le montant:

env. 100 à 200 francs

Les abréviations des unités de mesure et de poids s'écrivent en minuscules et sans point:

cm	m	km	m ²	m ³	dl	l	hl	g	kg	q	t
----	---	----	----------------	----------------	----	---	----	---	----	---	---

mmol/l	mg%	μmol/l	g/dl
--------	-----	--------	------

Il faut respecter un espace entre le nombre et la désignation des mesures/de poids:

89 kg

2.2. Chiffres/Nombres

Séparer les nombres de plusieurs chiffres en groupes de trois - par un espace:

CHF 4 360.00

CHF 44 360.00

CHF 1 444 360.00

Les nombres composés de quatre chiffres peuvent également être écrits sans séparation:

CHF 4598.-

Les nombres sont regroupés selon leur destination:

Tél. 033 715 19 56

Fax 041 911 10 10

IBAN CH93 0076 2012 6338 2559 7

Compte postal 40-29345-9

N° AVS 756.9218.0879.85

Exception:

EAN 7601000271082

2.3. Ponctuation

Les signes de ponctuation se placent directement après le dernier mot. Ils sont toujours suivis d'un espace:

p.o.

c.-à-d.

p.a.

y.c.

p.ex.

M.

Cher confrère,

Nyon, le 18 mai

A. Hug, Directeur

à savoir:

mais:

CHF 3.40

01.09.20..

Müller & Co., imprimerie

Il faut un espace avant et après des signes qui sont prononcés:

moins: 20 – 10 = 10

mais:

-10 degré Celsius

jusqu'à: 10 – 12 heures

Gartenstrasse 17 – 20

contre: FC Lugano – FC Sion

Également avec un espace, bien que le signe ne se prononce pas:

Tiret long:

Bâle – Zurich – Coire

Tiret:

Le médecin – un excellent chirurgien – a opéré le patient.

né:

Gottfried Kieser, * 19.08.1914

Sociétés & sigles:

Goth & Cie SA

A. Meury & Cie

Signes paragraphes:

aux termes du § 12 des statuts

les §§ 6 – 11 de la loi sur l'école

mais:

Plusieurs paragraphes de la loi sur l'école ont été modifiés.

Indications de température:

10 °C

36.8 °C

mais:

-10° (sans lettre symbolisant la température)

Pourcentage:

4 %

solution à 4%

Pour mille:

10 o/oo

Les signes, qui ne sont pas prononcés, se suivent sans espace:

Dessine-moi un mouton
ci-dessus
Yvonne Kurath-Weder

quatre-vingt-sept
c'est-à-dire

2.4. Divers

Résolu

Résolu signifie séparer les caractères par un espace. Avant et après les mots ainsi traités, nous utilisons trois espaces; les signes sont traités de la même manière; les abréviations ne sont pas traités ainsi.

Nous vous prions de procéder à une livraison immédiate
Max H e d i g e r - Fricker
H u g S A
U r g e n t !

Souligner

Ce type de mise en relief n'est plus utilisé fréquemment car la plupart des programmes de traitement de texte soulignent trop près des polices.

Les signes sont également soulignés.
Nous vous prions de procéder à une livraison immédiate.
Attention !

Caractères gras

Les caractères gras sont une alternative au soulignement. Nous utilisons les caractères gras pour mettre en relief des titres comme: **diagnostics, résultats de laboratoire, anamnèse** etc.

Les passages imprimés en gras ne sont jamais soulignés !

Mise en retrait

Les textes mis en retrait (toujours un retrait de seulement 0,63 cm) sont séparés des retraits précédents et suivants par une ligne blanche.

Nous ne pouvons pas vous envoyer les documents. Veuillez vous adresser à
Institut suisse de recherche sur les allergies, 7270 Davos-Platz

Surligner

Des passages de texte peuvent être mis en valeur par des surfaces tramées- ou des surfaces colorées.

Exercice 2.4.1

Exercice

Rédigez une lettre médicale selon les règles de mise en page que vous venez de découvrir. Utilisez pour cela le modèle « CABINET EXEMPLE » et modifiez le destinataire conformément aux informations fournies ci-dessous. Attention: vous devez reconnaître et représenter vous-même les espaces, titres, listes etc. Si la mise en page est correcte, le courrier peut être rédigé sur une seule page.

Expéditeur	Dr méd. Pierre Berruet, Spécialiste en orthopédie, Hôpital du Chablais, 1870 Monthey, Tél. 027 566 20 00
Patient	Monsieur Roger Lugon, 15.08.1949
Destinataire	Docteur méd. Pierre Battaglia, Spécialiste en médecine interne Avenue du Crochetan 2, 1870 Monthey
Date du jour	
Corps	<p>Cher Confrère, Je vous remercie de m'avoir adressé Monsieur Lugon, que j'ai examiné le 10 novembre 20... Anamnèse Il a présenté une torsion de son genou droit lors d'une glissade dans les escaliers. Une tuméfaction est apparue. Les douleurs se situent au niveau interne du genou. Le traitement de physiothérapie est demeuré sans effet. Dans ses antécédents, on note une ostéosynthèse de la cheville gauche en 1963. Il n'y a pas de médication suivie actuellement et le patient est en bonne santé. Examen clinique Monsieur Lugon a 67 ans, il pèse 78 kg pour 160 cm, il marche avec une discrète boiterie d'épargne à droite. La flexion-extension du genou est conservée avec des douleurs en flexion maximale. On constate la présence d'un épanchement intra-articulaire et des douleurs à la palpation du compartiment interne. Le reste du status ne met pas en évidence de limitation de douleur de la hanche, les artères périphériques sont palpables. Le bilan radiologique est sp. Conclusion Ce patient présente une très vraisemblable lésion méniscale interne. Je lui ai proposé une arthroscopie. Elle se fera ambulatoirement le 18 décembre 20... Dans cette attente, je vous présente, cher Confrère, mes salutations distinguées. Dr Pierre Berruet Annexes : clichés radiologiques</p>

3 La lettre médicale

3.1. Informations générales – Composition

Genres de lettres médicales

- Demande d'examen auprès d'un spécialiste
- Compte rendu de sortie
- Lettre d'accompagnement
- Compte rendu d'examen pour adresser un patient à un spécialiste
- Certificats médicaux

Composition

Objet

Coordonnées du patient ou première indication sur le contenu de la lettre

Formule d'appel

Anamnèse

Histologie, principaux événements, raison de la demande d'examen, le cas échéant situation sociale

Résultats

Résultats de l'examen, de l'état physique et psychique, résultats de laboratoire

Diagnostic

Liste des diagnostics avec signes d'énumération

Discussion

Traitement

Les médicaments peuvent aussi être écrits les uns à côté des autres

Conclusion

Formule de politesse

Signature

Sous forme dactylographiée et manuscrite

3.2. Terminologie médicale

Consultation :

Ce terme désigne soit :

- l'examen d'un malade effectué par le médecin dans son cabinet ;
- un service, rattaché à un hôpital, dans lequel les malades viennent se faire soigner

Consilium :

- le recours par le médecin traitant à un ou des confrères pour étudier un cas difficile

Prescription :

- conseil thérapeutique donné par un médecin ; lorsqu'il est écrit, on l'appelle ordonnance (du latin ordinare)

Exercice 3.2.1

Essayez d'expliquer les termes suivants :

Exercice

anamnèse	
status actuel	
inspection, inspecter	
palpation, palper	
percussion, percuter	
auscultation, ausculter	
diagnostic	
symptômes	
mesures diagnostiques	
thérapie	
pharmacothérapie	
par voie orale	
administration parentérale	
perfusion	
injection	
i. m.	intramusculaire
i. d.	
s.c.	
i. v.	intraveineuse
thérapie causale	
thérapie symptomatique	

thérapie physique/Physiothérapie	
thérapie opératoire	
thérapie ambulatoire	
thérapie stationnaire	

connaissez-vous d'autres thérapies

Vocabulaire complémentaire	
indication	
contamination	
placebo	
pronostic	
remarques personnelles	

3.3. Abréviations dans la lettre médicale

L'usage des signes et abréviations s'est également répandu dans l'échange de courrier médicaux. Vous trouverez ci-dessous une liste des abréviations les plus courantes :

Exercice 3.3.1

Liste à compléter si nécessaire

Exercice

A	
arcade dentaire supérieure	ADS
accident vasculaire cérébral	AVC
anesthésie générale	AG
anesthésie locale	AL
antigène	Ag
ablation du matériel d'ostéosynthèse	AMO
appendicectomie	APP
application	appl.
anticorps	Ac
anti-inflammatoire non stéroïdien	AINS
artériel	art.
atrio-ventriculaire	AV
B	
bloc de branche droit	BBD
bloc de branche gauche	BBG
bacille Calmette-Guérin	BCG
bacille de Koch	BK
bonne santé habituelle	BSH
bon état général	BEG
bronchopneumopathie chronique obstructive	BPCO
C	
c'est-à-dire	c.-à-d.
cardio-vasculaire	CV
circulation extracorporelle	CEC

communication interauriculaire	CIA
communication interventriculaire	CIV
voir	Cf
comprimé	cpr ou compr.
capsule	caps
cysto-urétrographie mictionnelle	CUM
cancer, carcinome	Ca

D

diagnostic différentiel	d.d.
définition	déf.
diagnostic	diagn.
diabète insulino-dépendant	DID
diabète non insulino-dépendant	DNID
distal	dist.
des deux côtés	ddc
vaccin diphtérie, tétanos, pertussis (coqueluche)	DTP
rappel antidiphtérique et antitétanique pour adulte	dT
droit	D
dispositif intra-utérin	DIU

E

électrocardiogramme	ECG
électroencéphalogramme	EEG
électromyogramme	EMG
environ	env.
en ordre	eo
emballage original	EO

F

fosse iliaque droite	FID
fosse iliaque gauche	FIG
fécondation in vitro	FIV
fécondation in vitro et transfert d'embryon	FIVETE

G	
gauche	G
grossesse extra-utérine	GEU
goutte	gtt.

H	
hépatite virale B	HB
vaccin : Haemophilus influenzae b	Hib
hypertension artérielle	HTA
human immunodeficiency virus = SIDA	HIV

I	
intradermique	i.d.
intraveineuse	i.v.
intramusculaire	i.m.
injection	inj.
insuffisance	insuff.
infirme moteur cérébral, indice de masse corporelle (BMI en anglais)	IMC
interphalangienne distale (articulation)	IDA
vaccin : poliomyélite	IPV
imagerie par résonance magnétique	IRM
interventriculaire antérieure (cloison)	IVA
interruption volontaire de grossesse ou insuffisance ventriculaire gauche	IVG

L	
LCR	liquide céphalo-rachidien

M	
métacarpo-phalangienne (articulation)	MP
membres inférieurs	MI
membres supérieurs	MS
membre inférieur droit	MID
membre inférieur gauche	MIG
membre supérieur droit	MSD

membre supérieur gauche	MSG
maladie sexuellement transmissible	MST
murmures vésiculaires	MV
non significatif	NS

O

œdème aigu du poumon	OAP
oeso-gastro-duodénoscopie	OGD
organes génitaux externes	OGÉ
œil droit ou oreillette droite	OD
œil gauche ou oreillette gauche	OG
œdème des membres inférieurs	OMI
oto-rhino-laryngologie	ORL

P/Q

pouls	P
polyarthrite chronique évolutive	PCE
ponction lombaire	PL
polyarthrite rhumatoïde	PR
prothèse totale de hanche	PTH
quotient intellectuel	QI
quadrant inféro-externe (du sein)	QIE
quadrant supéro-externe (du sein)	QSE

R

rhumatisme articulaire aigu	RAA
rien à signaler	RAS
reflux gastro-oesophagien	RGO
radiographie	RX ou Rx
responsabilité civile	RC
rebord costal	RC
vaccins : rougeole, oreillons, rubéole	ROR
réflexes ostéo-tendineux	ROT
(en latin : recipe) prenez, prélevez !	Rp:

S	
syndrome d'immunodéficience acquise ou syndrome immunodéficitaire acquis	SIDA
sous-cutané	s.c.
sans particularité	sp
suppositoire	supp.
sclérose en plaque	SEP
système nerveux central	SNC
système nerveux autonome	SNA
T	
abréviation utilisée en oncologie pour noter une tumeur maligne (T), l'existence de nodules (N) et de métastases (M)	TNM
trouble obsessionnel compulsif	TOC
toucher vaginal ou tachycardie ventriculaire	TV
température	T°
traitement	TTT
traumatisme crano-cérébral	TCC
tension artérielle	TA
tension artérielle humérale	TAH
tumeur cérébrale	TC
toucher rectal	TR
tomodensitométrie	TDM
thrombose veineuse profonde	TVP
U/V	
unité internationale	UI
urographie intraveineuse	UIV
ultrasonographie ou ultrason	US
HIV = SIDA	VIH

Abréviations employées au laboratoire

Désignation	Abréviation
cytomégalovirus	CMV
formule sanguine	FS
formule sanguine simple	FSS
formule sanguine complète	FSC
glycémie	Gly ou glyc.
globules blancs ou leucocytes	GB ou Lc
globules rouges ou érythrocytes	GR ou Ec
gamma-GT	GGT
transaminases	GOT, GPT, ASAT ou ALAT
hémoglobine	Hb
hémoglobine glyquée	HbA1c
virus hépatite B	HBV
virus hépatite C	HCV
hématocrite	Ht
immunoglobuline	Ig
paramètres sanguins	MCH, MCV et MCHC
antigène prostatique spécifique	PSA
temps de prothrombine	PT ou Quick ou encore INR
thrombocytes	Tc
vitesse de sédimentation	VS
créatinine	Créat.
créatine kinase	CK
phosphatase alcaline	PAL
protéine C-réactive	CRP

Unités de mesure	
millimole par litre	mmol/l
micromole par litre	µmol/l
unités par litre	U/l
unités internationales	UI
température	T°

4 La lettre médicale

La terminologie adaptée

Nous abordons maintenant la terminologie médicale. Vous trouverez des informations sur la lettre médicale qui vous sera dictée à la fin de chacune des listes.

Chaque liste de terminologie est précédée d'un tableau récapitulatif des préfixes les plus courants.

Veuillez également noter que ni le tableau des préfixes, radicaux et suffixes, ni les différentes listes de terminologie ne doivent être considérés comme étant exhaustives.

