

**Office de la formation professionnelle
et de la promotion du travail**
Direction de la Recherche et Ingénierie de formation



Secteur : **Gestion Commerce**

Manuel de cours stagiaire

M108 : Ecrits professionnels

1^{ère} Année

Filière :

**Gestion des
Entreprises
(Tronc comun)**



Version : 01/12/2021

Technicien spécialisé



REMERCIEMENTS

La DRIF / Le CDC Gestion Commerce remercie toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce guide de soutien.

Pour la supervision

| Nom et prénom | Qualité | Direction |
|-------------------|------------------|-----------|
| AGLAGALE MOHAMMED | Directeur CDC GC | DRIF |

Pour la conception :

| Nom et prénom | QUALITE | Affectation |
|------------------|-----------|-------------------------|
| AMIZ AZIZA | Formateur | CDC GC |
| CHAGGOUR MARIEM | Formateur | ISTA HAY SALAM |
| AIT KOUYA MOUNIA | Formateur | ISTA Yacoub El Manssour |

Pour la validation :

| Nom et prénom | Qualité | affectation |
|---------------|---------------------|-------------|
| AMIZ AZIZA | Formateur animateur | DRIF |
| KHELFA HOURIA | Formateur | ISTA CHMAOU |

N.B :

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRIF / CDC GESTION COMMERCE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration de ce manuel.

Module M108 : LES ECRITS PROFESSIONNELS

**OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT**

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit **rédigier et présenter des écrits professionnels** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'EVALUATION

- Individuellement
- A l'aide de cas pratiques marocains

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes de l'outil bureautique
- Respect des règles d'orthographe, d'usage et de grammaire
- Maîtrise des fonctions des différents logiciels
- Respect du temps alloué

**PRECISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITERES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

A. identifier les différents écrits et leurs caractéristiques

- Les enjeux
- Les objectifs
- Les spécificités

B. Préparer l'écrit

- Définir des objectifs clairs
- Identifier la cible
- Choisir le format le plus pertinent
- Structurer les idées et hiérarchiser l'information

C Rédiger des écrits professionnels

- L'e-mail
- La lettre
- La note de service
- Le compte-rendu
- Le rapport
- La note de synthèse

COMPETENCES VISEES PAR CE MODULE :

-  Rédiger et disposer des écrits professionnels en langue française.
-  À l'issue de ce module le stagiaire doit capable de rédiger et présenter tous types d'écrits professionnels

DESCRIPTION DE CE MODULE :

-  Ce module vise à rendre le stagiaire apte à rédiger une note, un compte rendu, un rapport ou un procès-verbal, tout en respectant les règles de rédaction et de présentation des écrits professionnels.

-  Ce module permettra au stagiaire, en milieu du travail, de comprendre l'obligation de conserver la trace de ce qui a été fait ou doit être exécuté,

La nécessité de présenter sous forme claire et complète les écrits afin d'assurer leur efficacité.

SITUATION DE DEMARRAGE

Quelle est la différence entre une demande de stage et une lettre personnelle ?

« Cher Jean,

Ce petit mot pour vous remercier encore une fois d'avoir fait affaire avec nous cette année. J'apprécie beaucoup votre clientèle et c'est toujours un plaisir de vous servir.

En cette période des fêtes, je vous transmets mes meilleurs vœux de santé, joie, bonheur et prospérité à vous et votre famille pour la nouvelle année.

Au plaisir de vous revoir ! >>

Alain Bouthillier

Bertille JARNET

56 rue Grenache
34730 Prades-le-lez
Tél. : 04.67.99.99.99
bert.jarnet@yahoo.fr

EXOOOTIC Voyages
23 rue Auguste
34000 Montpellier

Prades, le 7 septembre 2017

Objet : demande de stage

Madame, Monsieur,

Actuellement en deuxième année de Bac PRO ARCU (Accueil, Relation Clients et Usagers), je souhaiterais rejoindre votre agence pour un stage conventionné de trois semaines dans le domaine de l'accueil.

J'ai déjà effectué, précédemment, un stage à l'office de tourisme de Carnon et j'ai pu mettre en pratique l'accueil, l'assistance et l'orientation du public.

Désireuse de mettre en application les acquis théoriques appris en classe et bien sûr de les enrichir à votre contact, je souhaite vivement intégrer votre agence afin de renforcer mon parcours professionnel.

Ponctuelle, souriante et avenante, je suis prête à m'impliquer complètement dans les missions que vous pourrez me confier.

Je me tiens à votre disposition pour tout renseignement complémentaire ainsi que pour un entretien au cours duquel je vous détaillerai précisément mes motivations.

Je vous remercie par avance de l'intérêt que vous portez à ma candidature et vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de mes salutations distinguées.



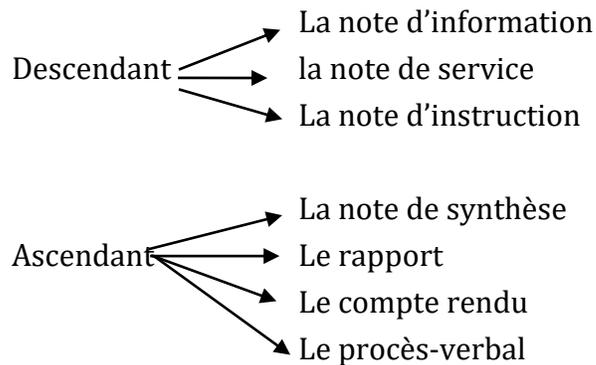
Stage conventionné
Dates du stage : 15 janvier au 2 février 2018

Introduction :

L'administration publique ou privée marocaine a besoin de communiquer avec les différentes parties (banque, assurances, tiers, etc.) car quel que soit son type d'activité, ses dimensions, sa taille, Elle doit rentrer en relation avec les tiers.

La communication écrite se concrétise par les différents documents administratifs (lettres, rapports, notes, compte rendu, Procès-verbal...)

Les relations au sein de l'entreprise s'établissent entre les différents membres du personnel, selon le cas en utilisant le support de communication interne suivant le sens :



 À retenir

Vidéo à visualiser, veuillez scanner le code QR :



I/ les Différents écrits et leurs caractéristiques

Il n'existe pas de classification officielle des écrits professionnels. Pour beaucoup, il s'agit surtout de documents produits dans les institutions (compte-rendu, synthèse, note...), donc des « écrits institutionnels ». Mais si on se raccroche à la définition que je vous ai donnée plus haut, alors on est bien loin du compte !

Je vous propose donc un regroupement qui montre toute l'étendue des contenus que vous pouvez être amenés à rencontrer ou produire dans votre métier :

- **Les courriers administratifs** : mail, note de service, CV, lettre de motivation etc.
- **Les documents de communication** : communiqué et dossier de presse, bulletin d'information, journal et magazine d'entreprise etc.
- **Les contenus web** : article de blog, page de site internet, publication de réseaux sociaux, fiche produit, newsletter etc.
- **Les documents commerciaux** : brochure, flyer, plaquette d'entreprise, dépliant etc.
- **Les écrits scientifiques** : fiche technique, règlement, mode d'emploi, livre blanc, manuel etc.

1- les enjeux :

L'écrit professionnel a des enjeux de savoirs, de pouvoirs, de transmission, d'identité, de reconnaissance. Le travail social est un travail dont l'écriture constitue l'une des dimensions essentielles et quotidiennes. La relation est objet d'écriture.

- Enjeu contractuel : l'écrit sert comme preuve en cas de litige
- Enjeu d'image : Quelque que soit le destinataire (Chef Hiérarchique, collaborateur, client) l'écrit reflète la qualité du travail.

1-1 Comment choisir le document à rédiger

Le choix d'un document professionnel ou d'un autre se fait en fonction du sujet à traiter et du correspondant. En effet, chaque document a ses propres caractéristiques qui le distinguent des autres documents et qui le rend plus adapté à un sujet qu'à un autre.

1-2-Les règles générales de la communication écrite

Lorsque vous utilisez un style administratif, veillez sur les points suivants :

- Ne plus multiplier les objets
- Faire un plan
- Tenir compte du destinataire
- Hiérarchiser les informations
- Choisir les arguments
- Respecter les règles de rédaction
- Choisir le ton juste



N.B : N'oublier pas la courtoisie, la simplicité et l'efficacité du style.

2- Les objectifs d'un écrit professionnel

Les écrits professionnels regroupent tous les textes que l'on peut lire et produire dans le cadre du travail. Qu'il soit interne ou externe à l'entreprise, il s'agit avant tout d'un écrit utile. Il sert à communiquer sur la structure et ses activités, de manière claire, simple, pratique.

Si les écrits professionnels peuvent prendre des formes variées, ils servent tous des objectifs de communication précis :

- Informer,
- Expliquer,
- Convaincre,
- Vendre,
- Fidéliser,
- Conserver une trace, garder en mémoire...

Pour ces raisons, l'écrit professionnel s'adaptera toujours à un public cible. Il est fait pour être lu et compris par un interlocuteur bien identifié.

Dans la plupart des cas, il appelle une action en retour (réponse, achat, etc...)



