

Secteur : **Gestion Commerce**

Manuel de travaux pratiques

M108 : Ecrits professionnels

1^{ère} Année

Filière :

Gestion des
entreprises
(Tronc comun)



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.

Application 1

Améliorer les phrases suivantes en utilisant un verbe riche en sens et /ou la tournure qui les alourdi

Groupe 1

- J'ai eu recours à la justice
- J'attache de l'intérêt à ce projet
- Je vous donnerai avis sur ma décision
- Mon chef m'a opposé un refus sur le stage en communication
- Je statuerai sur la fixation de la date de la prochaine réunion
- Je réserve à votre demande une suite favorable

Groupe 2

- Il y a le bâtiment principal derrière l'enceinte
- Il y a le rôle stimulant des techniques de construction
- Sous le régime parlementaire il y a un débat d'idées
- Dans ce texte il y a tous les éléments de réponses
- Il y a un nouveau règlement pour les travaux pénibles

Groupe 3

- -Comment expliquer autrement le fait que les 30000,00 MAD qui avaient été alloués n'aient pas suffi
- L'apprentissage de la langue est favorisé par le fait que l'étudiant baigne dans la culture du pays
- Les historiens s'accordent sur le fait que ce mode de pensée est le fruit de multiple facteur
- La divergence des modèles provient du fait que les complexités ne sont pas connues
- C'est surtout le fait que le pays soit abandonné qui est grave

Application 2

Supprimer les mots ou les expressions qui n'apportent aucun sens à la phrase :

Exemple : je vous recommande d'améliorer la façon d'interagir ~~les uns avec les autres~~

1. Nous allons nous réunir ensemble pour étudier les conséquences qui découlent de l'incendie
2. Certains ne sont pas respectueux de l'environnement qui les entoure
3. Pour les élaborer les procédures nous devons identifier les particularités de chaque service
4. Je vous demande de prévoir à l'avance les risques potentiels de rupture de stock
5. La Mauritanie devra compter sur les financements des autres pays
6. L'éloignement n'est qu'un prétexte justifiant la réticence au tri sélectif des déchets
7. Encore une fois nos ventes ont atteint un chiffre sans précédent
8. Il faudra avoir complètement achevé
9. Désormais chacun devra s'autogérer soi même pour atteindre la perfection absolue
10. Il faut optimiser au maximum nos produits marocains pour limiter les importations de l'étranger
11. Cet appareil n'est pas fiable il y a eu des précédentes des dysfonctionnements par le passé

Page 3 sur 17précisément toute la proposition subordonnée relative :

.Une somme qui ne vaut pas la peine qu'on en tienne compte

Une somme →.....

Une gentillesse qui est citée comme un modèle

Une gentillesse →.....

Des termes qu'on n'emploie plus de nos jours

Des termes→

Une poignée de mains qui est faite avec vigueur et qui vient du cœur

Une poignée→

De mains Un événement qui arrive complètement par hasard

Un événement →.....

Un tribunal qui n'a pas le droit de juger (une certaine affaire)

Un tribunal →.....

Une fortune n'ayant ni borne ni mesure

Une fortune→.....

Faites de ces phrases négatives des phrases positives. Utilisez le plus possible de mots positifs.

Exemple : Je ne pourrai pas vous recevoir avant le 17 mai.

Je pourrai vous recevoir à partir du 17 mai.

Ne vous inquiétez pas : je m'en occuperai bientôt.

→.....

Ne croyez-vous pas qu'on aurait besoin d'aide ?

→.....

Il n'est pas impossible qu'on doive repousser la date de lancement.

→.....

Il n'est pas ridicule à ce poste.

→.....

Vous ne serez pas déçu.

→.....

Le directeur ne dira pas non.

→.....

Vous ne perdriez rien à attendre la bonne occasion.

→.....

Vous n'ignorez pas que l'argent dépensé risque d'être perdu.

→.....

La situation est loin d'être désespérée ; il n'est pas trop tard pour sortir de la zone rouge. Cela ne m'inquiète nullement

→.....

Réécrivez les phrases en étant plus précis (remplacez l'hyperonyme par n'importe quel hyponyme convenable quand il le faut).

Exemple : Les résultats seront affichés à partir du premier jour du printemps.

Les résultats seront affichés le 20mars.

Elle a obtenu un rendez-vous chez un médecin pour bientôt.

→

Elle a appliqué du maquillage rouge sur sa bouche.

→

Ce sportif a pris plus ou moins de poids en quelques semaines.

→

Il se rend au travail en deux-roues.

→

Le matériel informatique est vieillot.

→

La maladie de ma compagne n'est pas transmissible.

→

Quand doit-on recevoir le matériel publicitaire ?

→

J'ai le sentiment que notre union professionnelle va bien marcher.

→

Comme évoqué antérieurement, il me manque certains éléments pour finir mon travail.

→.....