4.1. L'appareil locomoteur

Exercice

Exercice 4.1.1

Complétez les listes suivantes :

PRÉFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
ab- (abs-, a-)	absence	abduction
ad- (aff-, app-)	vers, rapprochement	adduction
bi-	deux	bilatéral
dis- (dif-)	séparé de	distorsion
di-	deux fois, double	diplégie

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
arthr-, arthro-	articulation	arthrose
chondr-	cartilage	chondrome
cox-	hanche	coxarthrose
muscul-	muscle	intramusculaire
my-, myo-,	muscle	myalgie
ost-, ostéo-, -oste	os	ostéotomie
pector-	poitrine	pectoral
ton-	tension, tonus	atonie

SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-scopie	observer, examiner	arthroscopie
--ose	maladie non inflammatoire	arthrose

Exemples appareil locomoteur

Exercice 4.1.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

Exercice

amputation	ablation d'un membre ou d'une masse
amyotrophie	atrophie musculaire
antagoniste	opposé
arthrite	
arthrographie	radiographie d'une articulation
arthropathie	lésion articulaire d'origine nerveuse
arthroscopie	examen visuel direct de l'intérieur d'une cavité articulaire
arthrose	
atlas	
atonie	relâchement ou absence de tonicité musculaire
axillaire	qui se rapporte à l'aisselle
axis	deuxième vertèbre cervicale
biceps	muscle dont une des extrémités se termine par deux tendons ou chefs
bilatéral	des deux côtés
bimanuel	
brachial	qui se rapporte au bras
brachialgie	
bourse	petit coussinet conjonctif facilitant le glissement des structures avoisinantes
bursite	inflammation d'une bourse séreuse
calcanéum	
cal	cicatrice d'un os fracturé
calotte crânienne	os supérieur du crâne
chondrome	tumeur bénigne de tissu cartilagineux
coxo-fémoral	
contusion	traumatisme, écrasement
coxalgie	douleur au niveau de la hanche
coxite	inflammation de l'articulation de la hanche
crural	qui se rapporte à la cuisse
cyphose	déviation de la colonne vertébrale à convexité postérieure

distorsion	entorse/foulure
discopathie	
épicondylite	inflammation des tendons musculaires du coude
extension	élongation, tension
extrémité	la main ou le pied, par extension membre supérieur ou inférieur
fascia	membrane fibreuse qui recouvre les muscles
fémur	os long de la cuisse
fibula	
flexion	mouvement de rapprochement d'un segment par rapport à son voisin
fragment	morceau, élément
fracture	
gonarthrite	inflammation de l'articulation du genou
hallus ou hallux valgus	déformation du gros orteil
hernie discale	
humérus	
intercostal	entre les côtes
intra-articulaire	
intramusculaire	dans le muscle
lésion	blessure
ligament	tissu fibreux résistant reliant deux os
lordose	
lumbago	douleur vive, brusque, dans la région lombaire
luxation	déplacement et perte de contact totale des surfaces articulaires
malléole	extrémité inférieure du tibia ou du péroné
mandibule	mâchoire inférieure
maxillaire	
ménisectomie	excision d'un ménisque
ménisque	disque circulaire placé dans l'articulation du genou
mobilisation	mise en mouvement d'un membre ou d'une articulation
myalgie	douleur musculaire

olécrâne	extrémité du coude
ostéochondrome	tumeur ostéo-cartilagineuse bénigne
ostéoporose	
patella	
paresthésie	
pelvis	bassin
périoste	revêtement des os
polyarthrite	
prothèse	membre ou élément artificiel
processus	en anatomie, prolongement d'un os ou organe
phalange	
rachis	colonne vertébrale
réduction	en chirurgie, remise en place d'un organe déplacé, d'un os fracturé
reposition	remise en position normale
scapula	
scoliose	déformation sinueuse de la colonne vertébrale
spondylolisthesis	
spondylarthrose	
sternum	
symphyse	articulation antérieure du bassin
syndrome radiculaire	ensemble des symptômes liés à l'atteinte d'une racine nerveuse
tendon	partie terminale d'un muscle s'insérant sur l'os
tendon d'Achille	tendon qui relie le muscle du mollet à la cheville
ténosynovite	
tibia	
torticolis	torsion du cou et inclinaison douloureuse de la tête
trochanter	
ulna	

Désignation de localisation et de direction

Exercice

Exercice 4.1.3

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

proximal	proche de la racine d'un membre
distal	proche de l'extrémité d'un membre
frontal	
périphérique	en périphérie du corps, à distance du centre du corps
cranial	proche de la partie supérieure
occipital	
caudal	qui se rapporte à la queue ou à la région inférieure d'un organe
radial	
ulnaire	qui appartient au cubitus
tibial	
médian	située au centre du corps (au milieu)
médial	en anatomie : syn. d'interne
latéral	
fibulaire	qui appartient au péroné
plantaire	qui appartient à la plante du pied
palmaire	
antérieur	
postérieur	
inférieur	situé en bas (en-dessous)
supérieur	situé en haut (au-dessus)
sub-	
per-	
interne	à l'intérieur
externe	à l'extérieur
extra-	aussen

Désignation de mouvements

Exercice 4.1.4

Exercice

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

abduction	écarter, éloigner un membre (bras ou jambe) du corps
adduction	rapprocher un membre ou un segment de membre de l'axe médian du corps
rotation	
pronation	faire tourner la main ou le pied dans l'axe du membre, le pouce ou gros orteil vers l'intérieur
supination	inverse de la pronation, tourner la main ou le pied dans l'axe du membre, le pouce ou gros orteil vers l'extérieur
flexion	
extension	
flexion dorsale	Fléchir, relever le pied et les orteils ou la main et les doigts respectivement vers l'avant de la jambe ou l'avant-bras.
flexion plantaire	
antéversion	
rétroversion	

La lettre médicale se rapportant à l'appareil locomoteur

L'enseignant dicte deux lettres médicales. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire.

Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Lettre 1

Expéditeur Hôpital orthopédique de la Suisse romande,
Av. Pierre-Decker 4, 1005 Lausanne
Tél. 021 545 05 01, Fax 021 545 05 11
EAN 7601000271482,
e-mail hospital.orthopedique@vd.ch

Destinataire Docteur Mario Donati, Médecine générale,
Rue du Bugnon 24 1010 Lausanne

Patient Edouard Benett

Lettre 2

Expéditeur CHUV, Département de l'appareil locomoteur,
Service d'orthopédie et de traumatologie,
Dr V. Bechterew, 1011 Lausanne, Tél. 021 314 11 11

Destinataire Dr méd. Max Brandes, Médecine générale FMH,
Rue du Lac 32, 1110 Morges

Patient Marcelle Colonna

[illegible]

4.2. Système respiratoire

Exercice

Exercice 4.2.1

Complétez les listes suivantes :

PRÉFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
pseud(o)-	faux, inexact, feint	pseudopode
re-	retour, encore	réanimation

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
adén(o)-	relatif aux glandes	adénoïdectomie
phag(o)-	manger	aérophagie
-pnée, -spir-	relatif à la respiration,	apnée, spirométrie
broncho-	relatif aux bronches	bronchite
pneumo-, pneumono-	relatif aux poumons	pneumonie
traché(o)-	relatif à la trachée	trachéotomie
spasm(o)-, -spasme	crampe	spasmophilie
sténo-	étroit, rétréci	sténose bronchique

SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-tomie	coupe, découpe	amygdalectomie
-ectasie	dilatation	bronchectasie

Exemples système respiratoire

Exercice 4.2.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

Exercice

amygdalectomie	ablation des amygdales
aérophagie	
affection	maladie, p. ex. affection pulmonaire
angine	
apnée	
asphyxie	
aspiration	
asthme bronchique	maladie bronchique due à une obstruction des voies respiratoires et marquée d'importants signes de détresse respiratoire
bronchique	
bronchectasie	dilatation des bronches
bronchite	
bronchographie	
bronchoscopie	
sténose bronchique	rétrécissement du diamètre des bronches
dyspnée	
emphysème	maladie pulmonaire par dilatation permanente des alvéoles et des bronchioles
empyème	accumulation de pus dans une cavité préformée
épiglotte	
expiration	
inspiration	
intubation	introduction d'une canule dans la trachée pour assurer le passage de l'air
croup	laryngite diphthérique accompagnée de dyspnée et asphyxie
lobectomie	ablation par voie chirurgicale d'un lobe de poumon
pertussis	
pneumonie	
faux croup	laryngite chez les petits enfants, entraînant une respiration bruyante accompagnée parfois de détresse respiratoire
pulmonaire	

orthopnée	
silicose	maladie pulmonaire due à l'inhalation de poussières
hémoptysie	
hypoacousie	
stridor	bruit aigu émis lors de l'inspiration, dû à un passage anormal de l'air dans les voies aériennes supérieures
tétanos	
trachéotomie	ouverture chirurgicale dans la trachée haute afin d'assurer une perméabilité permanente des voies aériennes
pneumothorax	

Exercice

Exercice 4.2.3

La lettre médicale se rapportant au système respiratoire

L'enseignant dicte deux lettres médicales. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire.

Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Expéditeur	Dr méd. Jacques Cherpillod, spécialiste ORL et chirurgie cervico-faciale, Ch. de Montétan 18, 1007 Lausanne, Tél. 021 320 79 29
Destinataire	Dr méd. Laurent Durig, spécialiste en pédiatrie, Av. du Léman 24, 1009 Pully
Patient	Christine Morgagni

[illegible]

4.3. Les systèmes cardio-vasculaire et lymphatique

Exercice

Exercice 4.3.1

Complétez les listes suivantes :

PRÉFIXE	DÉSIGNATION	BEISPIEL
anti-	contre	Antibiotikum
hyper-	au-dessus	Antihypertonikum
brady-	lentement	Bradykardie
di-, dis-	deux fois, double	Diplegie
extra-	extérieur	Extrasystole
hémi-	à moitié	Hemiplegie
hypo-	en-dessous	Hypotonie
in-, im-	dans, dedans, à l'intérieur	Implantation
intra-	dans	intravenös
méta-	transformation ; transition ; au-delà de	Metastase
micro-	petit	Mikrobiologie
péri-	autour, tout autour	Perikard
sténo-	étroit, rétréci	Mitralstenose
semi-	à demi, à moitié	semipermeabel
sub-	sous, en-dessous, moins que	subfebril

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
hémo-, hémat-, -émie	sang	anémie
angi(o)-	vaisseau	angiographie
bio-	vivant	antibiotique
tox-, toxo, toxico-	poison	antitoxine, toxique
artério-	artère	artériosclérose
ventricul-	estomac, ventricule	valve atrio-ventriculaire
bactéri(o)-	bâton, bactérie	bactériologie

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
cardi-, cardio- ; -carde	coeur ou cardia	cardiologie, cardialgie
cordi-	coeur	précordialgie
hém-, hémat-, hém-	sang	hématie, hématologie, hémoglobine
cyt-, -cyte	cellule	cytologie, leucocyte
phléb-, phlébo-	veine	phlébite, phlébographie
blast-, -blaste, -blastome	germe	blastoderme, myéloblaste, lymphoblastome

SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-ite	inflammation	bronchite, arthrite
-ome	tumeur, tuméfaction	fibrome, hématome,
log-, -logie	parole, étude	logopédie, cardiologie
graph-, -graphie	écrire, enregistrer	graphique, radiographie
sclér-, -sclérose	dur, induration	artériosclérose
-stase, -statique	arrêt, station debout	hémostase, orthostatique
-gramm	trait d'écriture ou dessin	électrocardiogramme
-mètre, -métrie	mesure	ergomètre, spirométrie
-poïèse	création, formation	hématopoïèse
-lyse	dissolution, destruction	hémolyse
phil-, -phile, -philie	qui aime, attirance pour	philantrope, hémophile
-pénie	pauvreté, diminution	leucopénie
-plégie	coup, attaque, paralysie	hémiplégie, paraplégie

Exemples systèmes cardio-respiratoire et lymphatique

Exercice

Exercice 4.3.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

adénite	inflammation d'un ou plusieurs ganglions
adénome	tumeur bénigne développée aux dépens d'une glande
afébrile	sans fièvre
agranulocytose	carence en globules blancs (granulocytes)
allergène	substance capable de provoquer une réaction allergique
angine de poitrine	sensation d'angoisse thoracique due à un apport insuffisant d'oxygène au coeur
angiographie	imagerie des vaisseaux sanguins
angiome	malformation résultant de vaisseaux sanguins anormalement dilatés
angiospasme	contraction spasmodique des vaisseaux sanguins
anticoagulant	substance qui inhibe la coagulabilité naturelle du sang
antihypertenseur	substance qui abaisse la pression artérielle
antipyrétique	substance qui combat la fièvre
antiseptique	substance qui tue ou prévient la croissance de bactéries et de virus
antitoxine	substance qui neutralise une toxine
anémie	diminution du nombre des globules rouges et/ de l'hémoglobine
anévrisme	dilatation des parois d'une artère
aorte	plus grande artère du corps
apex	extrémité, pointe d'un organe
aphasie	trouble acquis du langage
apoplexie	accident vasculaire cérébral
artère	vaisseau qui conduit le sang du coeur vers la périphérie
artériographie	examen radiologique des artères
artériosclérose	durcissement (sclérose) et épaississement des parois des artères
arythmie	batttements cardiaques irréguliers
aseptique	qui ne contient pas de germe
atrium	région du cœur appelée aussi oreillette
auscultation	écouter les bruits produits par les organes
bactéricide	qui tue les bactéries
bactériologie	étude des bactéries
bactériostatique	
bactériémie	présence de bactéries dans le sang
bradycardie	
capillaire	les plus fins et plus petits vaisseaux sanguins
carotides	
chimiothérapie	usage de certaines substances chimiques pour traiter une maladie

claudication intermittente	
coagulation	processus aboutissant à la formation de caillots sanguins
compensation	
contagieux	transmissible
coronaires	
cyanose	coloration bleutée de la peau, par manque d'apport en oxygène
diastolie	
dilatation	élargissement
décompensation	
désensibiliser	
électrocardiogramme	tracé de l'activité électrique dans le cœur
embolie	caillot de sang qui obstrue une artère
embolie	
emphysème pulmonaire	
endocarde	
ergomètre	
érythrocyte	globule rouge
escarre de décubitus	nécrose cutanée aux points de pression de d'irritation chez les malades alités longtemps
extrasystole	
faciès	
fibrillation	
fréquence	nombre de fois qu'un phénomène périodique se reproduit par unité de temps
gangrène	nécrose des tissus
hypertension	pression artérielle trop élevée
hypotension	
hémangiome	
hématogène	
hématome	
hémoglobine	collection de sang dans un tissu suite à un traumatisme
hémolyse	
hémophilie	
hémostase	
immunisation	
immunité	état de résistance à une maladie
implantation	pose d'un élément extérieur sous la peau
infarctus du myocarde	nécrose d'une partie du muscle cardiaque
infarctus	nécrose d'un tissu à la suite d'un apport de sang insuffisant
infection	
influenza	

insuffisance cardiaque gauche	incapacité du ventricule gauche à assurer le débit sanguin
insuffisance cardiaque	
Lc	globules blancs
leucopoïèse	
leucopénie	baisse du nombre de leucocytes
leucémie, leucose	
lymphadénite	
manomètre	instrument de mesure de la pression
membrane	
microbe, microbien	
métastase	
nécrose	
œdème	
pancardite	inflammation globale du coeur
paraplégie	
paroxysme	période d'une maladie où les symptômes sont les plus aigus
percussion	
perméable	qui se laisse pénétrer
phlegmon	infiltration purulente diffuse du tissu sous-cutané ou conjonctif
phlébite	
pus	liquide trouble formé au cours d'une inflammation, d'une infection
purulent	
péricarde	
péricardite	
période d'incubation	
rupture	
rémission	
sclérose coronaire	
sclérose	
septicémie	
SIDA	
sténose aortique	
subfébrile	
tachycardie	
température basale	température du corps au réveil
thrombopénie	
thrombose	formation d'un caillot de sang au sein d'un vaisseau
transfusion	
ulcère	

ulcération	
valve atrioventriculaire	valve qui sépare les oreillettes des ventricules
valvule mitrale	
varice	dilatation permanente d'une veine
variqueux	
virulence	dangerosité, toxicité
virulent	très contagieux, toxique

Exercice 4.3.3

Exercice

La lettre médicale se rapportant au système cardio-vasculaire

L'enseignant dicte deux lettres médicales. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire.

Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Lettre 1

Expéditeur	Dr méd. Eric Vaudan, spécialiste en cardiologie, Av. du Léman 8, 1920 Martigny
Destinataire	Docteur méd. Daniel Roduit, spécialiste en médecine générale, Grand-Rue 29, 1921 Fully
Patient	Anna Reynold

Lettre 2

Expéditeur	Dr méd. Etienne Fallot, Médecine générale, Ch. du Bois-Gentil 14, 3963 Montana, tél. 027 648 66 74, efallot@fmh.ch EAN 7601000675234
Destinataire	Hôpital régional de Sion-Hérens-Conthey, Dr méd. Charles Aschoff, Avenue du Grand-Champsec 80, 1951 Sion 1
Patient	Marie Tawara

[illegible]

4.4. Système digestif

Exercice

Exercice 4.4.1

Complétez les listes suivantes :

PRÉFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
an-, a-	sans, vide, négation	anurie
dia-	à travers	diarrhée
glyco-, gluco-	sucré, doux	glycémie
méga-, mégalo-, -mégalie	grand	mégacolon
per-	à travers, pendant	perméable
pré-	avant, devant	préopératoire
RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
chol-	bile	acholie
lith-, -lithe	pierre, calcul	cholélithiase
-cyst-	vessie, poche	cholécystectomie
entér(o)-, -entère	intestin	entérite
gastr(o)-, -gastre	estomac	épigastre
gloss-	langue	glossite
hépat(o)-	foie	hépatite
odont-	dent	odontologie
SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-ase	enzyme	amylase
-ectomie	ablation	appendicectomie
-rrhée	écoulement	diarrhée
-scope	observer, examiner	endoscope

Exemples système digestif

Exercice 4.4.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

Exercice

abstinence	renoncement volontaire et durable à la satisfaction d'un appétit
acholie	
achylie	absence d'acide chlorhydrique dans le suc gastrique
adiposité	
amylase	enzyme digestive
anabolisant	substance entraînant une augmentation de tissus et de cellules
anal	
anorexie	perte de l'appétit
antre	
anus praeter ou anus contre-nature	
appendicectomie	
appendicite	inflammation de l'appendice
ascite	
biopsie	
boulimie	ingestion excessive d'aliments provoquant des vomissements
botulisme	intoxication alimentaire
cæcum	première partie du gros intestin dans la fosse iliaque droite ; sur sa face interne se trouve l'appendice
canal cholédoque	conduit la bile du canal cystique au duodénum
canal cystique	conduit la bile dans la vésicule biliaire
cirrhose du foie	maladie chronique grave du foie entraînant une destruction progressive des cellules hépatiques au profit de tissu fibreux
cholangiographie	radiographie de la vésicule et des voies biliaires
cholangite	
cholélithiase	
cholécystectomie	
cholécystite	
constipation	
chyme	bol alimentaire au sortir de l'estomac
défécation	l'acte d'expulser les matières fécales hors du corps
déshydratation	diminution excessive de l'eau dans l'organisme, pouvant conduire à un choc hypovolémique
diabète	trouble de la régulation de la glycémie

diarrhée	
diverticule	cavité en forme de sac communiquant avec un conduit naturel
diverticulite	inflammation de diverticules de l'intestin grêle ou du côlon
duodénum	
endoscope	appareil permettant de visualiser l'intérieur d'une cavité, d'un conduit
entérite	inflammation de l'intestin grêle
éructation	émission bruyante, par la bouche, de gaz provenant de l'estomac
excreta	matières éliminées par l'organisme (féces, urine, sueur)
extraction	retirer, p. ex. extraction d'une dent
féces	excréments, matières fécales
fissure anale	crevasse de la marge anale
fistule	orifice ou conduit anormal
flatulence	
foetor ex ore	
fundus	
fundus gastrique	
gastralgie	douleur aiguë localisée dans l'estomac
gastrectomie	ablation partielle de l'estomac (2/3 au max.)
gastrite	
gastro-duodénite	inflammation de l'estomac et du duodénum
gastro-entérite	inflammation de l'estomac et de l'intestin
gingivite	
glossite	
hématémèse	
hémoptysie	crachat de sang provenant des voies respiratoires
hémorroïdes	dilatation pathologique des veines de l'anus et du rectum
hernie hiatale	passage d'une partie de l'estomac dans la cage thoracique, à travers l'orifice oesophagien du diaphragme
hépatite	
hoquet	contraction spasmodique involontaire du diaphragme accompagnée d'un bruit caractéristique
hyperacidité	surproduction d'acide chlorhydrique dans le liquide gastrique
hyperglycémie	taux de sucre dans le sang trop élevé
hyperlipidémie	augmentation des lipides dans le sang
hypoglycémie	

ictère	
iléon	
iléus	
inguinal	situé au niveau de l'aîne
insuline	hormone du pancréas abaissant le taux de glucose dans le sang
intoxication	empoisonnement
jéjunum	
laxatif	
liénal	syn. de splénique : concerne la rate
lithiase	présence de calculs dans des cavités ou des canaux
léiomyome	tumeur bénigne formée de tissu musculaire lisse
méléna	évacuation par l'anus de sang noir, digéré, pâteux et nauséabond
nausée	
œsophage	
oral	par la bouche
pancréas	
parentéral	
péritonéal	relatif à l'abdomen
prémédication	administration de médicaments avant une anesthésie
péristaltisme	mouvements permettant la progression du contenu d'un organe creux
prolapsus anal	
prodrome	symptôme ou signe qui précède une maladie
prolapsus	
pylore	
rachitisme	maladie due à une carence en vitamine D entraînant une déformation du squelette
résection	intervention chirurgicale afin d'enlever une partie importante d'un organe
reflux	écoulement d'un liquide dans le sens contraire ; p. ex. du suc gastrique dans l'oesophage
rectal	qui concerne le rectum
rectoscopie	examen visuel du canal anal et du rectum
résection	retrait chirurgical d'une partie d'organe

sécrétion	élaboration de substances par des cellules ou des glandes
sonde duodénale	tube en caoutchouc destiné à recueillir les sécrétions au niveau du duodénum
spasmolytique	médicament qui relâche la musculature lisse des viscères
sphincter	muscle qui permet de fermer ou d'ouvrir un orifice
sténose hypertrophique du pylore	hypertrophie de la musculature du pylore, affection typique du nourrisson
suppositoire	médicament de consistance solide à introduire dans le rectum par l'anus
ulcère	perte de substance au niveau de la peau ou d'une muqueuse à tendance chronique
valvule de Bauhin	
vésicule biliaire	réservoir, sous le foie, dans lequel s'accumule la bile dans l'intervalle des digestions

Exercice

Exercice 4.4.3

La lettre médicale se rapportant au système digestif

L'enseignant dicte une lettre médicale. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire. Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Expéditeur	Dr méd. Edouard Bassini, spécialiste en gastro-entérologie, Avenue de Mallory 5, 2300 La Chaux-de-Fonds, Tél. 032 650 05 01, Fax 032 650 05 11 EAN 7601000271482, e-mail ebassini@bluewin.ch
Destinataire	Dr méd. Gaspard Bauhin, spécialiste en médecine interne générale, rue de la Poste 14, 2053 Cernier
Patient	Lucette Barlow

[illegible]

4.5. Système nerveux

Exercice 4.5.1

Complétez les listes suivantes :

Exercice

PRÉFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
aut-, auto-	soi-même, lui-même	autisme, autodéfense, auto-immunité
dé-, (ou des-)	action contraire, séparé de	dépression, désarticulation, désinfection
eu-	normal, bon	euphorie
retro-	retour, en arrière	rétrograde

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-esthésie	sensibilité	anesthésie
cérébr(o)-	cerveau	cérébral, cérébro-spinal
myél(o)-	moelle	myélite
céphal(o)-	tête	céphalée, encéphale
neur-, neuro-	nerfs	neuralgie
psych-, psycho-	esprit, intelligence	psychiatre
psych-, psycho-	Seele, Gemüt	Psychiater

SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-manie	addiction, folie	cleptomanie

Exemples système nerveux

Exercice

Exercice 4.5.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

absence	suppression brusque et passagère de la conscience
affect	tout état affectif élémentaire de plaisir ou de déplaisir
analgésie	pas de perception de la douleur
analgésique	
anesthésie	
anesthésie épidurale (péridurale)	anesthésie régionale par injection d'anesthésiant autour ou dans les méninges
anesthésie locale	
anesthésie lombaire	anesthésie des membres inférieurs
amnésie	
antidote	
catatonie	absence totale de réaction aux stimulations extérieures
céphalées	maux de tête
débilité mentale	insuffisance de développement de l'intelligence
démence	diminution des facultés intellectuelles
dépression	lassitude importante, dépréciation de soi
dure-mère	la couche externe des méninges ; enveloppe fibreuse, résistante entourant le système nerveux central
dyslexie	problèmes relatifs à la lecture et à l'orthographe
électro-encéphalographie	mesure de l'activité électrique du cerveau
encéphalite	inflammation de l'encéphale (du cerveau)
épilepsie	affection neurologique se manifestant par des convulsions
euphorie	impression inadéquate de bien-être physique et moral
grand mal	crise d'épilepsie caractérisée par une perte soudaine de connaissance et des convulsions toniques et cloniques
hallucination	perception imaginaire en l'absence de toute stimulation extérieure
hémicrânie	douleur localisée à un côté du crâne ; migraine
hydrocéphalie	
hypnotique	somnifère
hypochondrie	tendance malade à se préoccuper de sa santé et de maladies
idiotie	
indolent	
insomnie	

larvé	
liquide céphalo-rachidien	liquide dans lequel baignent le cerveau et la moelle épinière
ponction lombaire	examen consistant à recueillir le liquide céphalo-rachidien (LCR)
manie	maladie mentale caractérisée par une modification de l'humeur
méningite	
narcose	anesthésie générale
névralgie	douleur aiguë qui suit le trajet d'un nerf
névrose	trouble psychique avec comportement anormal dont le patient est conscient sans pouvoir le maîtriser
paresthésie	
maladie de Parkinson	maladie neurologique, perte du contrôle des mouvements
poliomyélite	maladie infantile pouvant entraîner des paralysies plus ou moins graves
psychiatre	médecin spécialisé dans le traitement des maladies mentales, des troubles psychiques et des désordres émotionnels
psychose	trouble psychique avec comportement anormal dont le patient n'est pas conscient
ponction	prélèvement de liquide ou de cellules
réaction	réponse à un stimulus
réflexe	réponse musculaire involontaire
rétrograde	en sens inverse
sclérose multiple (en plaques)	maladie inflammatoire chronique du système nerveux central
somnolent	engourdi, sans énergie
suggestion	influence exercée sur notre comportement sans que nous en soyons conscients
schizophrénie	
tétraplégie	paralysie des quatre membres
tremor	

La lettre médicale se rapportant au système nerveux

L'enseignant dicte une lettre médicale. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire. Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Expéditeur	Clinique universitaire, Unité d'accueil, Rte de Cery, 1008 Prilly
Destinataire	Dr méd. Aloïs Alzheimer, spécialiste en psychiatrie et psychothérapie, Rte du Signal 56, 1018 Lausanne
Patient	Loris Babinski

[illegible]

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 horizontal blue lines spaced evenly across the page, typical of notebook or legal stationery. The lines are thin and light blue, set against a plain white background. There are no margins, text, or other markings present.

4.6. Système génital

Exercice 4.6.1

Complétez les listes suivantes :

Exercice

PRÉFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
dys-	difficulté, trouble	dysplasie
hétéro-	autre, différent, mélangé	hétérogène
homo-	identique, similaire	homogène
multi-	nombreux	multipare
néo-	nouveau, jeune	néonatal, néoplasie
oligo-	peu nombreux, petite quantité	oligoménorrhée
poly-	nombreux	polyménorrhée
post-	après, derrière	postnatal

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
méno-	mois	aménorrhée
-métr(o)-	utérus	endomètre, métrite
hystér-	utérus	hystérectomie
gyn-, gynéco-	femme	gynécologie
hydr-, hydro-, hyd-	eau	hydrocèle
colp-, colpo-	vagin	colposcopie
orch-, orchi-	testicule	cryptorchidie
labi-	lèvre, bourrelet	labial
mamm(o)-	sein	mammographie
ovari(o)-	ovaire	ovariectomie
salpingo-, salpinx-	trompe utérine	salpingite

SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-pare	qui engendre	multipare
-phobie	peur de	carcinophobie
-rrhée	écoulement	aménorrhée

Exemples système génital

Exercice

Exercice 4.6.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

aménorrhée	
amnioscopie	observation du liquide amniotique
annexes de l'utérus	ensemble constitué des ovaires, des trompes et des ligaments larges
aspermie	absence complète de sperme
avorter	
balanite	inflammation du gland du pénis
carcinome	
choriocentèse	prélèvement de villosités chorales entre la 7e et la 12e semaine de gestation pour un test prénatal précoce
climatère	ménopause
colposcopie	examen visuel du vagin et du col de l'utérus
contraception	
cryptorchidie	
cycle	événement périodique, p. ex. les menstruations
cycle de menstruation	période entre deux menstruations
défloration	
dysménorrhée	règles douloureuses
éjaculat	sperme
embryon	
endométriose	présence de tissu endométrial en dehors de la muqueuse utérine (ovaire, trompe, rectum)

endométrite	inflammation de l'utérus
épididyme	
épididymite	
foetus	
fontanelle	espace compris entre les os du crâne chez le nourrisson
génital	
gestose	
gonade	organes reproducteurs (ovaires et testicules)
gravide	
gravidité	grossesse
grossesse tubaire	développement de l'embryon en dehors de la cavité utérine, dans une trompe
grossesse extra-utérine	grossesse se développant en dehors de l'utérus
hétérogène	
homogène	ensemble composé d'éléments identiques
homosexualité	attirance pour les personnes du même sexe biologique
hydrocèle	épanchement de liquide aqueux entre les deux feuillets de la tunique vaginale, qui enveloppe le testicule
hymen	
hystérectomie	
ictère du nouveau-né	jaunisse du nouveau-né
interruption de grossesse	avortement
lactation	
laparotomie	acte chirurgical consistant en l'ouverture de l'abdomen
ligature	
métrorragie	hémorragie utérine en dehors de la période des règles
mammographie	examen radiologique consacré à l'étude du sein
mastite	
ménarche	
multipare	femme qui a accouché plusieurs fois
myome	tumeur bénigne constituée de tissu musculaire
néonatal	
nullipare	
oligoménorrhée	diminution de la fréquence de l'écoulement ou du volume menstruel
ovaire	
ovulation	libération d'un ovule par l'ovaire

orchite	inflammation d'un ou des deux testicules
parturiente	
phimosi	le prépuce est trop étroit pour pouvoir découvrir entièrement le gland
placenta	
post natal, post partum	après la naissance
prénatal	
primipare	femme qui accouche pour la première fois
puberté	transition de l'enfance à l'adolescence
puerpéral	qui suit l'accouchement
scrotum	
stérilité	incapacité de concevoir ou non contaminé
trompe de Fallope	synonyme de trompe utérine
utérus	
vagin	
vasectomie	
vulve	ensemble des organes génitaux externes de la femme

Exercice

Exercice 4.6.3

La lettre médicale se rapportant au système génital

L'enseignant dicte une lettre médicale. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire. Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Expéditeur Dr méd. Alfred Bartholin, spécialiste en gynécologie et obstétrique, membre FMH, Avenue de la Gare 4, 1700 Fribourg, Tél. 026 432 21 00

Destinataire Dr méd. Marcel Bordet-Wassermann, spécialiste en médecine interne générale, Route de Berne 12, 1700 Fribourg

Patient Madame Brigitte Doléris

Date du jour

4.7. Appareil urinaire

Exercice 4.7.1

Complétez les listes suivantes :

Exercice

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
ur-, uro-, -urie	urine, sécrétion d'urine	anurie
néphr(o)-	rein	glomérulonéphrite

SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-pathie	affection, maladie	néphropathie

Exemple appareil urinaire

Exercice 4.7.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

Exercice

anurie	
bactériurie	présence de bactéries en grand nombre dans l'urine
cathéter permanent	tube en caoutchouc destiné à la vidange de la vessie ou des reins
diurétique	substance qui entraîne une augmentation de la sécrétion urinaire
énurésie	
glycosurie	
incontinence	incapacité à maîtriser ses déjections ou son urine
cathéter	tube destiné à prélever des fluides corporels
lithiase rénale	calculs rénaux
miction	
néphropathie glomérulaire	toute affection des glomérules

néphrectomie	ablation chirurgicale d'un rein
néphrite	
néphropathie	maladie des reins
nicturie	
oligurie	
pollakiurie	émission fréquente de petites quantités d'urine
polyurie	maladie caractérisée par des urines abondantes
prostate	
urine résiduelle	quantité d'urine contenue dans la vessie après une miction
urètre	
uretère	
vessie	
cystite	
cystoscopie	examen permettant d'étudier la paroi interne de la vessie