La plaquette d'entreprise fait partie des écrits professionnels

3- Spécificité de l'écrit professionnel

L'écrit professionnel se doit d'être court, clair et précis. C'est le trio gagnant pour que le lecteur comprenne rapidement de quoi il est question, retienne facilement les informations et puisse agir le cas échéant.

- RESPECTER L'UNIVERS GRAPHIQUE ET ÉDITORIAL DE L'ENTREPRISE

Si les mots sont importants, sachez qu'en communication professionnelle, le visuel l'est tout autant ! Pensez à respecter les **chartes graphique et éditoriale** de l'entreprise, qui assurent toutes deux un **rôle d'identification de l'auteur**.

Un document qui reprend le **logo, le code couleurs et la typographie de l'entreprise** permet au destinataire de (re)connaître, en un clin d'œil, l'expéditeur du message

La charte éditoriale, définie en fonction du public cible, garantit quant à elle une bonne compréhension du message et uniformise la communication sur tous les supports de l'entreprise. En quelques mots, on peut vite savoir à qui on a à faire !

Enfin, n'oubliez pas que pour être déchiffrés et compris, vos écrits doivent être lisibles. Prenez donc soin d'aérer vos paragraphes, de mettre vos informations clés en gras ou encore d'utiliser des listes à puces pour vos énumérations. Vos lecteurs ne vous en seront que plus reconnaissants !

4 -Tableau comparatif des documents administratifs :

| | Secteur privé | Secteur public |
|-------------------|--|---|
| Message | Tout écrit bref en style télégraphique inscrit sur un post-it, un formulaire, un cahier de transmission. | Écrit succinct sur formulaire et destiné à être diffusé par transmission rapide. |
| | De nos jours, c'est le plus souvent un courriel. | |
| Courriel | Message transmis par réseau numérique. | |
| Télécopie | Moyen de transmission électronique de documents. | |
| Lettre | Document le plus couramment utilisé pour communiquer par écrit, la lettre se décline en de nombreuses spécialités (lettre de vente, lettre de motivation, lettre de réclamation...). | Document rédigé en forme personnelle (je) dont l'émetteur est la plus haute autorité en place dans un établissement. La lettre sert à communiquer avec d'autres organismes du secteur public, des entreprises et des particuliers. |
| Lettre d'envoi | Lettre extrêmement brève accompagnant l'envoi d'un autre document. | Annonce et présente de façon synthétique un document plus volumineux qui lui est joint. Remplace le bordereau lors d'un envoi de documents vers le secteur privé. |
| Notification | Le secteur privé utilise une lettre. | Information transmise par voie hiérarchique à une personne pour l'informer d'une décision qui l'intéresse à titre individuel. |
| Bordereau d'envoi | S'utilise pour l'expédition d'objets, pas de documents. | Formulaire comprenant trois colonnes : « désignation des pièces », « nombre de pièces » et « observations ¹ ». Il sert à diffuser au sein de l'administration des écrits concernant une même affaire. Son double, renvoyé, sert d'accusé de réception. |
| Note | Document rédigé en communication interne. | |
| Note de service | Document interne à une unité ou à un service, destiné à fournir ou à rappeler des consignes de fonctionnement sur une question précise. | |
| Compte rendu | Témoigne de façon neutre d'un événement. | |

| | Secteur privé | Secteur public |
|---------------|--|---|
| Procès-verbal | Atteste que des faits se sont bien déroulés tels que consignés. | |
| Rapport | Expose et analyse des faits, puis propose des solutions au problème engendré par ces faits. | |
| Mémoire* | Rapport rédigé sur l'initiative de son auteur. | |
| Analyse | Exploite, en corrélation avec la situation actuelle, un document. Sans le résumé complètement, elle en fait apparaître le motif et les grandes lignes et propose, le cas échéant, la marche à suivre pour le traitement ou l'application du texte analysé. | |
| Synthèse | Exploite les pièces d'un dossier, en corrélation avec un cas, un problème ou une requête. La synthèse se conclut, si la requête le mentionne, par une proposition de solution. | |
| Circulaire | Lettre reproduite à plusieurs exemplaires et adressée à plusieurs personnes à la fois. | Document signé par un ou plusieurs ministres (dans ce second cas, il est publié au Journal officiel), fournissant aux fonctionnaires concernés les prescriptions nécessaires à l'application d'une loi. |
| Directive | Document émanant d'une haute autorité exposant aux subordonnés les buts à atteindre et les idées fondamentales devant conduire leur action. | |
| Décision | Dans le secteur privé, l'équivalent de la « décision » s'exprime dans une lettre, mais celle-ci est expédiée en recommandé avec accusé de réception (LRAR). | Document exprimant la volonté d'un haut responsable, fondée sur le règlement et/ou un rapport, au sujet d'un individu ou d'un groupe. |

Mieux rédiger ses écrits professionnels Mireille BRAHIC -2019

II/ Comment préparer un écrit

1- Définir des objectifs clairs

Il faut en effet vous interroger sur votre objectif : que souhaitez-vous faire passer comme message à la personne à laquelle vous vous adressez par écrit ?

Vidéo à voir-
Scanner le code
QR ci-après :



Entraînez -vous :

QUIZ : <https://quizizz.com/admin/presentation/6175910179dc1a001f0736e3/start>

Les objectifs peuvent être multiples :

- Présenter des résultats, des évènements ;
- Transmettre une position de l'entreprise sur un sujet ;
- Réaliser une réclamation ;
- Informer, former, expliquer ;
- Solliciter des informations, des actions ;
- Donner des instructions.

Ainsi les objectifs dépendront du :

- **Support utilisé** : par exemple, vous n'envoyez pas une lettre pour demander l'horaire d'une réunion à un collègue.
- **Choix rédactionnels** : par exemple, vous ne vous adressez pas, de la même manière si vous demandez une information ou si vous répondez à une réclamation.

2- Identifier la cible

Il faut maintenant identifier votre cible. Cela vous permettra aussi de choisir le support ainsi que les choix rédactionnels.

Les écrits professionnels peuvent être destinés à l'interne ou à l'externe de l'entreprise.

Les destinataires internes

Les écrits destinés à l'interne de l'entreprise sont notamment :

- Les rapports internes ;
- Les emails qui donnent des consignes de travail ou font le point sur l'organisation ;
- Les notes d'instructions ;
- Les formations internes ;
- Les informations diffusées sur un intranet ou sur une messagerie interne.

Les intranets et les messageries internes sont de plus en plus utilisés au sein des entreprises. En effet, ils permettent de diffuser l'information sans encombrer les boîtes mail. Cela évite aux collaborateurs de perdre un temps significatif à trier leur boîte mail. Adoptez donc ce format si le contenu s'y prête !

Les destinataires externes

Les écrits destinés à l'**externe** de l'entreprise sont notamment :

- Les lettres ;
- Les emails ;
- Les communiqués de presse ;
- Les publicités ;
- Les écrits destinés à être diffusés sur le site institutionnel de l'entreprise ou sur les réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn, Facebook, etc.)

Personnalisez au maximum votre écrit professionnel, surtout lorsqu'il s'agit d'un email. L'interlocuteur sera beaucoup plus impliqué ! En fonction de la cible, adaptez notamment la formule d'appel, c'est-à-dire les premiers mots de votre écrit professionnel.

3- Choisir le format le plus pertinent

En fonction de votre objectif et de votre cible, que vous avez déjà définie, vous devez choisir le format le plus pertinent, c'est-à-dire le format qui vous permettra de communiquer de manière fluide, mais aussi de capitaliser sur votre travail, en vue d'une possible réutilisation.

Il existe plusieurs types de format que nous allons détailler :

- La note de service ou note d'instructions ;
- La note d'information ;
- La note d'analyse ;
- La note de synthèse ;
- Le compte-rendu.
- L'Email
- Le rapport

À retenir

- Chaque écrit professionnel sert à une chose bien précise.
- Il faut rédiger en pensant au but que l'écrit doit atteindre plutôt qu'à sa présentation ou à reproduire un langage particulier.
- S'il existe tant de noms pour désigner les écrits, c'est que chacun répond à une fonction bien particulière.
- Pour que chacun sache bien le travail qu'il a à faire, il faut nommer chaque écrit selon sa définition

4- Structurez vos idées et hiérarchisez l'information

Pour finir cette préparation, vous devez structurer vos idées et hiérarchiser l'information. En effet, même si vous choisissez le format le plus adapté à votre situation et que vous rédigez parfaitement, un texte décousu ne sera pas efficace pour communiquer.

