



POLYCOPIE PEDAGOGIQUE

LANGUE ETRANGERE 2

Première année Licence « 2^{ème} Semestre »
Filière : Métiers de la ville
Spécialité : Conduite Opérationnelle de Projets

Par

Dr : FEMMAM Nadia

Maitre de conférences « classe B »

Année universitaire 2021/2022

TABLE DES MATIERES

Table des matières.....	I
Liste des figures.....	VI
Introduction générale.....	1
Chapitre I : La rédaction administrative	
Introduction.....	5
I.1. Définition de la rédaction administrative.....	5
I.2. Spécificités du style administratif.....	6
I.2.1. La responsabilité de l'administration.....	6
I.2.2. La prudence et la précision.....	6
I.2.3. La clarté et la concision.....	7
I.2.4. La neutralité et l'objectivité.....	7
I.2.5. Le respect et la courtoisie.....	8
I.2.6. L'homogénéité.....	9
I.3. Les règles générales de la rédaction administrative	10
I.3.1. Les étapes préparatoires de la rédaction administrative	10
I.3.1.1. Avoir une connaissance parfaite du sujet ou du dossier traité.....	10
I.3.1.2. Rassembler les éléments.....	10
I.3.1.3. Faire un plan.....	10
I.3.1.4. Choisir les arguments.....	10
I.3.1.5. Respecter les règles de lisibilité.....	11
I.3.1.6. Aller à l'essentiel et Citer toujours les faits.....	11
I.3.1.7. La rédaction proprement dite.....	11
I.3.2. Quelques formules consacrées du vocabulaire administratif.....	11
I.3.2.1. Formules introductives.....	11

I.3.2.2. Formules de Détails.....	12
I.3.2.3. Formules pour motif de la demande.....	12
I.3.2.4. Formules de conclusion	12
I.3.2.4. 1. Pour offrir de services analogues	12
I.3.2.4. 2. Pour suggérer une solution.....	12
I.3.2.4. 3. Pour donner un ordre, indiquer une décision.....	13
I.3.2.4. 4. De manière courtoise.....	13
I.3.2.4. 5. Pour donner une réponse défavorable.....	13
I.4. Quelques documents administratifs.....	14
I.4.1. La lettre administrative.....	14
I.4.1.1. Correspondance relative aux demandes de renseignements.....	15
I.4.2. Le bordereau d'envoi ou de transmission.....	18
I.4.2. 1. Définition.....	18
I.4.2. 2. Présentation du document.....	18
I.4.2. 3. Schéma d'un bordereau d'envoi.....	18
I.4.3. La Note administrative.....	20
I.4.3.1. Définition.....	20
I.4.3.2. Présentation de la Note.....	20
I.4.3.3. Différents types de Notes.....	20
I.4.3.4. Présentation type d'une note de synthèse.....	21
I.4.4. Le procès verbale.....	22
I.4.4.1. Définition.....	22
I.4.4.2. Différent types de procès-verbaux.....	22
I.4.4.3. Présentation d'un procès-verbal.....	23
I.4.5. La circulaire.....	26
I.4.4. 1. Définition.....	26
I.4.4. 2. Spécificité de la circulaire.....	26

I.4.6. Autres documents administratifs.....	26
I.5. La ponctuation et l'emploi des majuscules.....	27
I.5.1. La ponctuation.....	27
I.5.1.1. Les signes de ponctuation.....	27
I.5.2. L'emploi des majuscules.....	29
I.5.2.1. Différents types de majuscules.....	29
I.5.2.1.1. La majuscule de position.....	29
I.5.2.1.2. La majuscule de signification.....	29
I.6. Lexique d'expressions administratives usuelles.....	33
 Chapitre II : L'écrit professionnel	
Introduction.....	38
II.1. Définition.....	38
II.2. Les objectifs de l'écrit professionnel	39
II.3. Les différents types d'écrits professionnels.....	39
II.3.1. Les documents de communication	39
II.3.2. Les documents commerciaux.....	39
II.3.3. Les courriers administratifs.....	39
II.3.4. Les écrits scientifiques.....	40
II.3.5. Les écrits destinés au web.....	40
II.4. Le choix de type de correspondance.....	40
II.5. Quelques exemples d'écrits professionnels.....	40
II.5.1. Le compte rendu.....	40
a)- Forme.....	41
b)- Format.....	41
c)- Différents types de comptes rendus.....	41
d)- Présentation d'un modèle de compte rendu.....	43
II.5.1.1. Le compte rendu de réunion.....	44