Exercice

Exercice 4.7.3

La lettre médicale se rapportant à l'appareil urinaire

L'enseignant dicte une lettre médicale. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire. Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Expéditeur	Dr méd. Florian Perret, spécialiste en urologie, Av. des Bergières 2, 1004 Lausanne 021 646 68 57
Destinataire	Dr méd. Pascal Ammann, spécialiste en médecine interne, Av. du Grey 18, 1004 Lausanne
Patient	Pierre Turner – né le 05.11.1948

4.8. Système hormonal

Exercice 4.8.1

Complétez les listes suivantes :

Exercice

RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
andro-	homme	androgène
mast-	sein	gynécomastie
thyro-	thyroïde	hyperthyroïdie

Exercice 4.8.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

Exercice

adrénaline	
androgène	substance qui stimule les caractères masculins
maladie de Basedow	maladie de la thyroïde provoquant une hyperthyroïdie
endocrine	qui sécrète des hormones
gynécomastie	
hyperthyroïdie	
œstrogènes	groupe d'hormones sexuelles femelles
progestérone	hormone sans laquelle toute gestation serait impossible
struma	
thyroxine	hormone thyroïdienne
thymus	glande endocrine située devant le cœur, essentielle durant la croissance elle s'atrophie à l'âge adulte

4.9. Histologie

Exercice

Exercice 4.9.1

Complétez les listes suivantes :

PRÉFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
épi-	dessus, en surface	épiderme

WORTSTAMM	DÉSIGNATION	EXEMPLE
histo-	tissu	histologie

SUFFIXE	DÉSIGNATION	EXEMPLE
-plasie	développement, formation, croissance	hyperplasie
-morphe, morph-	forme, aspect	morphologie

Exercice 4.9.2

Exercice

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

aphte	ulcère superficiel
épiderme	
tissu épithélial	feuillet cellulaire qui recouvre ou tapisse un organe
histologie	branche de la biologie qui étudie les tissus
hyperplasie	augmentation de volume d'un tissu due à une augmentation du nombre de ses cellules.
hypertrophie	augmentation de volume d'un organe due à des altérations de son fonctionnement
hypoplasie	diminution du volume d'un organe
hypotrophie	nutrition insuffisante entraînant un ralentissement du développement
infiltration	accumulation de liquide dans un tissu

4.10. Organes des sens

Exercice

Exercice 4.10.1

Complétez les listes suivantes :

Peau

PRÉFIXE OU RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
scléro-	dur, sec	Hysperplasie
inter-	entre	Morphologie
derm-, derma-, dermat-	peau	Dermatologie
myc-	champignon	Interdigitalmykose
cut-, cutan-	peau	subkutane Injektion

oeil

PRÉFIXE OU RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
ophthalm (o)-	oeil	ophthalmologie

Nez

PRÉFIXE OU RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
rhin(o)-	nez (origine grecque)	Katarrh
nas(o)-	nez (origine latine)	nasopharynx

Bouche

PRÉFIXE OU RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
gloss(o)-	langue	macroglossie
or(o)-	bouche	per os, oral

Oreille

PRÉFIXE OU RADICAL	DÉSIGNATION	EXEMPLE
audi-, audio	entendre, percevoir	audiogramme
ot-, oto-	oreille	otite moyenne
-métrie	processus de mesure	audiométrie

Exemples organes des sens

Exercice 4.10.2

Faites cet exercice par groupes de deux, avec ou sans l'aide du dictionnaire médical.

Exercice

PEAU	= P	
OEIL	= O	
NEZ	= N	
BOUCHE	= B	
OREILLE	= OR	
P	abcès	accumulation de pus dans ou sur la peau
O	adaptation	accoutumance, p. ex. de l'œil à la lumière et aux ténèbres
O	accommodation	accoutumance de l'œil à la vision de près/de loin
OR	accoustique	
P	alopécie	accélération de la chute des cheveux et/ou des poils
O	astigmatisme	défaut de la cornée ou du cristallin qui dénature la vision
OR	audiogramme	
OR	audiométrie	mesure qui permet de déterminer la capacité auditive d'une personne
P	carcinome basocellulaire	cancer de la peau
O	blépharite	inflammation du revêtement cutané des paupières
B	bruxisme	grincement de dents pendant le sommeil
O	cornée	partie antérieure transparente du globe oculaire
O	chalazion	petite tumeur bénigne bien délimitée sur le bord de la paupière
O	dacryocystite	inflammation du sac lacrymal
P	dermatite	
P	efflorescence	éruption cutanée
P	eczéma	maladie de la peau
N	épistaxis	
P	exanthème	éruption cutanée
P	fibrome	tumeur bénigne

O	glaucome	
P	herpès zoster	
P	herpès labial	boutons de fièvre
P	mycose interdigitale	« pied d'athlète »
P	intracutané	
P	incision	
O	iris	
O	cataracte	opacification du cristallin
N	catarrhe	
P	chéloïde	bourrelet au niveau d'une cicatrice
O	conjonctivite	
O	lacrymal	qui concerne les glandes lacrymales
B	lingual	
P	lipome	
B	macroglossie	augmentation du volume de la langue
B	mutité	
P	mycologie	étude des maladies provoquées par des champignons
P	mycose	
O	myopie	trouble de la vision où la personne voit les objets plus flous avec leur éloignement
P	naevus	
N	nasal	
O	optique	étude de la lumière
OR	oreillons	maladie infantile virale touchant les glandes parotides
OR	otite moyenne	inflammation de l'oreille moyenne
P	panaris	infection aiguë d'un doigt ou d'un orteil
B	parodontite	inflammation de la gencive
OR	parotide	glande salivaire
OR	parotidite	inflammation d'une glande salivaire
OR	perforation	un trou ou une déchirure du tympan

P	percutané	à travers de la peau
P	prurit	
P	psoriasis	maladie chronique de la peau
B	rhagade	gerçure profonde
N	rhinite	
P	sarcome	tumeur maligne
P	sensibilité	capacité à percevoir
N	sinusite	
B	stomatite	infection de la muqueuse buccale
O	strabisme	défaut de parallélisme des axes visuels
P	sous-cutané	qui se trouve sous la peau
B	sous-lingual	qui se trouve sous la langue
B	tonsilles	
B	tonsillectomie	ablation chirurgicale des amygdales
P	urticaire	forme relativement commune de réaction allergique
P	xérodermie	sécheresse excessive de la peau
P	cellulite	amas de graisse sous la peau (peau d'orange)
OR	cérumen	

La lettre médicale se rapportant aux organes des sens

L'enseignant dicte une lettre médicale. Les informations relatives à chaque lettre figurent ci-dessous. Présentez chaque lettre en appliquant les règles de mise en page, veillez particulièrement à l'orthographe des termes médicaux et au respect de la grammaire. Notez sur la page suivante toutes les difficultés, termes médicaux ou inconnus et cherchez une solution dans le dictionnaire médical.

Expéditeur	Dr méd. Laurent Duruz, spécialiste en médecine générale, Avenue du Léman 64, 1004 Lausanne Tél. 021 728 29 30 Fax 021 728 29 39 laurent.duruz@gmx.ch EAN 76010000271082
Destinataire	Dr méd. Rudolf Moser, spécialiste en Ophtalmologie, Av. de Rumine 8, 1005 Lausanne
Patient	Jeanne Froidevaux – née le 22.05.1928

[illegible]

5 Documents rédigés personnellement

5.1. La lettre commerciale / La note médicale / Documents internes

Les médecins des hôpitaux, les spécialistes, les patients mais aussi les partenaires commerciaux des domaines pharmaceutique et technique attendent de nous des informations rapides et complètes, correctement mises en forme que ce soit par E-mail, lettre ou fax. Des informations incomplètes portent en revanche atteinte à votre image et peuvent causer de fausses décisions et des erreurs.

Le succès d'une communication orale réclame une grande capacité d'empathie à l'égard du patient ou du partenaire et de ses attentes.

La communication non verbale (gestuelle et expressions du visage) révèle un grand nombre d'indices sur les attentes et l'état d'esprit de son interlocuteur. C'est pourquoi le dialogue que constitue l'échange de lettre est particulièrement délicat, l'autre personne étant rarement en face de nous. Elle considère toutefois que nous avons pleinement compris ses attentes.

5.2. Technique de travail

Toute notre correspondance est souvent réduite à quelques formules standardisées. Nous utilisons des tournures et des énoncés rarement personnalisés. Beaucoup de gens écrivent ainsi sans tenir compte des besoins, demandes ou souhaits de leurs correspondants(es), c'est-à-dire leurs clients/patients. Ils se contentent simplement de respecter des normes. Aujourd'hui, la rédaction d'une lettre ne repose cependant plus sur le respect de normes (formules toutes faites).

Un grand nombre de cabinets médicaux sont ainsi conscients de l'importance d'une lettre bien rédigée, car elle guide, accompagne et dialogue avec son lecteur ou sa lectrice.

Les sept règles de rédaction pour se faire comprendre

Pour savoir si votre texte/lettre/compte-rendu est compréhensible, posez-vous les sept questions clés suivantes :

Qui ?	Qui est concerné, responsable ou a organisé, expliqué ou encore déclaré ?
Quoi ?	Qu'est-ce qui a été fait, examiné, décidé ? Que s'est-il passé ?
Quand ?	Quand est-ce que se déroule la réunion ? Quand est-ce que l'information sera transmise ? A quel moment s'est-il passé quelque chose ? Quand est-ce que nous pouvons commander, appeler, réclamer ?
Où ?	Où est-ce que se déroule la réunion ? Où sont classés les documents ? Où est-ce que je peux m'informer, attendre ?
Pourquoi ?	Pourquoi procéder de telle manière et non d'une autre ? Pourquoi le cabinet médical est-il fermé ?
Combien ?	Combien de personnes ont participé ? Quelle quantité de médicaments n'a pas été livrée ? Quel est le montant des dépenses supplémentaires ?
Comment ?	Comment les choses se sont-elles déroulées ou terminées ? Comment les faits sont reliés les uns aux autres ?

Répondez à toutes ces questions et vous serez en mesure de rédiger une lettre pertinente et claire.

Langue, style, ton

La lecture d'un bon texte est agréable, sa rédaction un dur labeur. L'angoisse de la page blanche : vous démarrez votre poste de travail, ouvrez un fichier et restez paralysée devant la page blanche pendant des minutes, voire des heures.

Il n'y a d'ailleurs pas que le contenu qui compte : la langue, le style et le ton sont des facteurs tout aussi importants. Une lettre rédigée dans une langue maladroite et un style lourd sera rapidement posée de côté. Une lettre aux formules toutes faites et la politesse compassée est rarement très engageante.

Le langage nous permet d'exprimer nos idées. Et seul celui qui a des idées claires, s'exprime et rédige aussi clairement. Inversement on pourrait aussi affirmer qu'un langage clair est la condition sine qua non pour avoir des pensées claires.

Aussi n'optez pas pour la voie la plus simple : cherchez le mot juste. N'utilisez pas de termes étrangers et évitez de recourir aux expressions et mots vieilliss.

Quelques idées pour vous accompagner dans vos premiers textes :

- Notez sur une feuille de papier le but du texte et les principaux éléments permettant d'atteindre ce but. Prenez un peu de temps pour cette préparation. Mieux vous définissez les différents points avec exactitude et plus claires seront vos phrases.
 - Faites-vous un résumé de la lettre avec vos propres mots. Énoncez son contenu à voix haute.
 - Attelez-vous à présent à la rédaction du texte sans vous soucier de questions stylistiques. Veillez à conserver une vue d'ensemble et respectez toujours la chronologie des actions.
 - Rédigez votre texte d'une seule traite.
 - Reprenez du début et vérifiez votre texte au moyen d'une liste de contrôle :
- Est-ce que je tiens compte de « Qui s'adresse à qui » dans les premières lignes ?
 - Le texte est-il exempt de formules toutes faites ?
 - Le choix du vocabulaire est-il adapté au contenu du texte ?
 - Est-ce que je recours principalement à des phrases verbales ?
 - Les phrases sont-elles claires et courtes ?
 - Ai-je utilisé tous les principaux éléments ?
 - La fin est-elle correcte, est-ce que je tire une conclusion, est-ce que je mets fin à une discussion ?
 - Le texte est-il rédigé de la même manière que si j'avais à l'expliquer oralement ?
 - Est-ce j'ai respecté les règles d'or du style commercial ?
 - Ne pas changer de personne « Je » et « Nous »
 - Rédiger des paragraphes courts
 - Énoncer une seule idée par paragraphe
 - Éviter les répétitions et les pléonasmes
 - Respecter la concordance des temps
 - Limiter l'emploi de « qui » et « que », les participes présents, les gérondifs et les « c'est pourquoi » !

5.3. Conseils stylistiques

« va » ou « allons »

Le petit mot « va » peut bloquer un texte. Utilisez le futur simple si l'action se déroule dans un futur proche et que la phrase mentionne un délai.

Exemples

1. Vous allez recevoir les documents dans deux semaines.
Vous recevrez les documents dans deux semaines.
2. Nous allons procéder à une coloscopie dans les prochains jours pour Madame Modèle.
Nous procéderons à une coloscopie pour Madame Modèle dans les prochains jours.
3. Nous allons vous appeler dans 2 jours pour fixer un rendez-vous.
Nous vous appellerons dans 2 jours pour fixer un rendez-vous.

Phrases avec « étant donné que »

Les phrases débutant par « étant donné que » ne sont bien entendu pas interdites mais veillez à ce qu'elles ne soient pas trop longues et trop complexes. Utilisez plutôt deux phrases distinctes séparées par un point au lieu d'employer la formule « étant donné que ».

« Malheureusement » ...

Ne commencez jamais une lettre par « Malheureusement... ».

Ou connaissez-vous une façon plus négative de commencer une lettre ?

« souhaiter »

« Souhaiter » exprime souvent une certaine forme de retenue.

Exemples

1. Nous souhaitons vous remercier.
Nous vous remercions.
2. Nous souhaitons vous prier de virer le montant cette semaine.
Veuillez virer le montant cette semaine.
3. Nous vous souhaitons un joyeux anniversaire.
Joyeux anniversaire !

5.4. Composer une lettre en sept étapes

1. Ligne d'information = concerne : accroche d'un journal

Toute lettre moderne dispose d'un titre. Recherchez les mots clé les plus pertinents qui résument au mieux le contenu de la lettre. Imaginez votre destinataire s'exclamer : Eurêka ! Le mot clé « demande » est par exemple un peu terne et n'éveille que très peu d'attention. Utilisez plutôt « **Demande d'insertion dans le Bulletin des médecins suisses** »

Exercice 5.4.1

Rédigez des exemples d'objets pertinents.

Exercice

2. Appel

Choisissez la forme la plus adéquate

(*Madame, Monsieur, Cher Collègue, Monsieur le Président*)

Exercice 5.4.2

Rédigez des exemples de formule d'appel

Exercice

3. Départ : trouvez le bon rythme

« **Qui s'adresse à qui** » est ici primordial. Le lecteur ou la lectrice veut savoir au plus vite si c'est à lui ou à elle que l'on s'adresse. Remerciez votre correspondant pour sa disponibilité et son attention. Evitez de commencer une lettre par « Je » ou par « Nous »

Exercice

Exercice 5.4.3

Rédigez des exemples de ligne d'introduction.

4. Corps du texte

Tenez-vous en aux faits, soyez clairs et concis. Formulez les idées les unes après les autres. L'association de plusieurs thèmes dans une même phrase rend la compréhension plus difficile. De même, le risque d'employer des formules toutes faites est grand. Aussi n'hésitez pas à écrire dans un style alerte. Utilisez des listes, elles rendent le texte plus lisible.