- a. Dans un premier temps, vous devez rassembler toutes les informations concernant le sujet que vous allez évoquer dans votre écrit professionnel.
 - Si les sources sont d'un même format et qu'il n'y en a pas trop, vous pouvez les réunir dans un **document** unique.
 - Si les sources sont multiples et de différents formats, vous pouvez les réunir sous un même **dossier**
- b. Vous connaissez sans doute beaucoup d'éléments sur le sujet de votre écrit, mais votre interlocuteur n'a pas besoin de tous ces éléments. Sélectionnez donc uniquement les informations utiles à votre destinataire. Vous pourrez compléter ensuite si besoin.
- c. Vous devrez être **concis et informatif**
- d. Trier les informations et ne communiquer que ce qui est important pour le destinataire
- e. Adopter le style de vocabulaire selon l'expertise de votre interlocuteur : Adaptez donc votre vocabulaire (**pas de mot technique ni de jargon**) si vous vous adressez à la direction ou à un membre d'une autre équipe. Relisez-vous bien en essayant d'expliquer les choses de manière la plus simple possible. Si vous devez passer par un vocabulaire spécifique, expliquez-le bien.
- f. Les informations doivent être **ordonnées** et présentées dans une certaine logique. Vous devez donc réaliser **un plan**.

Plusieurs types de plan existent :

Le plan chronologique

Le plan chronologique peut être utile dans un compte-rendu par exemple car il permet de rapporter la chronologie des faits.

Le plan thématique

Le plan thématique est utile lorsque vous devez examiner différents angles d'un sujet.

Le plan argumentatif

Le plan argumentatif sera utile par exemple lorsque votre interlocuteur ne partage pas votre solution préconisée.

ENTRAINEZ -VOUS :

QUIZ : <https://quizizz.com/admin/presentation/6175929a25deb8001d051b9f/start>

III/ Rédaction des écrits professionnels :

Mail, compte-rendu de réunion, lettre de motivation ou encore article web... Quel que soit le métier que vous pratiquez, les écrits professionnels font partie intégrante de votre environnement de travail. Ils sont vecteurs d'information, jouent un rôle de mémoire et aident à comprendre des idées ou des situations.

Mais s'ils servent tous un objectif commun de communication, ces écrits possèdent chacun leurs spécificités et leur public cible. Bien les maîtriser, et s'assurer que le message passe !

1- L'Email :

**Pour entamer visualiser la vidéo à côté
en scannant le code QR :**



Le mail est une façon de communiquer d'une extraordinaire simplicité, rapidité et efficacité. Il est devenu le moyen le plus couramment employé pour les échanges professionnels en tous genres. Parce que le mail (ou email ou courriel) est moins formel que la lettre, on oublie parfois qu'il doit respecter un certain nombre de règles d'usage.

Ainsi même si le style d'un mail est plus convivial, voire plus léger, que celui d'une lettre professionnelle, il n'en reste pas moins un écrit de travail. C'est pourquoi, il doit respecter certaines règles de

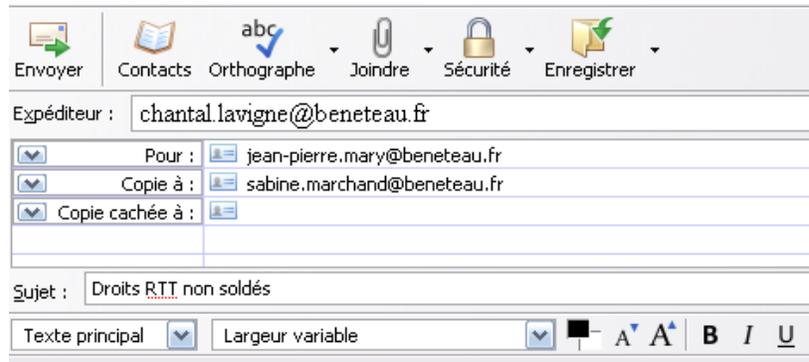
de rédaction. La règle la plus importante est toujours la même en termes d'écrits de travail : c'est le « profil » du destinataire qui détermine les choix rédactionnels.

a. L'objet du mail : de 5 à 7 mots maximum

L'objet est le texte que lira en premier votre destinataire. Et pour cause, c'est la seule ligne qui apparaît quand on ouvre sa messagerie !

L'objet est donc à soigner. Il doit être explicite, clair et bref, en lien avec le but du courriel (informer, aviser, inviter, inciter le destinataire à agir). Il doit permettre à votre destinataire de tout de suite comprendre de quoi il s'agit.

| | |
|------------|--|
| Exemples : | « Demande d'informations » « compte rendu du séminaire des cadres » |
|------------|--|



Bonjour,

Vous disposez au 21 juin d'une journée de congé RTT non prise. Cette journée sera perdue si elle n'est pas prise avant le 30 juin. Par conséquent, veuillez compléter dès que possible l'imprimé de demande.

Cordialement
Best regards

Chantal LAVIGNE
Service Logistique

Chantiers Bénéteau ZI des mares 85270 SAINT HILAIRE-DE-RIEZ
Ligne directe : +33 (0)2 51 60 50 08
Fax : +33 (0)2 51 55 89 10

« candidature pour un stage »
« annulation de la formation sécurité du 23 mars »
« invitation aux Portes Ouvertes du 6 juin 2016 »
« demain : coupure informatique de 8h à 10h00 »

À noter :

- Les mails sans objet sont souvent assimilés à des messages indésirables.
- Un mail n'a qu'un seul objet.

b. Comment commence-t-on un mail ?

En d'autres termes, quelle formule d'appel choisir ? La formule d'appel, ce sont les premiers mots du courriel, ceux qui permettent la prise de contact avec le destinataire.

La formule dépend :

- De sa relation avec la ou les personnes l'émetteur connaît-il le/les destinataire(s) ? Si oui, un peu ? Beaucoup ? Pas du tout ?
- De la situation de communication : celle-ci se situe dans un contexte qui pourra aller du très formel (administration, hiérarchie) à informel (collègues proches).

Exemples :

Bonjour Marie (lorsqu'on s'adresse à une collègue de travail)
Bonjour Madame (lorsqu'on s'adresse à une cliente)
Madame la Directrice (lorsqu'on s'adresse à un supérieur hiérarchique)
Madame/Monsieur (lorsqu'on s'adresse à quelqu'un dont on ne connaît ni le nom, ni le titre)

Après la formule d'appel, il y a la première phrase du mail. Celle-ci doit avoir un lien évident avec l'objet du mail.

- Si le mail est un premier contact avec votre destinataire :

Vous voudrez bien me faire parvenir/ communiquer ...
Vous trouverez ci-joint un CV et une lettre de motivation ...*

Si vous pensez que ce n'est pas possible, commencez simplement par « je + verbe au présent » :

*Je vous prie de bien vouloir ...
Je souhaite recevoir des informations ...
Je me permets de vous adresser un CV et une lettre de motivation* ...*

- Le mail s'inscrit dans une relation déjà existante avec votre destinataire :

*Comme convenu lors de notre rencontre,
Pour faire suite à notre entretien, ...
Lors de nos derniers échanges, ...*

c. Le corps du mail : une pyramide inversée

Un plan en pyramide inversée consiste à **commencer son texte par l'information principale du message**. L'information principale est souvent une reprise de l'objet du courriel. Les autres informations apparaîtront ensuite par ordre décroissant d'importance. Puisque **la première partie d'une phrase est mieux lue que ce qui suit**. Ainsi dans une phrase de 40 mots, on retient 30 % de la première partie et... quasiment rien de la seconde !

Pour ce qui concerne la rédaction, le principe à retenir est

- **Un paragraphe par idée secondaire**, avec **maximum quatre paragraphes** pour un même mail. **Un paragraphe compte 3 à 4 lignes**.
- Le mail doit être rédigé avec des **phrases courtes**, avec des phrases reliées entre-elles par des **mots de liaison**.
- Un **langage courant et professionnel** : éviter le jargon et la terminologie trop technique sauf si vous êtes certain d'être « sur la même longueur d'onde » que votre destinataire.

À noter qu'aujourd'hui, de plus en plus de mails sont lus sur des smartphones. Il est alors certain que la brièveté des phrases donnera plus de « confort de lecture » à votre destinataire.

d. Comment finit-on un mail ?

Il est important d'inclure **une brève formule de courtoisie** à la fin du mail. L'oublier pourrait être perçu comme un manque avéré de politesse. **La formule est à adapter à la qualité de son destinataire et au contexte de l'échange** (plus ou moins formel).

Ainsi, si « *Bonne fin de journée !* » veut finir le mail à un collègue, un « *Sincères salutations* » ou « *Au plaisir de vous revoir* » seront plus appropriés pour un mail destiné à un supérieur hiérarchique ou à un client (plus d'exemples à la fin de ce billet).

Les formules cordiales de type « *salut* », « *bises* », « *amitiés* », « *à plus* », « *à +* », « *@ plus* » sont **exclusivement** à réserver aux personnes que l'on connaît particulièrement bien.