ATELIERS REDACTIONNELS :

“L’écrit professionnel n’est pas fait pour remplir les archives et embêter le rédacteur”





*Soignez votre argumentation, évitez les fautes d'orthographe et de syntaxe, utilisez les mots de liaison, insérez des graphiques pertinents en cas de besoin et enfin, travaillez votre mise en page (police, couleur, gras, etc.).
Il est vivement recommandé de réaliser ses travaux pratiques sur l'ordinateur*

ATELIER

01

: REDIGER UNE NOTE D'INFORMATION

Enoncé A :

A l'occasion de la saison d'été, les horaires de travail vont changer.

Votre patron vous charge de rédiger une note de service pour informer le personnel.

Enoncé B :

Tous les chefs et responsables des services sont convoqués à la réunion qui aura lieu le 16 Mai à 15 h à la salle des réunions.

L'ordre du jour est le suivant :

- ✓ Discussion relative à la production des 2 dernières années
- ✓ Suggestion et passivités d'amélioration du rendement du personnel
- ✓ Nouveau horaire de travail

Enoncé C :

Préparer une note à afficher à l'entrée de l'établissement « Maroc book » pour tout le personnel pour lancer la liste des nouveaux ouvrages disponibles à la bibliothèque (en vue de nouveaux abonnements)

N.B. : possibilité de réserver des places de théâtre (tarifs réduits à partir de 10 personnes)

Rappel : la bibliothèque est ouverte de 10h à 18h sans interruption

ATELIER

02

: REDIGER UNE NOTE DE SERVICE

Enoncé 1 :

Présentez la note de service ci-dessous :

- **En-tête :** Société Medi flash
- **Pied de page :** rue 456, les amicales, Agadir
- **Note de service :** n° 28
- **Date :** date du jour
- **Note pour le personnel**
- **Objet :** demander au personnel de pointer à l'arrivée et la sortie

Enoncé 2 :

Créez une note de service, en respectant les éléments suivants :

Vous travaillez au service comptabilité de l'entreprise "ALFA ". Vous demandez aux employés d'employer uniquement le papier brouillon pour leurs tests, leurs notes, ... Cela pour un souci d'écologie et aussi d'économie.

Enoncé 3 :

Présentez la note de service ci-dessous

En-tête : JARDINS D'OR

Pied de page : Quartier Belle vue, N° A20 Tanger,

Note de service : n° 54

Date : date du jour

Note pour le personnel

Objet : visite médicale obligatoire

ATELIER

03

REDIGER UN COMPTE RENDU

Enoncé 1 :

Vous êtes assistant (e) de direction, votre directeur vous charge de rédiger le compte rendu d'accident de travail arrivé à votre collègue :

Compte rendu d'accident de travail	
Nom : BADRI Ahmed	
Qualification : ouvrier spécialisé	
Statut : contrat à durée indéterminée	
Ancienneté : 8 mois	
Lieu : chantier de pantin	
Chef d'équipe : M. DAOUDI Ali	
Date de l'accident : Vendredi 20 mai 2002	
Heure : 19h00	
Circonstances : M. BADRI, arrive avec 15 min de retard sur le chantier en raison d'embouteillage sur l'autoroute, il n'a pas revêtu ses vêtements de sécurité (casque et chaussures). Compte tenu du sol boueux il a glissé et est tombé sur des tubes métalliques posés à terre.	
Conséquences : Ouverture de l'arcade sourcilière gauche. Traumatisme crânien important.	
Témoin : M. OMARI Driss	

Enoncé 2 :

En prenant compte des éléments ci-dessous, rédiger un compte rendu :

Logo	Compte rendu de réunion	p. 1/4 Référence : RF : AB/01.011 Date de rédaction : 7 janvier 2019			
Réunion du : 5 janvier 2019 Ayant eu lieu à : salle du conseil					
Objet de la réunion : établissement du cahier des charges concernant la formation du groupe des correspondants communication					
Noms	Signature	Présent	Excusé(e)	Absent	CR Transmis
M. Francis ABALONE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M. Gérard BALEINE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mme Raymonde CARPE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M. Michel DORADE		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mme Régine EGLEFIN		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M. Robert FILET		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mme Georgette GRONDIN		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M. Serge HURE		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mme Germaine ICTUS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- X (leur hiérarchie)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- Y	S. O.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- Z	S. O.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	S. O.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prochaine réunion : Date : le 6 février 2019 Objet : choix de l'organisme de formation Lieu : salle du conseil					
Décisions majeures : X X X <input type="checkbox"/> Plan d'action joint				Signature* du rédacteur:	

ATELIER

04

REDIGER UN RAPPORT

Enoncé A :

Vous travaillez en qualité d'Assistante de Direction au sein de la société MAGITEX, 6, boulevard le Prince à Agadir.

Cette société est spécialisée dans la confection et la commercialisation de vêtements.

Pour motiver ses ressources humaines elle a pu réaliser dans ces années les prestations suivantes :

- Restaurant d'entreprise
- Club sportif
- Colonie de vacances
- Prise en charge des frais médicaux

En votre qualité de secrétaire de direction, M. ASSRI, votre Directeur, a constaté un retard remarquable de la part du personnel, il vous demande alors de rédiger un rapport relatif aux absences constatées (motifs, causes...).