5. Conclusion

Recourez à nouveau au principe du « **Qui s'adresse à qui** ». Terminez votre lettre par bilan ou annoncez votre futur appel ou visite. Vous pouvez également terminer en posant une question : « **La documentation ci-jointe est-elle suffisante ?** »

Exercice

Exercice 5.4.4

Rédigez des exemples de phrases de conclusion

6. Formule de salutations

La formule de salutations doit être adaptée à la formule d'appel. Si vous vous êtes exprimée à la première personne du pluriel : « Veuillez agréer, ..., nos salutations distinguées » et non « ...mes salutations ». Par ailleurs : « ...l'expression de nos salutations... » est incorrecte, il faut lui préférer « ... l'expression de nos sentiments... »

Exercice 5.4.5

Rédigez des exemples de formules de salutations

Exercice

7. Information, qui ne fait pas partie du corps de la lettre : le post-scriptum

Cela peut être un conseil, une indication ou un nombre.

Exercice 5.4.6

Rédigez un PS

Exercice

Exercice 5.4.7

Reformulez les phrases suivantes dans un style dynamique et positif.

1. « Dans l'attente de votre envoi, veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées »

2. « Suite à votre publicité vue dans le Journal des Médecins du »

3. « Nous serions heureux que vous nous envoyiez des échantillons... »

4. Remercier à l'avance

5. « C'est pourquoi je vous serai gré de prendre en compte ma demande... »

6. Apporter des modifications

7. « En vous remerciant par avance de notre envoi par retour du courrier, veuillez agréer, Madame, nos meilleures salutations. »

8. « En espérant avoir répondu à vos questions, nous vous adressons, Madame, nos salutations très distinguées. »

9. « J'espère que vous avez reçu la lettre que je vous ai envoyée et qui vous apprend que je désire recevoir l'article N°24. »

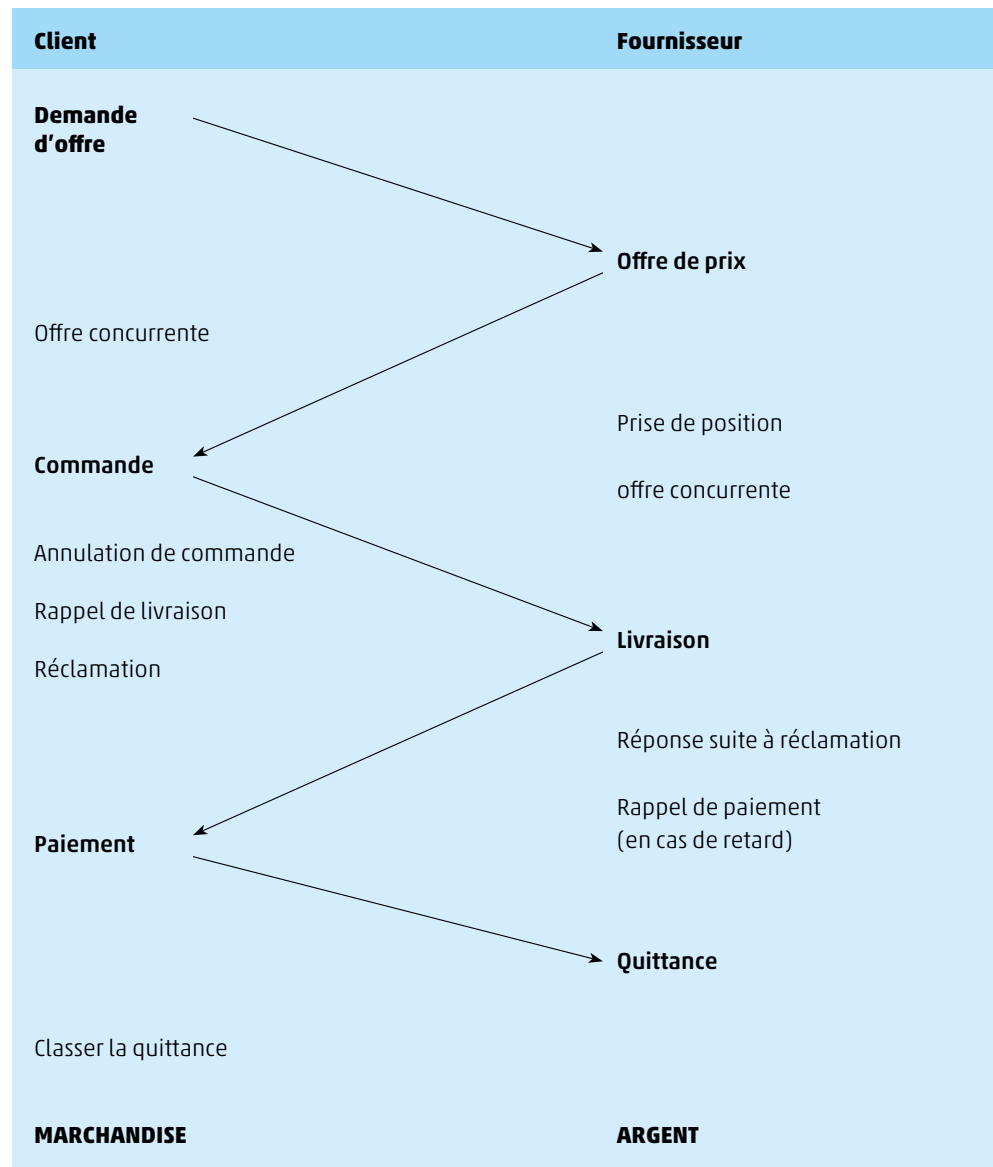
10. Par l'intermédiaire de notre correspondant

11. Le but que nous poursuivons

ATTENTION AUX PLÉONASMES :

accumuler les erreurs les unes sur les autres, ainsi, par exemple, collaborer ensemble, les travaux actuellement en cours, se réunir ensemble, prévoir ou préparer à l'avance

Déroulement logique d'une affaire



5.5. La demande d'offre

Nous pouvons distinguer deux genres de demande d'offre :

- La demande d'offre classique et générale
- La demande d'offre précise

La demande d'offre classique et générale

La demande d'offre classique sert à obtenir une offre de prix, des prospectus ou des catalogues, la visite d'un représentant ou encore des renseignements sur un service. Des telles demandes sont la plupart du temps effectuées téléphoniquement.

La demande d'offre classique n'étant jamais exhaustive, le fournisseur ne dispose pas d'informations précises sur le contenu détaillé de son offre.

Elle contient généralement :

- Objet
- Phrase d'introduction
- Enoncé de ce que l'on souhaite obtenir
- Énumération des conditions
- Salutations

La demande d'offre précise

La demande d'offre précise sert à obtenir une offre de prix pour une marchandise ou un service clairement défini. Le fournisseur doit éventuellement être en mesure de fournir grâce à la demande d'offre une prestation complète (qualité, prix, délai de livraison, mode de livraison).

Le fournisseur peut ici rédiger une offre détaillée.

La demande d'offre doit contenir les points suivants

- Objet
- Motif de la lettre (instruction de départ)
- Demande d'offre
- Nombre/quantité/prix
- Désignation de la marchandise (la plus précise possible)
- Eventuellement autres souhaits
- Énumération des conditions (délai de livraison, rabais)
- Demande de réponse

Informations particulières

- Eventuellement offre concurrente (offre reçue par le client)
- Indication sur les demandes d'offres adressées aux concurrents

Guide de formulation

Phrases de départ

- Votre annonce parue dans le journal du 21 ct a retenu toute notre attention.
- Vos produits présentés lors du Congrès de ont retenu toute notre attention
- Dans le but de réorganiser notre cabinet médical, nous vous saurions gré de bien vouloir nous faire parvenir les documents suivants :

Phrases de conclusion

- Merci d'avance pour votre offre.
- Nous vous prions de nous faire parvenir votre offre d'ici au
- Dans l'attente de votre offre.

Exercice

Exercice 5.5.1

Rédigez une lettre à l'aide des consignes ci-dessous. Pensez à formuler des phrases complètes en vous aidant des propositions figurant sur vos documents de travail !

Expéditeur	Utilisez le modèle du Cabinet EXEMPLE
Destinataire	Galexis SA, Section formation continue, M. Pierre Aschoff, Route de Crochy 2, 1024 Ecublens
Contenu	Intérêt pour des cours de formation continue (hématologie, lecture de frottis, analyses urinaires). Demande de documentation, dates, prix, etc. pour la nouvelle assistante médicale.

5.6. La commande

De nombreux fournisseurs mettent des formulaires de commande à disposition de leurs clients. Aussi la rédaction de lettres de commande devient de plus en plus rare.

Une commande claire et détaillée facilitera énormément le travail du fournisseur.

L'acheteur est lié à sa commande tandis que le vendeur peut décliner la commande qu'il ait ou non émis une offre de prix sans engagement.

Genres de commandes

- Téléphoniques/orales
- Par carte réponse
- Par formulaire de commande
- Par fax
- Par lettre
- Par E-mail

La commande doit contenir les points suivants

- Objet
- Eventuellement un remerciement pour l'offre
- Eventuellement information de départ
- « Commande » (le fait de passer une commande doit être clairement identifiable !)
- Quantité
- Désignation exacte de l'article
- Eventuellement son prix
- Conditions de livraison
- Délai de livraison

Informations particulières

- Demander une confirmation de commande

Guide de formulation

Phrases de départ

- En réponse à votre offre du 29.08.20... nous vous passons commande de...
- A la suite de votre offre du 29 août 20..., nous vous commandons :
- Votre offre de du a retenu toute notre attention et, pour cette raison, nous nous adressons à votre entreprise.
- Monsieur X nous a recommandé vos produits et, de ce fait, nous désirons nous fournir auprès de votre société.

Phrase de conclusion

- Nous vous saurions gré de respecter le délai de livraison.

Exercice 5.6.1

Rédigez une lettre à l'aide des consignes ci-dessous. Pensez à formuler des phrases complètes en vous aidant des propositions figurant sur vos documents de travail !

Exercice

Expéditeur	Utilisez le modèle du Cabinet Exemple
Destinataire	Pharmacie du Soleil, Place de la Gare 18, 1300 La Chaux-de-Fonds
Contenu	Commandez les médicaments suivants : 10 x 150 ml Ventolin en sirop, 10 x Ventolin en aérosol doseur 10 x 10 ml Allergo-COMOD collyre, 5 x 200 ml Atarax sirop Livraison uniquement à partir du 30.10.20.... (en raison des vacances)

[illegible]

5.7. L'annulation de commande

Tout client est lié aux commandes qu'il a passées. Seul le fournisseur est en droit d'accepter ou de refuser la demande d'annulation de commande.

Le fournisseur répondra généralement positivement à la demande d'annulation d'un client de longue date lorsqu'il s'agit de produits courants (disponibles en stock), mais il sera plus délicat d'annuler une commande de produits spéciaux (non disponibles en stock).

Dans le cas de nouveaux fournisseurs, le client aura toutes les peines du monde à annuler sa commande si ses motifs sont obscurs ou injustifiés.

De plus, il est recommandé d'annoncer l'envoi d'une demande d'annulation écrite par téléphone. Le fax est ici un moyen de communication particulièrement rapide et efficace. Pensez à confirmer la demande en envoyant la lettre originale.

Une lettre de demande d'annulation de commande doit contenir les points suivants

- Objet
- Date de la commande
- Commande (description détaillée, éventuellement prix)
- Motif de l'annulation
- Demande de compréhension
- Remerciements

Informations particulières

- Exprès
- Envoi recommandé
- Eventuellement mention d'une demande téléphonique.

Guide de formulation

Phrases de départ

- Avec regret, nous vous prions de ne pas tenir compte de notre dernière commande.
- En raison de....., nous sommes dans l'obligation de procéder à l'annulation de notre commande de ce jour.
- Nous vous prions d'annuler notre dernier achat
- Malheureusement, nous sommes obligés d'annuler notre dernière commande....
- A la suite de ces événements exceptionnels, nous vous prions...

Phrases de conclusion

- Nous vous remercions de votre compréhension.
- Nous vous ferons parvenir prochainement une nouvelle commande.
- Dans l'espoir que cette annulation ne nuira pas à nos excellentes relations commerciales.

Exercice

Exercice 5.7.1

Rédigez une lettre à l'aide des consignes ci-dessous. Pensez à formuler des phrases complètes en vous aidant des propositions figurant sur vos documents de travail !

Expéditeur	Utilisez le modèle du Cabinet Exemple
Destinataire	Pharmacie du Soleil, Place de la Gare 18 1300 La Chaux-de-Fonds
Contenu	Annulez la commande du chapitre 5.5 exercice 5.6.1.

5.8. Rappel pour cause de retard de livraison

Nous faisons une différence entre

- Marché à terme
- Marché au comptant

Le marché à terme

Le marché à terme est réglé par un délai de livraison fixé à l'avance. Le retard survient par conséquent sans rappel. L'acheteur est en droit de refuser les marchandises livrées en retard et peut réclamer le versement de dommages et intérêts en cas de pertes démontrables (perte de gains).

Exemple date de livraison 28 juin 20..

Le marché au comptant

Le marché au comptant ne dispose pas de délai de livraison clairement fixé. Le retard de livraison n'est manifeste qu'après l'envoi d'un rappel (envoi recommandé !). L'acheteur fixe ainsi un délai de livraison supplémentaire à respecter par le fournisseur.

Exemple date de livraison mars 20..

Le rappel en cas de retard de livraison doit contenir les points suivants

- Objet
- Eventuellement date de l'offre
- Date de la commande
- Nombre/quantité
- Désignation de l'article
- Eventuellement date de livraison fixée au départ (dans l'offre de prix ou la confirmation de commande)
- Eventuellement date de livraison souhaitée (dans la commande)
- Rappel de livraison
- Définition d'un nouveau délai de livraison

Information particulière

- Envoi recommandé

Guide de formulation

Phrases de départ

- Il y a 10 jours, nous vous avons passé commande pour livraison immédiate de :
- Votre offre pour l'achat decomportait un délai de livraison de 10 jours, nous sommes malheureusement....
- Le mois passé, nous vous avons commandé...

Phrases de conclusion

- Nous attendons une livraison immédiate.
- Nous espérons maintenir nos excellentes relations commerciales et vous adressons nos salutations distinguées.
- Nous vous prions de procéder à la livraison d'ici au.....
- Nous vous prions de respecter impérativement le nouveau délai de livraison.

Exercice 5.8.1

Rédigez une lettre à l'aide des consignes ci-dessous. Pensez à formuler des phrases complètes en vous aidant des propositions figurant sur vos documents de travail !

Exercice

Expéditeur	Prenez les coordonnées de votre entreprise formatrice
Destinataire	Laboratorium S.A. rue de la Poste 21, 1920 Martigny
Contenu	Il y a 4 semaines, le médecin a commandé un microscope binoculaire « Olympus ZX4 ». Selon la confirmation de commande, le microscope binoculaire de Fr. 4120.- devrait être livré dans le délai d'une semaine. Cet appareil n'est toujours pas arrivé, 3 semaines après le délai de livraison.

5.9. La réclamation en cas de défaut

Ce genre de lettre doit décrire avec précision le type de défaut constaté lors de la livraison. Il est judicieux de joindre à la réclamation une proposition pour résoudre le contentieux.

Voir aussi : Code des obligations (CO)

- CO 205.1 Réduction du prix
- CO 206.1 Remplacement de la chose vendue
- CO 205 – 209 Résiliation
- CO 97 Demande de dommages et intérêts

Il convient de faire une différence entre les termes **échange** et **remplacement**. Le fournisseur est tenu de remplacer la marchandise défectueuse sans accord contractuel lorsqu'il s'agit de pièces courantes et que la réclamation est justifiée. Il doit remplacer le produits défectueux par un produit identique, sans le moindre défaut, de valeur égale et de même qualité.

Selon le droit suisse, la réclamation en cas de défaut doit en théorie être expédiée dans les délais impartis par envoi recommandé. Le client n'est en droit de renvoyer la marchandise défectueuse que si le fournisseur donne son accord pour l'échange.

La pratique prouve pourtant que des marchandises défectueuses sont régulièrement retournées à leur fournisseur – principalement dans le commerce de détail – avec la mention « réclamation ». Le plus souvent sans envoi recommandé. La relation de confiance qui s'est construite au fil des années, fait que les deux partenaires savent parfaitement qu'il est dans leur propre intérêt de veiller à maintenir de bonnes relations commerciales. Un envoi recommandé confié aux soins de La Poste permet toutefois, s'il est correctement emballé, de disposer d'une garantie pour le transport des marchandises.