Voici ci-joint le Tableau de synthèse des formules d'appel et de politesse les plus courantes dans le milieu professionnel

| Situations de communication | Formules d'appel | Formules de courtoisie |
|--|--|---|
| Relation formelle avec une personne dont vous connaissez le titre (supérieur hiérarchique par exemple) | <i>Madame la Directrice, Monsieur le Président,</i> | Respectueusement. Salutations respectueuses. |
| Relation formelle avec quelqu'un que l'on ne connaît pas (une institution ou une administration par exemple) | <i>Madame, Monsieur, Bonjour Monsieur,</i> | Respectueusement. Salutations respectueuses. |
| Relation formelle dans un cadre professionnel avec quelqu'un dont on connaît le nom | <i>Madame XX, Monsieur YY, Cher Monsieur, Chère Madame,</i> | Salutations distinguées. [pour un premier échange de mail] Sincères salutations. Cordiales salutations. [lorsque ce n'est plus votre premier échange d'email] |
| Relation impersonnelle | <i>Bonjour,</i> | Cordialement. |
| Relation informelle (entre collègues assez proches par exemple) | <i>Bonjour Anatole, Anatole, Hello, Coucou,</i> | Cordialement. Bien cordialement. Très cordialement. Amicalement. Bien à toi. ["bien à toi" est à utiliser lorsqu'on connaît bien le destinataire] |
| À un groupe | <i>Chers collaborateurs, Bonjour, Bonjour à tous,</i> | Cordialement. |

e- La signature

En général, en contexte professionnel, les logiciels de courrier électronique sont paramétrés pour insérer automatiquement une signature personnalisée à la fin des courriels.

Si ce n'est pas le cas, votre signature doit comprendre **votre prénom et le nom**, ainsi qu'un **numéro de téléphone**.

| | |
|-------------------------------|--|
| En-tête | Émetteur (automatique), destinataire, objet |
| Titre civilité FDP | Bonjour Cordialement ou Salutations (à adapter selon le correspondant : une formule de politesse complète est parfois nécessaire) |
| Contenu | Très bref, idées essentielles |
| Signataire | Prénom Nom et fonction Possibilité de créer une signature automatique |
| Style | Direct, clair, concis |
| Remarques | Fonctions : Répondre, Transférer Options : urgent, confirmation de lecture... Copies : Cc, Cci, Bci |

 [POUR ALLER PLUS LOIN](#)

Pour renforcer vos apprentissages
Visualiser cette vidéo en scannant par
votre smart phone le code QR :



2- La lettre

La **lettre administrative** est une correspondance dont le destinataire est une personne morale : La responsabilité **administrative** politique diplomatique ou religieuse. ...

La lettre administrative c'est une communication par écrit au moyen de laquelle son signataire fait savoir quelque chose à la personne à qui elle est adressée et qui s'appelle le destinataire.

La lettre a pour but :

- Faciliter la compréhension (précise, lisible et claire)
- La lettre doit être sur une feuille blanche non rayé, manuscrite (noir, blanc).

La lettre doit être rédigé dans un style administratif c'est-à-dire : clair, concis, objectif, courtois, logique, responsable, ainsi employer un vocabulaire administratif.

Exercice d'application : Observer le document suivant et déterminer ses composants ?



CHANTIERS
BÉNÉTEAU
ZI des Mares
85270 SAINT HILAIRE-DE-RIEZ
www.beneteau.com
☎ 02 51 60 50 00
☎ 02 51 55 89 10

« CIVILITÉ » « NOM » « PRÉNOM »
« ADRESSE »
« ADRESSE »
« CP » « VILLE »

Vos réf. :

Nos réf. :

Objet :
Convocation entretien

Saint Hilaire-de-Riez,
Le 21 juin 2009

« CIVILITÉ »,

Votre candidature au poste de « INTITULÉ POSTE » a retenu notre attention.

Dans le cadre de cette session de recrutement, nous organisons un entretien de groupe qui se déroulera :

le 2 juillet 2009
à 9 heures
dans nos locaux.

Dans un premier temps, « PRÉNOM RESPONSABLE » « NOM RESPONSABLE », responsable du service « SERVICE » vous présentera l'entreprise puis vous passerez une série de tests.

Nous vous remercions de confirmer votre présence le plus rapidement possible.

Veillez agréer, « CIVILITÉ », nos salutations distinguées.

Sabine MARCHAND
Responsable du service du personnel,

SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 8 741 720 €
Siège social : Les Embruns 16 bd de la Mer 85800 SAINT GILLES CROIX DE VIE
RCS 487 080 194 La Roche sur Yon - N° SIREN 487 080 194

Corrigé :

| | |
|-------------------|---|
| En-tête | Papier à en-tête, destinataire, ville de départ et date, objet, éventuellement références |
| Contenu | Plan, organisation des idées dans un ordre logique Utilisation de mots de liaison |
| Signataire | Prénom Nom et fonction |
| Style | Rédaction soignée, précise Style clair et concis, ton adapté Utilisation du "nous" |
| Remarques | Lettres types (fusion avec un fichier de données) Présentation : respect de la charte graphique (la norme AFNOR n'est plus utilisée) |

Les formules d'utilisation dans la rédaction de la lettre :

| Titre de civilité | Adapté Au Correspondant | Monsieur, Madame, Messieurs (si société) Cher client, |
|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | Passe-partout | Recevez, (titre de civilité identique au début de la lettre), Nous vous prions d'agréer, Veuillez Nos sincères/meilleures salutations L'expression de nos sentiments distingués |
| Formule de politesse | Client | L'expression de nos sentiments dévoués |
| | Supérieur hiérarchique | Nos respectueuses salutations |

Tableau comparatif de la lettre administrative et personnelle.

| Formes | administrative | personnelle |
|--|---|--|
| Éléments | > lors d'échanges de correspondance entre des structures administratives > à destination de toute personne appartenant à l'administration | > à destination de toute personne n'appartenant pas à l'administration > entre deux services si on veut insister sur le caractère personnalisé et courtois du courrier |
| Timbre | - dans l'angle supérieur gauche, parfois au centre - permet d'identifier l'administration dont émane le document | |
| Lieu - Date | - angle supérieur droit - Ville, suivie de la date d'expédition (en entier) | |
| Adresse | - sous le lieu et la date - indication de l'autorité qui adresse la lettre - intitulé et adresse du destinataire (autorité responsable et non une personne privée) - faire apparaître la marque de la voie hiérarchique | - sous le lieu et la date - ou en bas, à gauche de la page - prénom, nom du destinataire - sa fonction ou sa qualité - adresse (numéro, rue, code postal et ville) |
| Suscription - émetteur - récepteur | | |
| Affaire suivie par... | - permet d'identifier l'interlocuteur - figure sous le timbre - comporte le numéro de poste et le numéro d'enregistrement | |
| Objet | - figure à gauche - mention succincte de la question traitée (un objet par lettre) | |
| Référence | - sous l'objet - rappel des documents antérieurs auxquels se reporte le rédacteur | |
| Pièces jointes | - leur nombre est porté au bas de la première page du texte à gauche - elles sont jointes en annexe | |
| Formule d'appel | | Ce sont celles du courrier privé <i>Madame, Mademoiselle, Monsieur, Monsieur Le Directeur</i> |
| Formule de politesse | | Elle reprend nécessairement, dans son libellé, la formule d'appel. Ex : <i>Veillez agréer, Mademoiselle, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.</i> |
| Signature | Apposée, en général, au bas du document, à droite, par le détenteur de l'autorité ou un autre signataire - signature par délégation: pouvoir prévu par un arrêté pour une durée déterminée ou permanente, - signature par autorisation : pouvoir donné à une personne désignée pour une catégorie de pièces (lettres, bordereaux...) relevant de son service, - signature par ordre: fonctionnaire qui signe à la place de son chef direct, momentanément empêché. Dans tous les cas, les indications de titre et de patronyme du signataire par délégation, autorisation ou ordre, doivent apparaître. | |

3- La note

La note est le moyen moral pour transmettre un ordre une information au sein d'une entreprise, à une personne, un groupe de personnes ou à l'ensemble du personnel.

La note doit être précise, concise, claire et bien ordonnée

- **Claire** : la clarté est la qualité majeure d'une note de service pour être claire ; une note de service peut être accompagnée par des illustrations, des schémas, des plans...placés dans le texte ou joints en annexes,
- **Concise et précise** : les expressions complexes sont à éviter, il est recommandé d'utiliser des phrases précises et des mots concis et ne dire que le nécessaire avec brièveté.
- **Ordonnée** : la construction de la note de service est généralement facile. Elle fait d'abord apparaître l'objet, annonce de l'information ou de l'ordre et précise des modalités d'exécution.

Les Différents types de notes sont :

- *La note de service,*
- *La note explicative,*
- *La note d'information,*
- *La note d'instruction,*
- *La note de synthèse.*

| | | |
|---|-------------------------------|--|
|  | CHANTIERS BÉNÉTEAU | Date : 21 juin 2009 Émetteur : Service du Personnel |
| Destinataires : Service commercial Christelle FERGUSON Sylvie POTIER Alexis ROMERO | | Service logistique Hassan ACHAoui Noëlla NESTY |
| Objet : Stage « Gestion des conflits » | | |
| NOTE D'INFORMATION N° 156 | | |
| Le stage « Gestion des conflits » se déroulera les 20 et 21 juillet 2008 à notre Centre de formation à Givrand. | | |
| <u>Hébergement</u> Vous serez accueillis à l'hôtel PHÉNIX 155 rue du vieux pont 85800 GIVRAND - Téléphone 02 51 54 59 04. | | |
| <u>Déplacement</u> Un véhicule de location (Renault Espace) vous prendra en charge le 20 juillet à 7 h 30 sur le parking de la société. Le retour est prévu le 21 juillet vers 18 h. | | |
| L'entreprise prend en charge tous les frais occasionnés lors de cette formation. | | |
| Merci d'être ponctuels pour le rendez-vous sur le parking. | | |
| Sabine MARCHAND Responsable du personnel | | |

La note de service

a. Définition :

- Brève communication écrite destinée à informer (Larousse)
- Elle est un document interne qui circule dans le sens descendant, pour communiquer, des directives, des consignes, des ordres...

b. Caractéristiques d'une Note de Service :

▪ En matière de rédaction :

La Note de Service, en général courte, traite un sujet spécifique,
Le numéro d'ordre et l'objet sont recommandés
La formule d'appel et la formule de politesse ne figurent pas.
Le style, doit être concis, précis et impersonnel.