Enoncé B :

Dans le cadre de renforcement des capacités des employés de l'entreprise " **Green Coworking**" Vous êtes convoqué à un séminaire à la suite duquel vous devez remettre un rapport

Informations sur le séminaire

- ➡ 13 mai
- ➡ Tanger
- ➡ Institut de communication
- ➡ Thème la communication.
- ➡ Animateur Mme Karima LABYAD,

Pendant le premier jour

- 📎 Un tour de table pour permettre à chacun des participants de se présenter
- 📎 Le plan du séminaire qui est détaillé comme suit :
- 📎 La communication (en général)
- 📎 La communication (Définition, rôle, objectif, moyens)
- 📎 Traitement du le programme prévu par le séminaire
- 📎 Exercices pratiques variés et surtout au moyen de jeux de rôles.
- 📎 Des discussions avaient suivi chacun des jeux,
- 📎 D'autres séminaires auront lieu dans le futur et qu'une liste détaillée est joint à la documentation qui nous a été remise.

ATELIER

05

REDIGER UN EMAIL

Enoncé 1 :

Vous êtes fournisseur "PIPENAIRE DE SOUSS" et vous avez reçu une commande. Ecrivez **un e-mail** au client pour accuser réception de la commande suivantes et le remercier :

- 50 anémones en mélange de couleurs pastel
- 10 tulipes doubles ;
- 25 mini-narcisses en mélange.

Enoncé 2 :

Vous êtes le Responsable d'un magasin d'une chaîne. À ce titre, vous êtes en charge de développer le chiffre d'affaires du magasin.

Dans ce cadre, le Responsable de la Direction des Ventes de la chaîne vous demande de lui expliquer les raisons d'une baisse importante du chiffre d'affaires en janvier pour les Jouets d'Enfants (-5,82 %).

Vous répondez à la requête de votre Responsable des ventes **par email** en profitez pour lui communiquer les bons résultats sur les autres rayons.

Voici l'évolution du chiffre d'affaires en janvier pour les autres rayons du magasin :

- Entretien (+0,28 %) ;
- Epicerie sucrée (-0,77 %) ;
- Epicerie salée (+0,5 %) ;
- Surgelé (+2,89 %) ;
- Hygiène et beauté (+3,91 %) ;
- Jouets d'enfants (-5,82 %) ;
- Fruits et légumes (+4,11 %) ;
- Produits frais (+1,00 %).

Enoncé 3 :

Vous travaillez pour la société "Toys Jouets" qui possède 5 magasins de vente de jouets sur Agadir et sa région. Le département commercial décide de lancer une grande campagne d'affichage qui sera organisée du 1er au 14 décembre sur les bus de la STIB. Cette campagne est destinée à faire connaître les points de ventes et une sélection de jouets qui devraient bien marcher cette année.

Une réunion de coordination des directeurs et des responsables commerciaux des 5 magasins est organisée le lundi 24 octobre à 9 heures dans les locaux du siège de l'entreprise située au quartier les amicales. Cette réunion se fera en présence du représentant de la société PolyPub, M. Kettani Omar, chargé de créer les affiches de la campagne. Les différents projets d'affiches seront présentés {l'équipe qui devra les sélectionner. Nous sommes le vendredi 21 octobre, il est 10 heures. Il est trop

tard pour prévenir l'intégralité des personnes qui devront participer à cette réunion par courrier traditionnel. Vous devez rédiger **le mail** qui leur sera envoyé avant midi.

REDIGER UNE LETTRE

Rédiger des lettres à partir des éléments de réponse suivantes :

Lette A : LETTRE DE RECLAMATION.

- Demande de remboursement
- DEPORAMA commande le 10 mai 5 tailles de haie et tondeuses JVC5 de la marque COUPITOU Chez le fabricant à PERPETTE
- Livraison incomplète signalée sur le bon de livraison
- Livraison prévue à 20 mai au plus tard
- Retard de livraison
- SAV injoignable par téléphone
- Vous Intissar Fraihi responsable rayon Jardinage

Lette B : LETTRE DE REPONSE DE RECLAMATION.

Vous êtes Monsieur Karim BEKRI responsable des ventes de la société COUPTOU et vous répondez à la réclamation précédente

Lette C : LETTRE DE REPONSE DE MOTIVATION

- Yousra KARIMI, 30 ans de Khemissat
- Titulaire de Diplôme de technicien spécialisé en BTP
- Elle a passé 3 stages d'application dans le domaine au sein de grands structures dans le domaine de BTP
- Adaptable, créative, dynamique, rigoureuse, force de proposition
- Passionnée de TIC et natation
- Réponse à l'offre de stage de l'entreprise "Autonomy" paru sur linkedin

Bibliographies :

- Mieux rédiger les écrits professionnels, Brihic Mireille, Editions Eyrolles , 2019
- Je sais m'exprimer, Nicolas Bonnefoix, Editions Ellips 2020