La réclamation en cas de défaut doit contenir les points suivants

- Objet
- Date de la livraison
- Mode de livraison
- Quantité
- Désignation de l'article
- Description du défaut (du dommage)
- Proposition de règlement du contentieux (remise/remplacement/résiliation de la vente)
- Eventuellement indication de conserver la marchandise à disposition
- Demande de réponse

Information particulière

- Envoi recommandé

Guide de formulation

Phrases de départ

- Le 11.08.20., nous avons acheté chez vous...
- Monsieur Durand a effectué il y a une semaine une réparation sur notre appareil de radiologie.
- Le.....nous est bien parvenu hier, ...
- Nous vous remercions pour votre livraison effectuée hier :
- Le 10.08.20., vous nous avez livré...

Phrases de conclusion

- Merci de bien vouloir résoudre ce problème sans délai.
- Dans l'attente de votre prise de position.
- Veuillez nous faire parvenir une livraison supplémentaire d'ici au
- Prière de procéder au remplacement du produit défectueux.
- Dans l'attente de votre réponse.

Exercice

Exercice 5.9.1

Rédigez une lettre à l'aide des consignes ci-dessous. Pensez à formuler des phrases complètes en vous aidant des propositions figurant sur vos documents de travail !

Expéditeur	Prenez les coordonnées de votre entreprise formatrice
Destinataire	Laboratorium S.A. rue de la Poste 21, 1920 Martigny
Contenu	Le microscope est enfin arrivé par la poste, mais il est défectueux. La source lumineuse ne fonctionne pas (lampe en ordre, interrupteur électrique en ordre, sécurité en ordre aussi !). L'appareil doit être renvoyé.

5.10. Retard de paiement

Rappel de paiement

Le créancier ne sait généralement pas si la mise en demeure est liée à un oubli, à la mauvaise volonté ou à l'insolvabilité du débiteur. C'est pourquoi il rédige le premier rappel de paiement sous la forme d'une invitation amicale à s'acquitter rapidement du montant dû. Comme nous ne connaissons pas la raison de la mise en demeure de paiement, le terme de RAPPEL ne figure pas obligatoirement dans la première lettre. Il est certainement plus courtois d'envoyer, dans un premier temps, une « facture » ou un « relevé de compte ». Les créanciers utilisent à cet effet presque tous des documents pré-imprimés. Il est cependant toujours possible de joindre l'extrait de compte ou la facture à une offre ou tout autre type de message.

Le patient dispose en général de 30 jours pour régler la facture de son médecin. Si le débiteur (ici le patient ou l'assuré) ignore le premier rappel, le créancier (ici le médecin) tente de recouvrer son argent en envoyant une ou deux autres lettres tout en veillant à ne pas mettre en doute la bonne foi du client.

Selon le droit des obligations, il n'est possible de procéder à des rappels de paiement qu'après avoir engagé une poursuite. C'est-à-dire : si le patient ne paie pas sa facture, la prochaine étape est d'engager une poursuite. Dans la pratique, il est recommandé d'envoyer trois lettres de rappel avant d'engager une poursuite. Chacun des trois rappels peut prétendre à un intérêt moratoire de l'ordre de 5 %.

Il n'existe par contre pas de lettre de rappel type. Un client de bonne foi qui est face à des difficultés financières temporaires doit ainsi être traité différemment qu'un partenaire solvable, mais mauvais payeur. Si l'envoi répété de lettres de rappel reste sans réponse, le créancier n'a plus d'autre recours que de signifier à son débiteur l'engagement d'une poursuite à son égard.

Lors de la rédaction des trois rappels, il convient toutefois de respecter les points suivants :

- Pour les enfants, le rappel est à adresser au représentant légal
- Joindre une facture ou mentionner la somme due
- Mentionner toujours le bordereau de versement dans la lettre et bien entendu ne pas oublier de le joindre à l'envoi
- Un intérêt moratoire de 5 % ou des frais peuvent être demandés dès le premier rappel
- Les poursuites à l'égard des patients et des assurés sont prescrites après 5 ans
- N'oubliez pas de terminer votre lettre par une formule de salutations
- Relever les dates d'envoi de rappel dans le dossier du patient

1er rappel

- Choisir un ton amical et courtois
- Nom du patient (si le rappel s'adresse au représentant légal)
- Numéro de la facture, date et montant
- Demande de paiement
- Fixer un délai, au terme du mois courant ou en accord avec le médecin
- Remerciement, éventuellement autres messages
- Bulletin de versement
- Copie de la facture

2e rappel

- Ton courtois mais ferme
- Eventuellement envoi en recommandé
- Nom du patient (si le rappel s'adresse au représentant légal)
- Historique du retard de paiement avec numéro de la facture, date et montant
- Appel au débiteur
- Sommation de paiement avec délai de règlement (fixer une date avant laquelle le débiteur devra s'acquitter de la somme réclamée)
- Sous réserve, proposer des facilités de paiement (versement échelonné) ou inviter le débiteur à faire une proposition de règlement
- Bulletin de versement
- Copie de la facture

3e rappel ou sommation de payer

- Ton très ferme
- Envoi recommandé
- Nom du patient (si le rappel s'adresse au représentant légal)
- Historique du retard de paiement avec numéro de la facture, date et montant
- Fixer un délai de paiement en mentionnant une date limite (dans les 10 jours)
- Menacer de poursuite
- Réclamer un intérêt moratoire conformément à l'art. 104 du CO
- Joindre une copie de la facture
- Joindre un bulletin de versement
- Toujours faire signer par le médecin

Guide de formulation

Maladroit	Mieux
Ce montant est à payer dans les trois semaines	Ce montant doit être payé dans les trois semaines
Nous ne sommes pas satisfaits de votre expédition relative au microscope XM 9008	Le microscope XM 9008 que vous nous avez livré le dernier ne nous satisfait pas du tout. En effet,
En effet, les analyses faites par le centre de contrôle de qualité externe nous prouvent la mauvaise qualité de vos réactifs qui ne correspondent pas au calibrage de notre appareil.	Un contrôle de qualité externe a prouvé que vos réactifs ne correspondent pas à notre appareil. S'agit-il de la qualité de vos réactifs ou du calibrage de notre appareil ?
Dans l'attente de vos nouvelles, nous vous adressons, Mesdames et Messieurs, l'expression de notre considération très distinguée.	Dans l'attente d'une éventuelle commande, nous vous adressons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.
Le rappel que nous vous avons envoyé en date du 10 février n'a pas eu d'effet.	Notre rappel du 10.02.20... est resté sans réponse ; nous sommes donc contraints....
Vous nous avez écrit que vous êtes dans l'impossibilité de payer vos factures.	Dans votre lettre du dernier, vous nous faites part de vos problèmes financiers. Nous vous proposons donc la solution suivante :

Dr Paul Indris
Médecine interne
Rue des Cloches 5
1020 Renens
Tél. 021 634 25 26

Monsieur
Jules Vladis
Avenue de la Praille 5
1005 Lausanne

Renens, le 24 février 2010

1^{er} rappel

Monsieur,

Occupés au contrôle de notre comptabilité, nous constatons que notre note d'honoraires n° 125 du 20 janvier 2010, d'un montant de 250 fr. n'est, à ce jour, toujours pas payée.

Il s'agit probablement d'un oubli de votre part, que nous vous saurions gré de réparer au plus vite à l'aide du BVR ci-joint.

Dans le cas où votre versement se serait croisé avec notre rappel, vous voudrez bien considérer ce dernier comme nul et non avenu.

D'avance, nous vous remercions de votre versement et dans cette attente, nous vous présentons, Monsieur, nos salutations distinguées.

Dr Paul Indris

Annexes :

Copie de facture
Bulletin de versement

Dr Paul Indris
Médecine interne
Rue des Cloches 5
1020 Renens
Tél. 021 634 25 26

Monsieur
Jules Vladis
Avenue de la Praille 5
1005 Lausanne

Renens, le 20 mars 2010

2^{ème} rappel

Monsieur,

A notre grand regret, nous constatons que notre rappel de paiement du 24 février 2010 est resté sans effet. Il n'est jamais agréable d'avoir à insister auprès de nos clients pour qu'ils nous règlent leurs factures.

Néanmoins, nous vous prions d'effectuer, dans les 10 jours, le versement de 250 fr. correspondant au montant de la facture n° 125 du 20 janvier 2010, au moyen du BVR ci-joint.

Dans l'attente de votre paiement, nous vous présentons, Monsieur, nos salutations distinguées.

Dr Paul Indris

Annexes :

Copie de facture
Bulletin de versement

Dr Paul Indris
Médecine interne
Rue des Cloches 5
1020 Renens
Tél. 021 634 25 26

Monsieur
Jules Vladis
Avenue de la Praille 5
1005 Lausanne

Renens, le 2 avril 2010

3^{ème} rappel

Monsieur,

Deux lettres de rappel n'ont pas suffi à vous inciter au paiement de notre facture n° 125 du 20 janvier 2010. Nous en ignorons la raison et vous suggérons de prendre contact avec nous afin de trouver ensemble une solution à notre différend.

Dans ce but, nous vous accordons un dernier délai, fixé au 12 avril 2010 pour nous régler le montant en suspens.

Passé cette date, nous serons contraints d'engager des poursuites légales, avec tout ce que cela suppose pour vous de désagréments et de frais supplémentaires.

Dans l'attente de votre paiement, nous vous présentons, Monsieur, nos salutations distinguées.

Dr Paul Indris

Annexes :

Copie de facture
Bulletin de versement

5.11. Poursuite

Si en dépit de l'envoi des trois lettres de rappel, un patient ou un assuré doit être l'objet d'une poursuite, cette dernière peut être menée : a) par un **bureau de recouvrement** b) par le **cabinet médical**.

Poursuite engagée par un bureau de recouvrement

Si le médecin mandate un bureau de recouvrement d'engager une poursuite à l'égard d'un patient ou d'un assuré, il devra également procéder à une cession de la créance au profit du bureau de recouvrement. La cession de créance est un document écrit signifiant le **transfert de la créance du médecin** au bénéfice du **bureau de recouvrement**. Il se présente généralement sous la forme d'un document pré-imprimé, à remplir et à signer par le médecin. Le bureau de recouvrement est alors en droit d'engager une poursuite à l'égard du patient.

REMARQUE

La cession d'une créance est une entrave au secret médical. Aussi est-il nécessaire d'en informer le patient, par exemple au moment où il remplit sa fiche personnelle.

Poursuite engagée par le cabinet médical

Procédure

- Le **formulaire de réquisition de poursuite** peut être téléchargé à l'adresse : <http://www.betreibung-konkurs.ch/bk/FR/download.htm>
- Le commandement de payer est remis au débiteur par un préposé aux poursuites.
- C'est ce qui engage la procédure de poursuite.
- Le débiteur dispose ensuite de 20 jours pour s'acquitter de sa dette, ou peut faire opposition dans les 10 jours qui suivent la remise du commandement de payer (l'opposition peut s'appliquer directement au commandement à payer) = décision juridique.
- Si aucun paiement n'est effectué au terme des 20 jours, une **réquisition de continuer la poursuite** avec saisie doit être prononcée. Toutes ces démarches doivent s'effectuer auprès de l'Office des poursuites du domicile du patient. L'Office des poursuites veille à la mise en œuvre de la saisie (salaire, bijoux, tableaux, etc.).

Avant d'engager une poursuite, il est recommandé d'évaluer son efficacité en comparant la charge de travail qu'elle représente au gain qu'elle pourrait rapporter.

5.12. La note d'accompagnement

Exercice 5.12.1

Exercice

Envoyez Linda Müller faire une EEG de contrôle au CHUV de Lausanne. Le dernier EEG date de l'été 2014. Linda prend chaque jour 3 x 1 cpr. de Tegrétol, est en bon état général et ne présente aucun symptôme.

Expéditeur Dr François Perret-Gentil, Place de la Poste 43,
1400 Yverdon-les-Bains,
tél. 021 889 75 75, fax 021 889 75 90
EAN 7601000345780

Destinataire CHUV, Service de Neurologie rue du Bugnon 46,
1011 Lausanne

Patient Les coordonnées se trouvent dans le dossier.

Extrait du dossier médical

Nom	Müller	Date naissance	05.05.2005
Prénom	Linda		
Représentant légal	Müller Christophe et Martine	Tél.	021 822 43 90
Adresse	Rue des Clos 12, 1422 Grandson		
Caisse-maladie	Progrès	Ass. Accident	Progrès
N° Assuré	342.984.90.883		
Allergien	aucune		
Diagnostic	épilepsie type grand-mal depuis la naissance	Traitement	antiépileptique
		RX N° 2345	

Exercice 5.12.2

Rédigez une courte lettre selon les consignes suivantes. Complétez les informations manquantes (EAN, E-Mail, etc.).

Vous travaillez chez le Dr Francis Robert, Médecine générale FMH, Rue des Lilas 9, 1950 Sion. Annoncez la patiente pour une pyélographie rétrograde à l'Institut de Radiologie.

Dr Michel Perregaux
Spécialiste FMH en gynécologie et obstétrique
Place de la Gare 2
1920 Martigny
Tél. 024 566 22 22
EAN 7601000271382

Cette lettre vous a été adressée au sujet de Madame Meylan. En raison de son activité professionnelle, Madame Meylan ne peut se libérer que les après-midi.

Docteur méd.
Francis Robert
Spécialiste en médecine générale
Rue des Lilas 9
1950 Sion

Martigny, le

Madame Monique MEYLAN, née le 05.05.1960

Cher Francis,

A la suite de notre entretien téléphonique, je te confirme que Madame Meylan sera hospitalisée le 14 octobre.... en vue d'une hystérectomie.

Je te serais reconnaissant de prévoir une pyélographie rétrograde en plus des examens pré-opératoires de routine. Merci de m'envoyer une copie du résultat.

Avec mes cordiales salutations.

Michel

Extrait du dossier médical

Nom MEYLAN Monique		Née le 05.05.1960	N° RX 2398
Adresse Rue de la Poste 3, 1868 Collombey		Tél. P 024 224 16 29	Taille 170
Profession Gestionnaire de détail	Employeur Hotel Mont-Soleil, Martigny	TEL. G 071 224 76 90	Poids 70 kg
C-M. CSS Sion /N° 456.448.60.333		Ass. Acc. Winterthur/Sion	
Médecin traitant :		Transmis par	

5.13. Le certificat médical

Genres de certificats médicaux

- Certificat d'incapacité de travail (certificat pré-imprimé)
- Dispense médicale (d'activités sportives, etc.)
- Attestation de santé (inscription dans une caisse de pension, séjour à l'étranger)
- Attestation de maladie
- Pour l'armée
- Pour une assurance ou la caisse d'assurance maladie

Composition

- Adresse du destinataire
- Objet

Mentionnez soit le titre de « Certificat médical » – la lettre doit alors contenir le nom du patient – ou faites figurer les « Données personnelles du patient » comme objet.

- Texte décrivant la raison du certificat médical
- Eventuellement annexes

Attention

Si le certificat médical est **destiné au patient**, la lettre doit s'adresser directement à lui :
Vous êtes atteint de diabète, vous devez.....

Si le certificat est destiné à des autorité (Office des impôts), c'est le patient qui est l'objet de la lettre :

Monsieur Model est atteint de diabète, il doit

Il est important de s'assurer que le patient est d'accord avec le diagnostic figurant dans le certificat.