▪ En matière de présentation :

La disposition des différentes mentions est laissée à l'initiative de l'expéditeur car la note n'est pas un document normalisé.

L'expéditeur et le destinataire d'une Note de Service :

1) Expéditeur :

L'expéditeur est un service de l'entreprise :

Service personnel,
Service commercial,
Service production.

2) Destinataires :

Les destinataires peuvent être :

Divers services installés dans le même bâtiment,
Des filiales situées dans des lieux différents,
Des membres du personnel travaillant à l'extérieur de l'entreprise (représentants, ouvriers d'un chantier, etc..).

Plan global d'une note de service :

- **Exposé de la Situation :**

Circonstances ou Situations qui nous ont poussés à rédiger la note

- **Formulation de 'objet :**

Le Sujet traité,

- **Modalités d'exécution ou d'application :**

Les dispositions prises à la fin.

Exemple d'une note de service

UNION DES COOPERATIVES

Rabat, le 12 Septembre 2020

LAITIERES

RABAT

Direction Commerciale

Note de service n°1

Objet : Choix de l'emballage

Une réunion pour le choix de l'emballage du nouveau yaourt « uni fruits » est fixée pour le 17 courant de 15 h à 17h dans la salle de conférences.

Les personnes concernées sont invitées à y participer.

Le Directeur Commercial

A. BENALI

Les destinataires :

Le Directeur Général.

Le Chef du service vente.

Le Chef du service expédition.

Le Chef du service emballage

Exercice d'application :

Exemple d'application :

Expéditeur : Directeur Administratif de la Société Fil Roc, Meknès

Demandez par note de service au personnel de la société que l'horaire du travail sera comme suit : (à partir du 1^{ère} mai 2019).

Du lundi au vendredi :

Matin : de 8h à 12 h 30 min

Après-midi : de 14 h à 18 h 30 min

Cet ordre est transmis par le Directeur Administratif, Monsieur R. BENNANI à tout le personnel suite à une enquête qui a été faite par les chefs de bureaux auprès des employés afin de prendre leurs points de vue sur ce changement d'horaire.

T.A. F:

Etablissez le plan de la note,

Rédiger la note n°20.

Correction :

Plan :

Exposé de la situation : Enquête menée par les chefs de bureau, auprès des employés afin de connaître leurs points de vue sur le changement d'horaire.

Formulation de l'objet : changement d'horaire

Les modalités d'exécution : date d'application de ce changement.

FIL RROC

Meknès, le 20 avril 2019

MEKNES

Direction administrative

Note de service n°20

Objet : changement d'horaire

Suite à l'enquête menée par les chefs de bureau, auprès des employés pour connaître leurs points de vue sur le changement d'horaire. Il a été décidé que l'application de cet horaire sera à partir du mois de Mai du lundi au vendredi :

- Le Matin de 8h à 12h30
- L'après-midi de 14h à 18h30

Cette note doit être strictement respectée.

Directeur d'administratif

Destinataires :

Tout le personnel

Note de Synthèse

a. Définition :

La note de synthèse est un document interne qui a pour rôle de faire connaître sur un livre ou un article et d'informer rapidement sur son contenu.

Elle doit indiquer les sources, le thème central du document et développer rapidement les points principaux.

b. Rédaction, présentation

Le style

Comme tout document professionnel, le vocabulaire est simple et précis, ici cependant, le style est impersonnel, toujours à la forme passive troisième personne du singulier ou du pluriel). Le ton est neutre (ex. : l'analyse démontre que le nombre d'accidents a diminué). La note ne comporte jamais de formule de politesse ni de titre de civilité.

La structure de la note de synthèse

Le plan d'une note de synthèse est simple. il comprend :

Une introduction, qui annonce le plan

Un développement, qui expose de manière courte et structurée les différentes idées, principales et secondaires (une idée = un paragraphe). La structure du document (plan) apparaît clairement dans les titres et sous-titres

La présentation de la note de synthèse

La présentation de la note de synthèse n'est pas normalisée. Cependant, plusieurs catégories se retrouvent dans tous les types de notes.

- **En-tête** : simplifié (document interne).
- **Date** : nécessaire pour situer l'actualité du document.
- **Destinataire(s)** : une ou plusieurs personnes, un service, une catégorie de personnel.
- **Titre et objet** : indiquent le type de note et rappelle l'objet de l'étude.
- **Sources** : la ou les références du ou des documents étudiés
- **Emetteur** : la note peut émaner d'un service ou un membre du personnel ou par d'un responsable.

Exercice d'application :

Les répondeurs nouveaux sont arrivés

Des progrès considérables ont été accomplis récemment dans la conception de la fabrication des répondeurs.

On pourrait même dire que le répondeur téléphonique d'hier (la voix et l'oreille de permanence à la maison ou au bureau) est désormais dépassé. On peut tout demander, aujourd'hui, à son appareil grâce à son cerveau électronique, capable d'assurer en toutes circonstance », votre secrétariat... devenu en quelque sort perpétuel. Le répondeur qui sait où vous trouver...

Vous êtes déjà un acheteur suffisamment averti qui orientera son choix sur : un répondeur simple (la voix : il passe son temps à parler), un répondeur enregistreur (la voix et la parole : il passe son temps à vous répondre et à vous écouter), ou un répondeur enregistreur avec interrogation à distance (la voix, la parole et le cerveau : il sait où vous trouver à chaque instant et vous faire son rapport).

1/ LES REPONDEUR SIMPLES

Un répondeur simple (RS) est un appareil rustique qui permet seulement l'enregistrement et la diffusion d'un ou plusieurs textes d'annonce.

Le texte d'annonce, à durée variable, est en générale dicté grâce au microphone incorporé et lu à l'aide d'une cassette (mini ou standard) à bande sans fin de fabrication spéciale.

Les appareils de grande diffusion de conception simple et leur faible prix intéresse une large clientèle d'artisans, de commerçants et de professions libérales appelée a des déplacements fréquents (centrale de dépannage à domiciles, cabinet de médecine, d'architectes) ; on se contente là d'inviter l'appelant à reprendre contacte ultérieurement.

2/ LES REPONDEURS ENREGISTREURS

Le répondeur enregistreur (RE) est un appareil désormais classique qui réalise les trois fonctions élémentaires ayant établi son usage, tant à la maison qu'au bureau : la fonction répondeur (l'envoi d'annonces), la fonction enregistreur (l'enregistreur de messages) et la fonction écoute exploitation (le confort du poste téléphonique associé).

Deux modes de fonctionnement de l'appareil sont donc possibles : le mode répondeur enregistreur ; d'où la nécessite pour ce double, de disposer de plusieurs textes d'annonce préenregistrés et d'assurer le basculement dans le mode répondeur simple (passage RE/RS automatique) en cas de besoin, surtout, lorsque la cassette d'enregistrement des messages est remplie.

3/ LES REPONDEURS ENREGISTREURS AVEC INTERROGATION A DISTANCE

Le répondeur enregistreur avec interrogation à distance (RID) est aujourd'hui l'appareil le plus demandé. Pourquoi un tel engouement ? L'assurance disponibilité d'emploi pour des utilisateurs qui ont recours à ses services chaque fois qu'ils se déplacent. C'est donc l'appareil le plus perfectionné de la gamme des répondeurs téléphoniques. Il est capable de communiquer à distance avec son propriétaire... et même tout de suite avec le rappel téléphonique : il sait composer un numéro de téléphone (enregistré au départ ou encore, à distance, par téléphone) et diffuser tout message sur commande... et mieux, il sait joindre un numéro de radio paging (l'appareil de personnes) et de radiotéléphone de voiture.

4/ LES TELEPHONES REPONDEURS

Il s'agit de répondeurs enregistreurs avec téléphone intégré et, bien sûr, avec interrogation à distance. Des appareils appelés à connaître dans les prochaines années, une large diffusion vers le grand public.

En perspective, un marché de forte concurrence avec la présence des produits japonais Panasonic. Toshiba

Les qualités les plus appréciées : un faible encombrement, un design soigné, un prix à la portée de la clientèle aussi un bon de nouvelles technologie pour être à la mode. Alors, la mémoire statique (la « puce » à la place de la bande magnétique, la synthèse vocale pour une annonce « new lock » mais aussi le téléphone avec son nouveau clavier plein de touches et sa mémoire agenda, autant de perfectionnement qui feront emporter la décision d'achat.

En tout cas, un excellent départ, déjà du téléphone déclenché dans le marché.

T.A.F : rédiger la note de synthèse du texte ci-dessus.

Correction :

La société Ali

Fès, 10 Novembre 2015

Service Secrétariat

Note de Synthèse

Les répondeurs nouveaux sont arrivés

Des progrès considérables ont été récemment dans la conception et la fabrication des répondeurs.

Il existe de différents types de répondeurs :

I- Le répondeur simple : c'est un appareil qui permet seulement l'enregistrement d'un plusieurs textes.

II- Le répondeur enregistreur : c'est un appareil désormais classique qui réalise les Trois fonctions élémentaires ayant établi son usage, tant à la maison qu'au bureau.

III Les répondeurs Enregistreurs : avec interrogation à distance est aujourd'hui l'appareille le plus demandé et le plus perfectionne de la gamme des répondeurs téléphoniques.

IV Les téléphones répondeurs : Il s'agit de répondeurs enregistreurs avec téléphone intégré bien sûr avec intégration à distance les qualités les plus appréciés : un faible encombrement, un design soigné un prix à la portée de la clientèle.

Signé

Mme TIJANI Ahlam

4. Le rapport

Définition :

Le rapport est un document écrit interne qui circule de façon ascendante. Il a pour objectif de communiquer le résultat d'une étude et de déboucher sur un avis motivé ou sur des propositions susceptibles d'améliorer la situation examinée. Il a pour but d'aider à prendre une décision. Il constitue un Outil de travail qui permet de résoudre un problème.

On distingue :

- ❖ Le rapport de réunion,
- ❖ Le rapport d'activité,
- ❖ Le rapport d'étude,
- ❖ Le rapport de visite,
- ❖ Le rapport d'accident,

a. Présentation :

Le rapport doit être bien présenté et clair, C'est pour cela, sa présentation doit contribuer à mettre en valeur l'ensemble du document. Il doit comporter :

- L'en-tête simplifié rappelant le nom de l'entreprise
- La date de rédaction du rapport : C'est un des éléments d'authenticité du rapport, elle se place dans l'angle supérieur droit avant le texte ou à la fin du rapport
- Le titre portant le nom du document « Rapport » il fait connaître, à première vue, le sujet traité.
- Le texte du rapport : il faut signaler la division du développement d'une manière très apparente par des blancs en utilisant des sous-titres.
- La signature du rédacteur : Elle est précédée de la qualité du rapporteur et suivi de son nom.

b. Fond du rapport

Le rapport se compose de trois parties :

- **L'exposé :**

C'est la description de la situation qui a nécessité le rapport. Il fait connaître l'objet traité et renseigne le lecteur sur la cause qui l'a motivé, sur son importance et ses limites.

- **Le développement :**

C'est l'interprétation des faits, l'argumentation en faveur d'une thèse. Il contient les explications, les justifications relatives au sujet traité c'est le fond du rapport. Il part de données qui servent de base à une analyse raisonnée, à une démonstration méthodiquement conduite et à des déductions logiques.

- **Exemples de tournures**

- Il est nécessaire de préciser que.....
- Il m'a fallu constater que,
- Il est certain que.....

- **Exemples de transitions :**

- En premier lieu, à première vue, tout d'abord, ...
- En dernier analyse, il ressort, il apparait, il résulte, ...
- En règle générale, en tout état de cause en particulier,
- Il reste à voir, à examiner, à envisager.....

- **Exemples d'expressions de restrictions :**

- Il importe de ne pas perdre de vue que.....
- Il n'est pas douteux que.....
- Il ne saurait être question de.....

- **La conclusion :**

Elle énonce les solutions, les propositions d'une ou de plusieurs décision(s) du rédacteur telles qu'elles découlent du développement. Elle fait un fréquent usage du conditionnel

- **Exemples de tournures :**

- Il serait opportun, indispensable, souhaitable, désirable, utile de.....
- Il conviendrait, il y aurait lieu de..., il y aurait intérêt à..., il faudrait,

- **Rédaction :**

La rédaction du rapport est souvent indirecte. Les sujets je ou nous sont rares. Le ton est toujours prudent : le rédacteur propose ou suggère, il ne décide pas.

Le rapport peut être rédigé soit :

A la demande d'une autorité hiérarchique

Dans ce cas, l'introduction rappelle précisément la demande ou aborde directement le sujet sans évoquer à demande.

A l'initiative du rédacteur

- **Différents types de rapport :**

| Types | Exemples | Caractéristiques |
|--|--|--|
| Rapport général d'activité | <ul style="list-style-type: none"> • Rapport annuel d'une entreprise. • Rapport d'activité d'association | <ul style="list-style-type: none"> • Description de l'activité de la Société au cours de l'exercice écoulé • Donne des observations, des critiques, des solutions |
| <ul style="list-style-type: none"> • Rapport de stage • Rapport de visite • Rapport d'enquête • Rapport de mission | <ul style="list-style-type: none"> • Rapport relatif à un stage de formation • Rapport sur la visite d'une entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Comme dans un compte rendu, le rapporteur relate ce qu'il a constaté ce qu'il a fait, mais en plus, il justifie les appréciations qu'il est amené une formule, et propose éventuellement des solutions |
| Rapport d'étude | <ul style="list-style-type: none"> • Rapport relatif à la réorganisation d'une tâche, un service, d'une méthode de travail • Rapport relatif à l'étude d'une situation, d'un matériel • Rapport d'accident de travail | <ul style="list-style-type: none"> • Types de rapport le plus fréquents il consiste à analyser un problème et à proposer une solution pour le résoudre |

Exercice d'application :

M.Tadlaoui formateur a surpris le stagiaire Sadouki en état de fraude : rédiger le rapport de cette situation

Correction :

**ISTA GESTION BOUARFA
Oujda**

Al Hoceima, le 13 juin 2018

Rapport établi par M. Tadlaoui

Remis à

M. BENSGHIR directeur de l'ISTA Al Hoceima

Objet : Rapport concernant l'état de fraude du stagiaire SADOUKI.

Pendant le déroulement des examens de fin de formation j'ai à maintes reprises surpris Le stagiaire SADOUKT en train de regarder par-dessous sa table.

Au début j'ai pensé que c'était un geste sans la moindre importance mais comme je me suis Approchée j'ai pu constater qu'il s'agissait d'une feuille ou figurait les réponses de quelques questions Pliées en deux et sous le casier du stagiaire.

J'ai retiré la copie de l'examen au stagiaire ainsi que ladite feuille comme justification de ce rapport et que, trouverez joint à cet écrit et je lui ai demandé de quitter la salle d'examen.

A cet effet je vous prie, Monsieur le directeur, de prendre les dispositions nécessaires envers ce stagiaire qui était en état de fraude ce qui est contraire au règlement interne de l'établissement.

Signé par : M. TADLAOUI

Exemple1 :

Monsieur le Directeur,
Vous m'avez demandé, par Votre note n. du ..., de vous exposer, dans une étude spéciale, quelles seraient les.

Exemple 2 :

BANQUE POPULAIRE

AGENCEATLAS

FES

RAPPORT D'ACTIVITE DE L'AGENCE POUR LE 2EME SEMESTRE 2000

Le présent rapport expose :

Dans une première partie, quelle a été l'activité de l'agence du... au... et la deuxième partie, quelles sont les modifications qui y aurai lieu d'apporter

Al 'initiative d'un collaborateur :

Le Rapport est transmis accompagne d'une lettre qui explique les motifs de cette initiative.

Exemple de Lettre

Monsieur le Directeur,
Conformément à directives contenues dans votre lettre du., et compte tenu des instructions complémentaires que m'a laissées, le... Monsieur, Je vous adresse, ci-joint, le rapport relatif a.....

Veillez agréer, Monsieur le directeur, expression de mes sentiments respectueusement dévoue

« PLASTIQUE SHOP »

CASABLANCA

Destinataire : Direction

Emetteur : président du Conseil d'Administration

Casablanca, Le 20 juin 2009

RAPPORT D'ACTIVITE

ERCICE 1999-2000

Le présent rapport expose :

Dans une première partie, quelle a été l'activité de l'entreprise du 1^{er} juin 1999 au 31 mai 2000, dans une Seconde partie, quelles sont les mesures à prendre à l'avenir

I. Activité d'entreprise dardant l'exercice 1999-2000 :

Actuellement, l'entreprise figure parmi les plus gros producteurs spécialisés dans fabrication et la vente des produits de plastiques.

En effet, le tonnage exporté à travers Europe représente 40% de

La production totale de l'entreprise cette année contre 35% l'année précédente.

Ce qui concerne les ventes, elles se sont développées assez rapidement vers les pays de l'Asie, mais les progrès les plus importants ont été enregistrés au moyen orient car la production n'est accrue dans cette région de 33% à 48%.

La clientèle de l'entreprise appartient à ces secteurs aussi divers que la céramique, la peinture l'industrie.