Dans le cas contraire, il convient de modifier le certificat :

*pour des raisons médicales
ou compte tenu de son état de santé*

Dr méd. Pierre Modèle
Spécialiste en médecine interne générale
Rue des Prés 134
1195 Bursinel
Tél. 021 998 71 72
Fax 021 998 71 75
EAN 7601000367590

A qui de droit

Bursinel, le

Certificat médical

Madame FURRER Claudine, née le 10.08.1975
Domiciliée rue du Port 3 à 2500 Bienne

Le médecin soussigné certifie que la patiente précitée ne peut plus se déplacer à pied pour rejoindre son lieu de travail pour des raisons médicales. De ce fait, elle a besoin d'une autorisation de parquer son véhicule à proximité de l'établissement, et ce jusqu'à la fin du mois de juillet de cette année.

Dr méd. P. Modèle

Etabli à la demande de la patiente et remis en mains propres

Exercice 5.13.1

Le médecin vous demande de rédiger une courte lettre selon les indications ci-dessous. Mlle Samantha Pétoche a besoin d'un certificat médical. Vous trouverez les informations utiles dans son extrait de dossier médical.

Médecin Dr méd. Roger Debrot, Médecine générale,
rue de la Poste 78,
2016 Cortaillod
Tél. 032 842 71 72,
Fax 032 842 71 75,
EAN 7601000367590

Extrait du dossier médical

Nom Samantha PETOCHE **Née le** 05.05.1999 **N° RX** 2398
Adresse Rue de la Gare 3, 2017 Boudry

Tél. P 071 224 16 29 **Taille** 170

Profession apprentie AM **Employeur** Dr R.
Debrot, 2016 Cortaillod **Poids** 70 kg

C-M. CSS Neuchâtel /N° 456.448.60.333 Ass. Acc. CSS/Neuchâtel

Médecin traitant : **Transmis par :**

Diagnostic

Remarques :

23.03.20... La patiente se plaint depuis fort longtemps de claustrophobie. Depuis l'annonce d'une prochaine excursion au Musée d'Anatomie de Bâle avec trajet en autocar pour toute la classe, Samantha est très angoissée et souffre d'insomnie. Elle demande une dispense sans précision de la raison. Elle se chargera de la transmettre à la Direction d'école.

5.14. Correspondance interne au cabinet

Instruction pour le patient en vue d'examens spéciaux (aide-mémoire)

Il est souvent judicieux et très important de ne pas se limiter à transmettre des informations aux patients de manière orale et de leur remettre aussi des informations par écrit. Mais remettre un document écrit ne suffit pas. Il faut discuter avec le patient du contenu de la lettre, noter la date de remise et le nom du patient. Les documents écrits prennent ainsi une forme plus personnelle.

Les informations remises aux patients sont extrêmement variées :
Gastroskopie, grossesse, vaccinations, coloscopie, prescription d'Antabus, etc.

Points importants

- En-tête du cabinet médical
- Date
- Titre
- Nom du patient
- Eventuellement la date du rendez-vous
- Les principales informations relatives à l'examen
- Eventuellement des schémas

Exercice 5.14.1

Rédigez un formulaire d'information au sujet de la préparation du patient avant une coloscopie.

Le patient doit prendre la veille du Cololyt®.

Recherchez dans votre cabinet médical quelles consignes sont habituellement données.

Exercice

5.15. Lettre de condoléances

Il n'est pas donné à tous de trouver les mots justes pour une lettre de condoléances. Si vous transmettez vos condoléances par écrit, vous devez adopter un ton personnel et sincère, faites ensuite référence à un trait de caractère, à un acte de volontariat ou à une expérience commune. Si vous ne connaissiez pas très bien le défunt, vous pouvez aussi rédiger une lettre de condoléances plus courte, par exemple « Nous sommes de tout cœur avec vous en ces moments douloureux. » ou « Je vous prie de croire en mon affectueux soutien dans cette terrible épreuve ». Vous pouvez bien entendu aussi rédiger un petit texte philosophique ou un poème.

Quelques exemples

- Avec émotion, nous avons appris la triste nouvelle...
- Nous sommes profondément peints d'apprendre le décès de
- Avec consternation, nous apprenons le décès de votre mère...
- C'est avec beaucoup d'émotion que je lis ce matin l'avis de décès de votre père
- De tout cœur avec vous en ces moments douloureux de la vie auxquels nous sommes confrontés et que nous souhaiterions pouvoir ne pas connaître
- Je mesure la peine qui est la vôtre suite au départ de cet être cher et m'associe à votre chagrin

Points importants à respecter

- La lettre de condoléances doit être envoyée immédiatement après avoir appris la douloureuse nouvelle
- Rédigez une carte manuscrite. Veillez à utiliser une formule d'appel adéquate
- Présentez vos condoléances dès les premières lignes
- Si vous connaissiez le défunt, pensez à citer son prénom et son nom
- Donnez une image positive du défunt
- Evitez les épanchements excessifs
- N'essayez pas de dégager un aspect « positif » de la mort
- Veillez à ce que vos mots reflètent la relation ou le niveau de confiance que vous aviez établi avec le défunt. Proposez votre aide.
- Terminez la carte en exprimant brièvement votre compassion
- Signez votre carte

Exercice

Exercise 5.15.1

This image shows a full page of white paper with horizontal blue lines, resembling notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Exemple d'une lettre de condoléances

20 juillet 20..

Monsieur,

Nous partageons votre chagrin. Le décès de votre épouse nous a profondément affectés. C'était une des femmes les plus aimables que nous ayons jamais connue. En ces moments difficiles, nous vous adressons nos sincères condoléances.

L'équipe du cabinet médical de Dr Tanner

5.16. Organigramme, diagramme fonctionnel

Voir aussi Module 3, Chapitre 2

Un organigramme est une représentation simplifiée de l'organisation d'un cabinet médical à un moment donné. Des rectangles symbolisent les différents postes et des lignes donnent une idée des processus et de la hiérarchie à l'intérieur du cabinet.

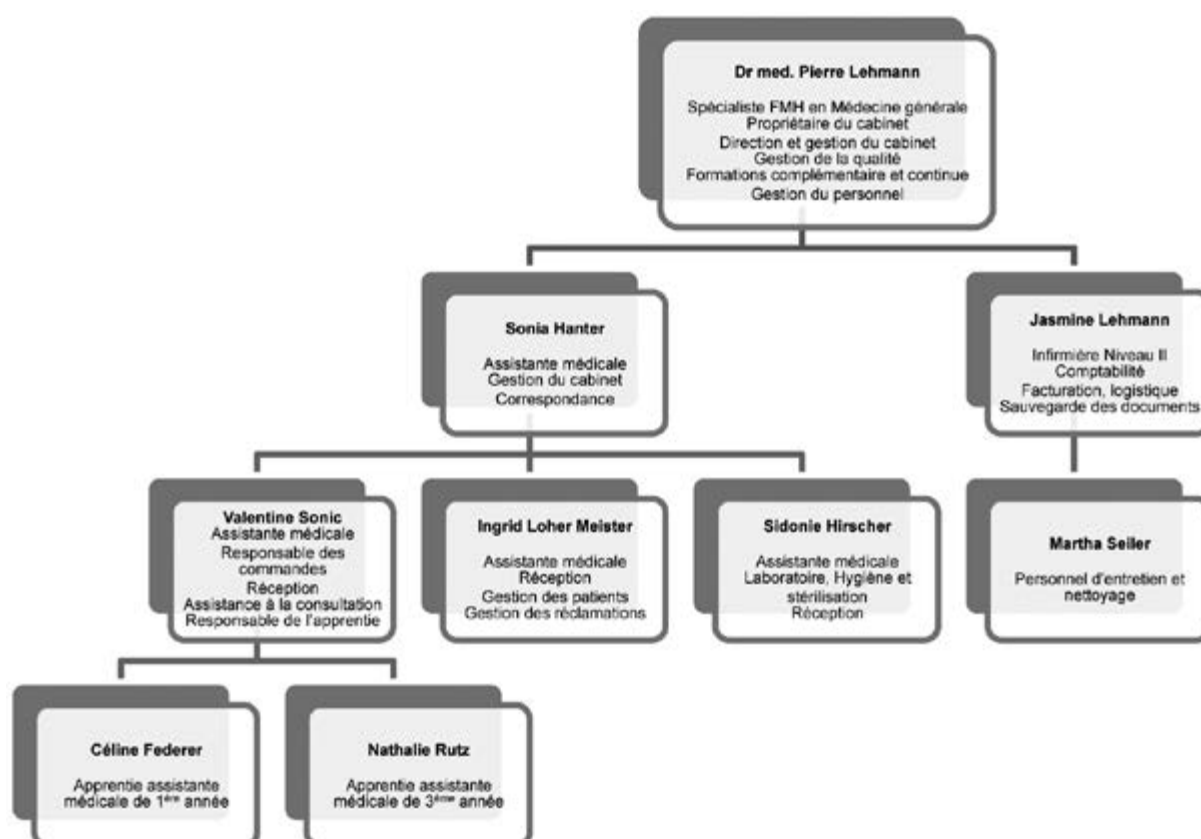
Le diagramme fonctionnel donne un aperçu clair et rapide des principales tâches et compétences d'un poste ainsi que des synergies existant entre différents postes pour remplir certaines tâches.

Exercice 5.16.1

Créez à l'aide de votre ordinateur le diagramme fonctionnel de votre cabinet médical.

Exercice

Organigramme du cabinet du Dr P. Lindenmann



5.17. Procès-verbal de réunion

A quoi sert un procès-verbal ?

Le procès-verbal d'une réunion sert à conserver les décisions prises à cette occasion. Il permet de revenir sur certaines tâches lorsqu'elles ont p. ex., été l'objet d'une démarche qualité, ou lorsque certains points doivent être rediscutés. Il sert aussi à s'assurer que les participants ont tous bien compris le résultat et les décisions de la réunion. Un procès-verbal est à la fois un moyen d'information, un document de travail et un instrument de direction et de preuve.

La personne chargée de rédiger le procès-verbal doit être choisie avec soin. Tous les collaborateurs d'un cabinet ne savent pas forcément séparer l'important de l'accessoire. Elle doit bien comprendre les tenants et aboutissants de la réunion et être en mesure de suivre les débats sans perdre de vue une seule discussion. Elle note, sous forme de mots clés, les principaux thèmes abordés au cours de la réunion, avant de rédiger le procès-verbal définitif.

Points importants

- Participants et destinataires
- Lieu de la réunion, date, heure et durée
- Entreprise, section, groupe de travail, projet, etc.
- Signature du rédacteur du procès-verbal et du responsable de la réunion
- Responsable de la mise en œuvre des décisions
- Thème de la réunion
- Points traités et déroulement des discussions
- Résultats
- Plan de mesures
- Suite de l'action

Exemple de procès-verbal

Dr méd. Paul Exemple
Spécialiste en médecine générale
Tél. 032 361 17 45
Fax 032 361 17 46
pexemple@bluewin.ch
EAN 7601000271082

CABINET EXEMPLE
Rue de l'Avenir 56
2503 Bienne

PV de réunion n° 0	
Date :	lundi, le 19 décembre 20..
Heure :	16h30 à 18h30
Lieu :	localité, rue, étage, bureau
Participants	Nom, poste, direction Nom, poste Nom, poste
Invité(s)	Nom, poste Nom, poste
Absent(s)	Nom, poste Nom, poste
Secrétaire	Nom, poste
Ordre du jour	Texte

Mise en page d'une invitation pour une réunion/pour une réunion d'équipe

Il est également judicieux d'envoyer des invitations pour une réunion d'équipe dans le cabinet médical. Veillez à une mise en page claire et bien ordonnée et numérotez les points de l'ordre du jour conformément au déroulement prévu. Utilisez toujours le papier à lettres du cabinet médical.

Exercice

Exercice 5.17.1

Citez les points de l'ordre du jour dans l'invitation pour la réunion.

Points de l'ordre du jour

Par points de l'ordre du jour, on entend la **structure temporelle** d'une **réunion, d'un entretien** ou **d'une assemblée**. Différents thèmes ont ici été fixés comme points de l'ordre du jour.

Les points de l'ordre du jour sont communiqués aux membres avec l'invitation à la réunion.

Exercice

Exercice 5.17.2

Citez des points d'ordre du jour qui sont traités régulièrement.

Points de l'ordre du jour pour l'exercice en cours

Il convient d'organiser une réunion d'équipe une fois par mois. La liste des points de l'ordre du jour contient les points de l'ordre du jour récurrents et les points spécifiques à l'année en cours.

Exercice 5.17.3

Citez des points d'ordre du jour récurrents durant une année de travail.

L'affectation aux différents points de l'ordre du jour est une simple suggestion et diffère en fonction des cabinets.

Exercice

Janvier	
Février	
Mars	
Avril	
Mai	
Juin	
Juillet	
Août	
Septembre	
Octobre	
Novembre	
Décembre	

5.18. Certificat de travail

Le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat portant sur la nature et la durée des rapports de travail, ainsi que sur la qualité de son travail et sa conduite. Les certificats de travail sont souvent rédigés de façon codée et peuvent parfois être la cause de malentendus.

De bons certificats de travail sont essentiels pour obtenir un nouveau travail et son enrichissement professionnel. Il suffit parfois d'un mauvais certificat de travail pour briser une carrière. C'est pourquoi les employeurs sont tenus d'établir ces certificats avec le plus grand soin. La justice autorise par ailleurs le travailleur à réclamer des dommages et intérêts à son employeur en cas d'établissement d'un certificat défavorable sans fondements, ou comportant des erreurs.

En revanche, les certificats de travail ne peuvent pas ignorer les tâches mal accomplies ou un mauvais comportement. L'employeur précédent est responsable vis-à-vis du nouvel employeur si par exemple, le certificat de travail ne mentionne pas que le travailleur a été licencié pour malversation.

Base légale

Selon l'art. 330a du CO, le travailleur peut demander en tout temps à l'employeur un certificat. Il est par ailleurs conseillé de se faire établir régulièrement un tel certificat et même recommandé de le faire en cas de changement de la personne responsable. Le certificat de travail contient des informations sur la nature et la durée du contrat de travail. Il renferme aussi une évaluation sur la qualité de son travail et sur sa conduite. Quelques éléments pour faciliter la rédaction d'un certificat : le contenu doit correspondre aux faits, il ne doit rien omettre et être positif. C'est tout un art de rédiger un certificat qui reflète la réalité tout en étant positif. D'une part il est autorisé de mentionner des éléments négatifs. Chaque information pouvant être d'une importance capitale pour le prochain employeur. D'autre part, il est par exemple obligatoire de mettre l'accent sur les tâches bien remplies et sur le bon comportement et d'éviter de mentionner les petites négligences.

Litige autour du certificat de travail

Si le contrat de travail se termine mal, il arrive souvent que l'établissement du certificat de travail devienne source de conflit. Il n'existe pourtant pas de droit à un certificat de travail positif. Quiconque n'est pas satisfait de son certificat de travail doit apporter la preuve que le certificat est incomplet, comporte des erreurs ou est injustement négatif. Le cas échéant, le travailleur peut demander à ce que le certificat ne porte que sur la nature et la durée des rapports et sur les différentes tâches accomplies (art. 330a du CO).

L'interprétation du certificat de travail

Les certificats de travail ont donné naissance à ce que l'on nomme aujourd'hui un « langage codé ». Des phrases toutes faites renferment des messages que seuls les initiés peuvent interpréter. Par exemple :

- « ...un collaborateur consciencieux » signifie « Sérieux dans son travail mais ses performances n'étaient pas convaincantes »
- « ...était de bon commandement » signifie « Il ne prenait aucune initiative »
- « ...nous quitte d'un commun accord » signifie « licenciement fortement suspecté, on est content de son départ »
- « ...est très sociable » signifie : « il est bavard »
- « ... toujours à notre satisfaction » signifie : « était une bonne collaboratrice »
- « ...toujours à notre plus grande satisfaction » signifie « le travail était très bon »
- « Nous regrettons particulièrement son départ » signifie : « Ce collaborateur laisse un trou important »

Le certificat de travail non codé

Il n'y a pas de garantie que le prochain employeur soit en mesure de comprendre correctement le langage secret des certificats. C'est pourquoi les employés devraient de manière explicite demander un certificat de travail non codé. A la fin du certificat, on doit pouvoir lire : « Le certificat de travail est formulé sans code. »

Contenu

- Titre
- Etat civil
- Profession
- Durée du contrat de travail
- Poste occupé/tâches accomplies
- Evaluation des performances et du comportement
- Recommandations et souhaits personnels
- Lieu et date
- Signature

Exercice 5.18.1

Rédiger un certificat de travail pour Mme Marlène Durussel, née le 23.04.1977, à Estavayer-le-Lac.