Néanmoins, il reste à ajouter et à préciser que l'augmentation de ces exportations provient surtout des Livraisons effectuées pendant les Sept premiers mois de l'année soit du 1^{er} juin 99 au 31 décembre 2017.

En fin d'année, la demande croissante du marché a conduit à réduire sensiblement les fournitures à l'étranger

Cet accroissement d'activité résulte :

De la réalisation du programme de modernisation

D'amélioration des rendorment

Toutefois, les besoins du marché, en général, sont en augmentation perpétuelle.

Mesure à prendre :

Pour faire face et suivre l'augmentation de ces besoins et de ces demandes à l'avenir en ce qui concerne les articles plastiques, il serait désirable :

D'étendre les moyens de Production

De mettre en œuvre de nouvelles techniques déjà expérimentes

En résumé, il est à Signaler qu'entreprise envisage pour l'avenir un projet d'exportations des produits de plastiques en Amérique et Sud. La mise à l'étude de ce projet commencera dès le début du prochain exercice

Président du Conseil D'administration

Corrigé :

5. Le compte rendu

- **Définition :**

Le compte rendu est un document interne qui transmet des informations plus au moins détaillées d'événement : de travaux, de faits, discussions. Auxquels le narrateur assisté activement ou non.

Le rédacteur relate les faits de façon objective, précise et exacte de ce qui s'est passé sans prendre parti, sans proposer ni action, ni solution et enfin sans Interpréter.

- **Rôle :**

Le Compte rendu rapporte des informations, des décisions prises et joue différents rôles :

Pour les participants : c'est un aide-mémoire auquel ils pourront se rapporter en cas de besoin.

Pour les personnes absentes : est un moyen d'information pour les personnes intéressées

Pour les L'entreprise : C'est une preuve des réunions, des décisions prises, des accidents.... Qui doit être conservé.

- **Différents types de compte rendu :**

Compte rendu faisant la narration des faits ou d'événements qui se sont déroulés en présence du rédacteur.

| Types | Exemple |
|---|---|
| Compte rendu faisant la narration des faits ou d'événements qui se sont déroulés en présence du rédacteur | <ul style="list-style-type: none">▪ Compte rendu de réunion▪ Compte rendu d'assemblée Générale▪ Compte rendu de conférence. |
| Compte rendu qui témoigne de certains évènements de l'entreprise. | <ul style="list-style-type: none">▪ Compte rendu d mission▪ Compte rendu d'enquêtes▪ Compte rendu d'activité▪ Compte rendu d'accident▪ Compte rendu de gestion. |

| | |
|-----------------------|--|
| Compte rendu spéciaux | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compte rendu de stage ▪ Compte rendu de Visite ▪ Compte rendu de documentation |
|-----------------------|--|

- **Plan du CR :**

Le compte rendu est constitué de trois parties essentielles à l'exposé.

- Il indique les Circonstances des événements
- Le développement : c'est la description des faits et des événements
- La finale : c'est une conclusion brève et rapide.

Le compte rendu de réunion

- **Définition :**

Le compte rendu de réunion est un écrit interne de nature professionnelle qui relate avec fidélité et objectivité les débats auxquels le rédacteur a assisté activement ou non.

- **Caractéristiques de forme :**

Entête simplifié (document interne)

Date et lieu d'émission du document

Titre du document (nature de document événement t date de l'événement)

Personnes présentes, personnes absentes

Ordre du jour (objet)

Phrase introductive (présidence, lieu et heure d'ouverture de la séance)

Phrase finale (Heure de fin de réunion / Clôture)

Signature du rédacteur.

- **Caractéristiques de fond :**

1/Plan

-**Exposé** : il indique les circonstances de la réunion

-**Développement** : il est consacré à la rédaction des actes en respectant la chronologie. La liste des questions qui doivent être examinées est communiquée préalablement aux participants afin de leur permettre de prendre leurs dispositions et réfléchir aux différents points abordés. En principe on ne débat jamais les questions non prévues à l'ordre du jour.

-**Finale** : elle marque la fin de la réunion (clôture de la séance). S'il s'agit d'une réunion périodique le président doit indiquer la date, l'heure et le lieu de la prochaine réunion.

A RETENIR :

**Vidéo à visualiser,
veuillez scanner le
code QR :**



2/Rédaction :

Le compte rendu doit respecter toutes les règles d'une bonne rédaction à savoir :
Clarté, précision, concision, simplicité...

On distingue trois types de rédaction :

❖ **Le compte rendu littéral ou in extenso (sténographique)**

Sans résumer le rédacteur reprend intégralement les paroles prononcées avec le nom et la qualité des personnes ayant participé. Il est principalement utilisé dans les Assemblées de haut niveau (conférence internationale)

Exemple

- Mr Alaoui directeur commercial : « je demande la parole »

- Mr le président « la parole est à M. Alaoui »

❖ **Le compte rendu analytique ou sélectif :**

C'est un résumé plus au moins détaillé des débats. Il s'agit de choisir des informations les plus utiles et les plus importantes.

❖ **Le compte rendu mixte ou intermédiaire :**

Il est possible d'adopter les deux formules : rapporter brièvement les discussions et débats (compte rendu analytique) et reproduire intégralement les interventions les plus importantes (littéral)

3/Le style :

Le style d'un compte rendu est :

- Objectif : le compte rendu ne comporte jamais des remarques personnelles du rédacteur.

- Narratif : description des faits et des événements.
- Claire et simple
- Le ton est neutre
- Les expressions utilisées doivent être à bon escient
- En règle générale on n'introduit jamais nos sentiments dans le texte du compte rendu.

Société ASMAR

Marrakech, le 10 février 2019

Avenue May Hassan, BP S50

Marrakech

Compte rendu de la réunion du

10 Février 2019

La réunion s'est tenue dans la salle des réunions sous la présidence de monsieur BADAOU Directeur commercial. À A16 H 30

Etaient Présents

M. BADAOUI: Directeur commercial
M.FARAH : Chef des Ventes
M. ZAOUI : Chef de bureau des représentants
Mlle MOULIK: Assistance commercial
Mlle BEN ALI: Secrétaire

Etaient absents

Mme SALASSI: Adjointe Achat

Etaient excusés

M. OUZZINE : représentant
M. MARAH représentant

M.BADAOUI ouvre la séance à 16h30min en abordant L'ordre du jour.

A L'ordre du jour

- Activité de la semaine précédente.
- Local du bureau des représentants.
- Planning des permanences en Juillet et Août

En ce qui concerne les décisions prises. M. HARTI Sera chargé de vérifier impression et d'assurer la reproduction des catalogues et des brochures afin de les distribuer auprès des détaillants. En outre, M.ZAOUI a affirmé la nécessité pour les chefs de bureaux des représentants du local actuel.

Enfin Mlle Ben Ali va s'occuper de consulter le personnel à propos des permanences en juillet Août, et d'élaborer un projet de planning

L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 17 heures. M. BADAOUI a déterminé le jour de la prochaine réunion qui aura lieu le 17 février.

Secrétaire

Ben ALLI

Exercice d'application :

En qualité de représentant des élèves au conseil de discipline de votre institut.

Vous avez été sollicité par les responsables des classes de leur rendre compte de la réunion (date, lieu) du conseil qui, après examen de la situation de certains élèves a décidé d'en renvoyer 1 définitivement (pour la gravité du cas), d'avertir 3 et de convoquer les parents de 5 autres.

T.A.F :

Dressez le compte rendu de ladite réunion

I.S.T.A AL ADARISSA

Fès, le 8 mai 2018

FES

Compte rendu de réunion concernant

Le conseil de discipline

Etaient Présents :

- Le directeur de l'institut : M. ENNASSIM.
- Tous les représentants des stagiaires.

Ordre du jour:

- _ Des discussions à propos de la mauvaise discipline de certains stagiaires.
- _ Des décisions prises envers ces stagiaires.

La séance du conseil de discipline de l'I.S.T.A. AL ADARISSA est ouverte à 10h sous la présidence du directeur de l'institut M.ENNASSIM.

Après examen de la situation de certains stagiaires, et de leur comportement au sein de l'IS.T.A., différentes décisions ont été prises à ce propos à savoir :

- _ Un parmi ces stagiaires a été renvoyé (pour la gravité de son cas à savoir : dispute et insultes avec le formateur),
- _ Les 3 autres ont eu droit à un avertissement chacun,
- _ Pour ce qui est des derniers leurs parents ont été convoqués.

A la fin, tous les membres du conseil de discipline se sont mis d'accord sur les décisions prises, la réunion a été levé à 11 heures, M. ENNASSIM a déterminé le jour de la réunion avec les parents des 5 stagiaires, qui aura lieu le 15 mai 2018.

La secrétaire :

Mme EL OUARDANI

Le compte rendu d'activité

- **Définition :**

Le compte rendu d'activité C'est un document interne qui décrit avec fidélité et objectivité l'activité de l'entreprise pendant une période déterminée.

Exemple : Compte rendu annuel des actionnaires d'une société anonyme

PISCINE LA FLEUR RABAT

COMPTE RENDU D'ACTIVITE SAISON 2017/2018

A part les deux périodes de fermeture pour nettoyage et travaux (au 19 mars et du 15 au 30 septembre), la piscine a été constamment ouverte au public pendant l'exercice : 1 Octobre 2017 au 30 Septembre 2018.