Madame Durussel a travaillé pendant cinq ans au cabinet médical comme femme de ménage. (2x3 heures par semaine). Elle doit rompre le rapport de travail en raison de son déménagement dans un autre canton.

Exercice

5.19. Procédures (instructions de travail, déroulement des tâches)

Une procédure est une suite chronologique de différentes activités visant à accomplir une tâche donnée. Chaque tâche est décomposée en une suite d'étapes logiques pour permettre une exécution rapide et rationnelle. Chaque procédure est décrite en détail et archivée de sorte que tout le personnel ait accès à ces documents.

Points importants

- Nom du cabinet médical
- Date
- Procédure pour...
- Description chronologique
- Nom et signature de l'auteur et de la personne qui a contrôlé la procédure.

5.20. Check-list

Une check-list est un aperçu rédigé sous forme de tableau énumératif. Elle indique ce qu'il faut pour le déroulement d'une procédure, resp. ce qui doit être préparé ou dans quel ordre la procédure doit être effectuée.

Exercice 5.20.1

Rédigez une procédure pour la réception des médicaments. Utilisez votre cabinet médical comme exemple.

Exercice

Exemple de liste de contrôle



Liste de contrôle
Réception de marchandises

Dr Paul Weder
Médecin FMH
Spécialiste en homéopathie
Impasse des lilas 10 a
1228 Plan-les-Ouates

Cette liste de contrôle est destinée à vérifier les marchandises commandées lors de leur réception

But	Contrôle des marchandises commandées : conformité, quantité, prix, état
Domaine	Gestion du matériel
Responsable (remplaçante)	Madame Modèle (Madame Exemple)
Document(s) associé(s)	Organisation de la commande de matériel

	Etapes de la procédure	Fait ?
1.	Réceptionner la marchandise et signer le bon de livraison.	<input type="checkbox"/>
2.	Ouvrir le colis.	<input type="checkbox"/>
3.	Cachet de réception sur le bon de livraison.	<input type="checkbox"/>
4.	Comparer le bon de livraison avec la commande	<input type="checkbox"/>
5.	Vérifier la marchandise avec le bon de livraison, puis poser son visa.	<input type="checkbox"/>
6.	Vérifier l'état des marchandises. Marquer tout défaut.	<input type="checkbox"/>
7.	Classer le bon de livraison.	<input type="checkbox"/>
8.	Vérifier la facture (si jointe) avec le bon de livraison et la transmettre à la comptabilité.	<input type="checkbox"/>
9.	Saisir les marchandises dans le système informatique.	<input type="checkbox"/>
10.	Ranger les marchandises dans le stock.	<input type="checkbox"/>

Créer par : Sonja Manser	Vérifié par : Dr. P. Weder	Page 1 de 1
Créer le : 14 Mai 2009	Vérifié le : 15 Mai 2009	

5.21. Autres documents fréquemment utilisés dans le cabinet médical

En fonction de la taille du cabinet, de l'étendue des tâches à accomplir et des tâches administratives, des documents qui facilitent des tâches récurrentes sont très utiles.

Rédigez cet exercice avec un en-tête et un pied de page. Pour l'en-tête, utilisez un logo de cabinet avec l'adresse. Dans le pied de page, notez la date de rédaction, le nom de mémorisation du fichier et votre nom.

Exercice 5.21.1

Exercice

Rédigez une fiche de contrôle pour votre livre de caisse, soit comme fichier Excel ou Word avec un fichier Excel intégré.

- Colonne avoirs, débits et solde
- Facture mensuelle
- Report sur le mois suivant
- Désignations du registre avec les mois

Exercice 5.21.2

Exercice

Rédigez une liste des stocks de stupéfiants, soit comme fichier Excel ou Word avec un fichier Excel intégré.

- Colonne avec la date, la saisie du texte, la date de sortie et le solde

Exercice 5.21.3

Exercice

Rédigez un modèle de fiche de paie, soit comme fichier Excel ou Word avec un fichier Excel intégré.

Exercice 5.21.4

Exercice

Créez un formulaire pour les frais professionnels soit comme fichier Excel ou Word avec un fichier Excel intégré.

- Date, désignation du cours/texte, frais de déplacement, hébergement, repas, etc. frais

ATTENTION:

le formulaire pour les frais professionnels doit être signé par le rédacteur, éventuellement être visé par le supérieur hiérarchique.

6 Taxation des lettres

Les prochaines pages vous permettront de prendre connaissance avec le mode de correction appliqué aux examens. Ces règles peuvent être adaptées en fonction des sessions d'examen.

L'évaluation porte sur :

- La création de l'en-tête
- La création du pied de page (nom du fichier, chemin d'accès, date de création et nom de l'apprentie)
- L'utilisation de Word (tabulation, marges, retrait, liste, etc.)
- La rédaction de lettres (style et grammaire)
- Le respect de l'orthographe
- L'utilisation des césures

Le formulaire de taxation est conçu pour que vous puissiez l'utiliser dans une démarche d'auto-contrôle. Il se compose d'un premier feuillet de taxation pour la lettre dictée et d'un second pour la rédaction.

6.1. Recapitulation – Taxation

Répartition	Max. points	Points obtenus	Facteur de pondération	Max. points	Total
Présentation de la lettre dictée	4		5	20	
Orthographe de la lettre dictée	4		7	28	
Présentation de la rédaction	4		3	12	
Contenu de la rédaction	4		7	28	
Sauvegarde des documents	4		3	12	
Total de points				100	

6.2. Taxation de la lettre dictée

Présentation de la lettre

Points	Critères d'appréciationV	Facteur de pondération
4	Tous les critères sont remplis 12 pts MP = mise en page comme enseignée 5 pts E = en-tête 1ère et 2ème page 2 pts P = séparation des paragraphes (marquage adéquat), énumération 3 pts Cé = césure 2 pts 11 - 12 points obtenus	3
3	9 - 10 points obtenus	
2	6 - 8 points obtenus	
1	3 - 5 points obtenus	
0	Moins de 3 points obtenus ou lettre non rendue	

Orthographe and ponctuation

Points	Critères d'appréciation	Facteur de pondération
	mot faux ou manquant = 2 fautes phrase ou paragraphe manquant = 4 fautes	
4	Jusqu'à 2 fautes d'orthographe ou de ponctuation	7
3	Jusqu'à 5 fautes d'orthographe ou de ponctuation	
2	Jusqu'à 7 fautes d'orthographe ou de ponctuation	
1	Jusqu'à 9 fautes d'orthographe ou de ponctuation	
0	Plus de 9 fautes d'orthographe ou de ponctuation ou lettre non rendue	

6.3. Taxation de la rédaction

Présentation de la lettre

Points	Critères d'appréciationV	Facteur de pondération
4	Tous les critères sont remplis 12 pts MP = mise en page comme enseignée 5 pts PTT = normes 2 pts P = séparation des paragraphes (marquage adéquat), énumération 3 pts Cé = césure (0.5 pt par erreur, max 2 pts) Max. 2 pts 11 - 12 points obtenus	3
3	9 - 10 points obtenus	
2	6 - 8 points obtenus	
1	3 - 5 points obtenus	
0	Moins de 3 points obtenus ou lettre non rendue	

Contenu, grammaire et syntaxe

Points	Critères d'appréciationV	Facteur de pondération
4	Tous les critères sont remplis 12 pts CT = contenu adéquat, complet : objet, appel, introduction, fin 7 pts ST = style : répétition, mot faux, choix correct des mots 5 pts GR = grammaire, syntaxe 2 pts O = orthographe et ponctuation 6 pts 18 - 20 points obtenus	7
3	15 - 17 points obtenus	
2	11 - 14 points obtenus	
1	7 - 10 points obtenus	
0	Moins de 7 points obtenus ou lettre non rendue	

6.4. Taxation lettre et rédaction

Sauvegarde

Points	Critères d'appréciation	Facteur de pondération
4	Points obtenus 12 pts	3
	2x documents sauvegardés, correctement nommés, dans le dossier adéquat 6 pts	
	3x pied de page avec le nom du document et sa source, la date et le nom de la candidate 6 pts	
	11 - 12 points obtenus.	
3	9 - 10 points obtenus	
2	6 - 8 points obtenus	
1	3 - 5 points obtenus	
0	Moins de 3 points obtenus ou absence de sauvegarde	

7 E-mail Courrier électronique

Rédiger correctement un e-mail

L'e-mail a aujourd'hui atteint son âge adulte. Il dispose maintenant d'une bonne place dans les communications commerciales à côté de la lettre, du téléphone et du fax.

Certaines règles de rédaction se sont dégagées. Mais il existe encore un grand nombre d'utilisateurs qui maîtrisent mal cet outil de communication numérique.

Internet permet de communiquer avec un grand nombre de personnes. Des personnes que l'on a encore jamais vues et dont on ne connaît ni la voix, ni les habitudes. D'où parfois une certaine incompréhension. Il n'en reste pas moins que les personnes qui lisent vos messages sont des êtres de chair et de sang. C'est pourquoi Internet est régi par des règles de comportement interpersonnelles généralement respectées.

7.1. Nétiquette ou le savoir-vivre sur le Net

Objet

Tout e-mail doit pouvoir être identifié par un « objet » court et pertinent. Le destinataire peut ainsi identifier le sujet de votre message et le classer correctement sans avoir à l'ouvrir.

Formule d'appel

Les courriers électroniques à caractère commercial doivent comporter systématiquement une formule d'appel et de politesse. Il est ici question d'une part de politesse, et d'autre part de donner au destinataire des repères indiquant le début et la fin de votre message.

Politesse

Que vous écriviez directement à quelqu'un ou à une adresse « anonyme », votre message sera toujours lu par une personne réelle. Aussi évitez d'être grossier ou blessant. Un ton amical et franc permet en général d'établir de bons contacts.

Rester zen

Un mail est très vite écrit et atteint immédiatement son destinataire. On peut alors très facilement se laisser emporter pour peu que l'on soit, p. ex. un peu énervé. Dans ce genre de situation, il est préférable de patienter un moment avant d'appuyer sur « Envoyer ».

Clair et concis

Les longues formules toutes faites n'ont rien à faire dans un courriel. La causette est quant à elle réservée au téléphone ou à la cafétéria. Un e-mail doit être court, décontracté et amical.

Signature

Il est bien entendu impossible de se passer d'une signature comportant toutes les informations usuelles. Une fois créée et enregistrée, il ne reste plus qu'à la joindre à chaque e-mail. Limitez-vous toutefois à un maximum de quatre lignes.

Emoticônes

L'e-mail est issu d'une association de la lettre et de l'oralité. Tout un chacun y a apporté sa dose de créativité. On y a intégré des symboles ou émoticônes pour indiquer son humeur, comme p. ex. : :-). Reste que ces symboles n'ont pas leur place dans un courriel commercial.

Mise en page

Tenez compte du fait que la structure de votre courriel ne sera peut-être pas la même sur l'écran de son destinataire, aussi limitez la longueur de vos lignes à un maximum de 70 signes. Certains gestionnaires de mail ne gèrent en effet pas les sauts de lignes. Un e-mail devrait généralement se limiter à du texte.

Publicité et chaînes e-mail

Une des plus grandes infractions à l'encontre de la Netiquette sont les publicités ou spams, des messages que le destinataire n'a jamais demandé de recevoir. Si vous deviez vous aussi être la victime de spams, ne les transmettez pas à d'autres personnes. Les chaînes e-mail sont également destinées à être supprimées. Ce type de message est facilement reconnaissable, il porte toujours un titre racoleur faisant appel à votre compassion ou vous promettant des gains faciles.

Pièces jointes

Chaque programme de gestion de courriel offre la possibilité de joindre des fichiers à ses messages. Cette fonctionnalité n'est intéressante que si le destinataire peut ouvrir et travailler avec le fichier envoyé.

Vous trouverez ci-après une liste des principaux types de fichiers transférables. Au moment de joindre un fichier à un courriel, vérifiez si son extension figure ci-dessous.

Lettres, textes, petites documentations avec quelques graphiques et/ou images, tableaux Excel	.doc	Contenu dans le pack Office standard, également fourni par d'autres éditeurs
Bases de données Excel Tableaux Excel	.xls	Contenu dans le pack Office standard, également fourni par d'autres éditeurs
Base de données – Access	.mdb	Non contenu dans le pack Office standard
Présentation Power-Point	.ppt	Non contenu dans le pack Office standard
Une seule petite image	.bmp	Non adapté à Internet et au courrier électronique, fichiers relativement volumineux
Images	.gif	Adapté à Internet et au courrier électronique, fichiers de petites tailles
Photos	.jpg	La plupart des ordinateurs disposent aujourd'hui d'un programme pouvant ouvrir ce format de fichier. Format photo idéal pour Internet et courrier électronique. Excellent taux de compression (réduction du volume du fichier) pour une très haute qualité d'image. Les programmes dédiés au traitement de photos permettent de convertir tous les formats photo courants en format .jpg Le taux de compression du fichier peut alors être défini en fonction de la qualité requise.
Tous les types et formats de documents qui ne doivent pas pouvoir être modifiés par le destinataire (par ex. des documents Word particulièrement élaborés).	.pdf	<p>Le format PDF est devenu aujourd'hui un standard international pour l'envoi de document par Internet. L'ouverture de ce type de fichier requiert l'installation de Acrobat Reader. Ce programme peut être téléchargé gratuitement sur Internet.</p> <p>Son installation est très simple. Il permet un important taux de compression sans pour autant réduire la qualité du document. Le plus important est alors que l'affichage d'un document PDF reste toujours identique et ce, quel que soit l'ordinateur utilisé. Les documents Word ne disposent malheureusement pas de cette caractéristique. Une mise en page peut être différente sur chaque ordinateur en fonction des paramètres de son utilisateur. La transformation d'un fichier Word en un fichier pdf nécessite l'acquisition d'un programme commercialisé par l'éditeur de logiciel Acrobat.</p>

Extensions les plus
répandues de fichiers
comportant des virus !

.pif/
exe/
.bat/
reg/
.vbs/
js/
.scr/
shs/
.shb/
inf/
.dll

Vous devriez en principe n'ouvrir aucune pièce jointe dont vous ne connaissez pas l'expéditeur et/ou dont vous ne pouvez pas clairement identifier l'extension. Les virus, vers, chevaux de Troie et autres menaces sont souvent transmis sous la forme d'un fichier joint à un e-mail.

Vérifiez la taille du fichier avant de le joindre à un e-mail. Sa taille maximale dépend principalement :

- d'une éventuelle limite de volume de réception du destinataire
- du type de connexion du destinataire

Comprimer des fichiers !

Pour envoyer des fichiers avec un courriel, il est préférable de compresser les fichiers avant de les joindre à l'envoi. Cette opération réduit le volume de la pièce jointe, accélère et optimise son envoi. Les programmes utilisés à cet effet sont souvent intégrés dans le système d'exploitation ou peuvent être téléchargés gratuitement sur Internet.

Le principe est simple : vous placez un ou plusieurs fichiers dans une archive, qui est ensuite comprimée. Votre pièce jointe est alors cette archive comprimée, un répertoire unique qui contient tous les fichiers à transmettre. Cette méthode permet de réduire le volume des fichiers de 1 à 99 % sans perte de données.

Correspondance médicale

Version destinée aux apprentis : ISBN 978-3-9523441-7-0

Version destinée aux enseignants : ISBN 978-3-9523441-3-2

© Bieri & Weder GmbH, Medizinischer Lehrmittelverlag

Édition 2017

Printed in Switzerland

www.myMPA.ch