En plus des aménagements initiaux, on a installé en mai des jeux pour enfants (balançoire, toboggan,...).

M.SAADOUNI, maître-nageur, a continué d'assurer les cours de natation, le contrôle général de la piscine : entretien, tenu des nageurs et des visiteurs

Les heures d'ouvertures ont été fixées pour la saison :

De 10h à 13h et de 15h à 20h. Les jours de la semaine sauf le dimanche.

De 9h à 20h. Les dimanches et les jours fériés.

Les tarifs pratiques sont :

- Adulte .8, 00 DH
- Enfants de 6 à 12 ans inclus 4,00 DH
- Visiteurs 4,00 DH
- Groupe scolaire 80,00 DH

Abonnement pour 10 entrées :

- Pour les adultes 65,00 DH
- Pour les enfants 30,00 DH

En outre, pour l'année 99/00, le nombre d'entrée des adultes a atteint 31 240. Aucun accident sérieux n'a été déploré, aucune dégradation n'a été commise et la seule détérioration de matériel à signaler est celle du tremplin en service acheté depuis, déjà, trois ans.

Plusieurs souhaits intéressants ont, cependant, été exprimés :

- Ouverture pendant le temps de repas au moins un jour par semaine,
- Organisation d'un cours : mères et bébés,
- Installation des bancs supplémentaires autour de la piscine.

Rabat, le 12 Janvier 2018

M. HARTI

Le compte rendu d'accident

Il est important dans tel compte rendu de n'omettre aucun des faits qui non seulement aident à comprendre mais aussi à définir les responsabilités en cause.

- **Les éléments du compte rendu d'accident :**

Le compte rendu d'accident doit contenir :

- Les circonstances de l'accident (date, heure, lieu)
- L'identification complète de la victime (état civil, qualification professionnelle.)
- La relation (récit) de l'accident lui-même (mouvements, gestes, mauvaises manipulations, croquis si possible)
- Les conséquences, de l'accident (nature des blessures, premiers soins, suite donnée, estimation de l'incapacité de travail...)
- L'indication des témoins (état civil complète et qualification professionnelle)

Il est daté et signé de celui qui le rédige.

- **La rédaction du compte rendu :**

La rédaction du compte rendu d'accident n'est soumise à aucune règle de rédaction.

Toutefois, l'auteur expose les faits dans leur ordre chronologique de telle sorte que l'autorité responsable à laquelle est destinée le Compte Rendu puisse suivre l'événement dans son développement,

Enfin, le Compte Rendu d'accident est un témoignage écrit résumant les points essentiels d'un accident.

Exercice d'application :

Vous travaillez au C. C. M de Rabat, en menant des prises de vue, au Studio de feuilleton marocain « ASSAMT », le cameraman Aziz EDEMNATI a eu un accident.

Actuellement, il est à l'hôpital Avicenne ou il a subi une opération chirurgicale à la jambe gauche.

T.A. F:

M.FALAH, chef de service laboratoire vous charge le même jour de rédiger le compte rendu de l'accident survenu à M. EDEMNATI à partir des Conversations avec les témoins de l'accident, vous avez pris des notes. (Voir annexe).

Annexe

Quand ? Lors du tournage de feuilleton (ASSAMT), 1^e 04/02/2004 à 10 heures.

Comment ? Karim, Directeur de la photo la plateforme de la Caméra utilisé n'a pas été convenablement placée,

Filali ingénieur du son - Demnati concentrait son attention Sur le viseur de la caméra,

Demnati : N n'a pas constaté le défaut technique,

Na pas eu le temps d'éviter la chute du haut de la plateforme.

Jambe gauche fracturée et diverses blessures.

Premiers soins : Bander les blessures,

Transport à L'infirmierie.

Dégâts matériels : Caméra et pellicule inutilisable.

C. C. M

Rabat

Compte rendu d'accident

L'accident s'est produit le 04 avril 2016 à 10h dans le studio du feuilleton Marocain « ESSAMT ».

La victime est le caméraman Aziz ADEMNATI né en 1990 À Casablanca.

D'après le témoignage de M. Karim Directeur de la photo, le plat tournage de la caméra n'a pas été convenablement placé. De plus, M. Filali l'ingénieur du son a ajouté que M. Demnati concentrait toute son attention sur le viseur de la caméra et de ce fait il n'a pas constaté le défaut technique. Ce qui a eu comme conséquence qu'il n'a pas pu éviter la chute du haut de la plateforme. Cet accident lui a causé diverses blessures et une fracture de la jambe gauche.

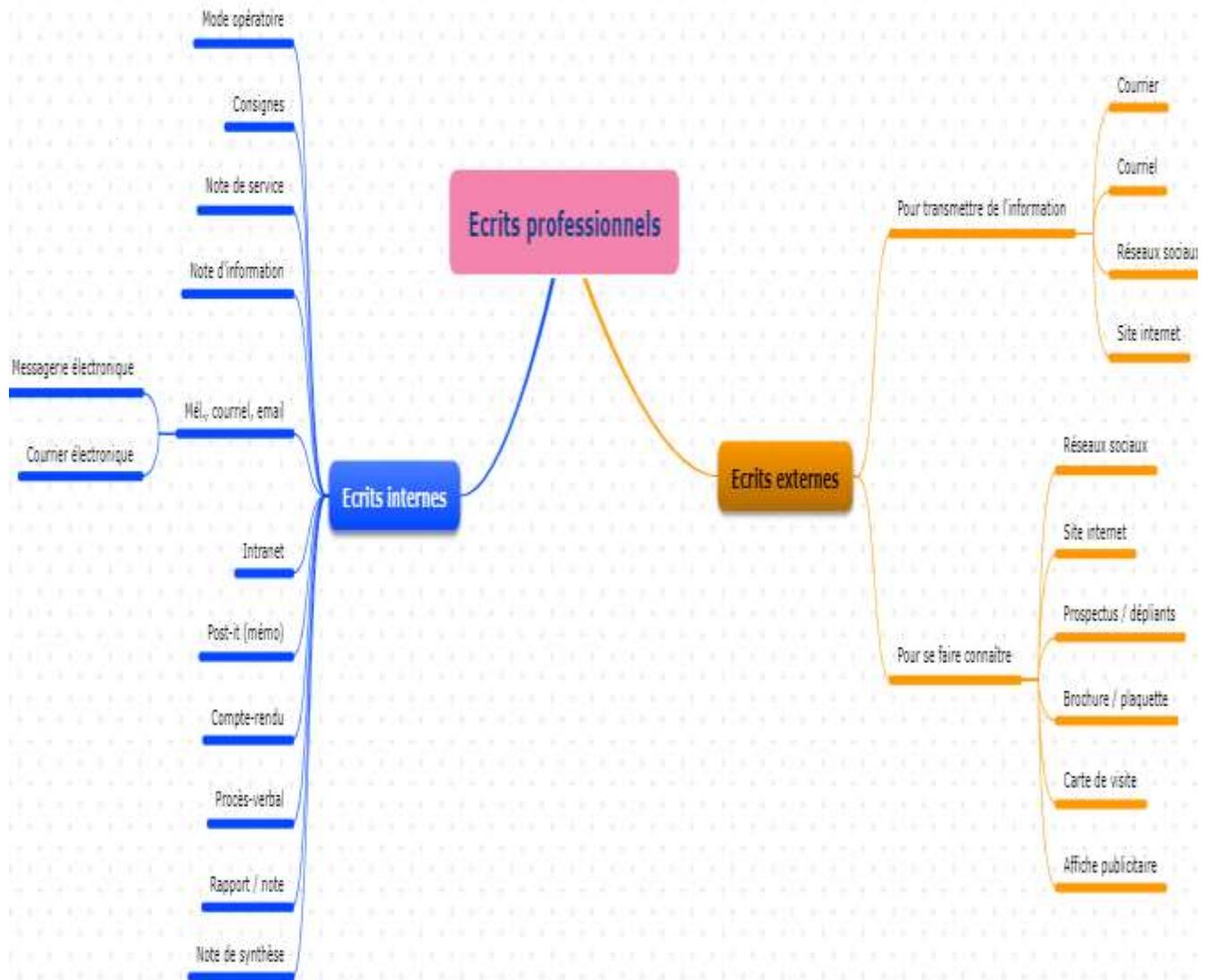
M. Demnati a été transporté immédiatement à l'infirmierie de l'entreprise où on lui a prodigué les premiers soins. Peu après, il a été conduit à l'hôpital Avicenne où il a subi une opération chirurgicale à la jambe gauche Pour ce qui est des dégâts matériels, cet accident a provoqué la destruction d'une caméra et également d'une pellicule.

Rabat, le 04 avril 2016

M. Fellah

Chef du service laboratoire

Résumé des écrits professionnels :



Bibliographie :

- Mieux rédiger ses écrits professionnels, Mireille BRAHIC, Éditions Eyrolles
- Je sais m'exprimer, Nicolas Bonnefoix, 2019 éditions ellips