II.5.1.1.1. Les mentions obligatoires	44
II.5.1.1.2. Structure du compte rendu de réunion.....	44
1-L'introduction	44
2-Le développement	44
3- La conclusion	45
II.5.1.1.3. La rédaction.....	45
II.5.1.1.4. Exemple de compte rendu de réunion.....	46
II.5.1.2. Le compte rendu d'accident.....	47
II.5.1.2. 1. Contenu du compte rendu d'accident.....	47
II.5.1.2. 2. Exemple de compte rendu d'accident du travail.....	48
II.5.1.2. 2. 1. Sous forme de tableau.....	48
II.5.1.2. 2.2. Sous forme de rédaction.....	49
II.5.1.3. Le compte rendu de mission ou d'activité.....	49
II.5.1.3.1. Définition.....	49
II.5.2. Le rapport.....	52
II.5.2.1. Définition.....	52
II.5.2.2. Présentation du rapport.....	52
II.5.2.3. Rédaction.....	54
II.5.2.4. Style utilisé.....	54
II.5.2.5. Schéma.....	54
II.5.2.6. Exemple d'un rapport.....	55
II.5.2.7. Principaux types d'un rapport.....	56
II.5.2.7. 1. Rapport générale d'activité.....	56
II.5.2.7. 2. Rapport de stage, de visite, de mission.....	56
II.5.2.7. 3. Rapport d'étude.....	56
II.5.2.8. Exercice d'application.....	56

Chapitre III : Le stage en entreprise

Introduction.....	59
III.1. Définition.....	59
III.2. Différents types de stages.....	59
III.2.1. Le stage d'observation.....	59
III. 2.2. Le stage opérationnel pour développer son employabilité.....	60
III.2.3. Le stage fonctionnel pour se faire embaucher.....	60
III.3. Les avantages du stage en entreprise.....	60
III.4. Le rapport de stage.....	61
III.4.1. Définition.....	61
III.4.2. Moyens et outils de fixation des objectifs.....	62
III.4.2.1. Moyens de fixation des objectifs.....	62
III.4.2.1. 1. Exemples de moyens selon l'objectif	63
III.4.2.2. Outils de fixation des objectifs.....	63
III.4.3. Plan type d'un rapport de stage.....	64
III.4.3.1. Page de garde du rapport de stage (1 page).....	65
III.4.3.2. Le sommaire du rapport de stage (ou table des matières).....	65
III.4.3.3. Les remerciements du rapport de stage (1 page).....	65
III.4.3.4. L'introduction.....	65
III.4.3. 5. Le contenu (ou développement).....	66
III.4.3. 5.1. La présentation de l'entreprise et son secteur d'activité.....	66
III.4.3. 5.2. Les travaux effectués et les apports du stage.....	66
III.4.3. 6. Conclusion du rapport de stage.....	66
III.4.3. 7. La bibliographie et les annexes.....	66
III.4.4. Présentation des exemples : page de garde, sommaire et remerciements d'un rapport de stage.....	66
Bibliographie.....	71

Liste des figures

Fig. I. 1 : Présentation d'un procès - verbal. Source : (MPF, 2020).....	23
Fig. II. 2 : Présentation d'un compte rendu (1). Source : (MPF, 2020).....	42
Fig. II. 3 : Présentation d'un compte rendu (2). Source : (MPF, 2020).....	42
Fig. II. 4 : Présentation d'un rapport de mission(1). Source : (MPF, 2020).....	53
Fig. II. 5 : Présentation d'un rapport de mission(2). Source : (MPF, 2020).....	53

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale

Ce cours est destiné aux étudiants de la première année Licence Conduite Opérationnelle de Projets. Le composant « Langue étrangère 2 » de l'Unité Découverte pour la première année Domaine Architecture, Urbanisme et Métiers de la ville, AUMV, Filière Métiers de la ville et Spécialité Conduite Opérationnelle de Projets a pour objectif général la maîtrise de la rédaction administrative, professionnelle et scientifique relative à la spécialité et l'apprentissage de maîtriser l'expression écrite et orale en langue française ; développer des capacités et des compétences de communication, du comportement social et professionnel et maîtrise des situations de débats et de discussions.

Ce cours ne vise pas seulement à améliorer la langue de rédaction mais aussi la manière de rédiger et de structurer un écrit. On sous-entend par écrit ; tout document qui nous permet de communiquer avec les autres pour formuler une lettre administrative, un rapport, un bordereau, un compte rendu,...etc. Comme le montre le syllabus qui est proposé aux étudiants, ce support pédagogique s'articule autour de trois chapitres :

- le contenu du premier chapitre concerne la rédaction administrative. Il s'agit dans un premier temps de déterminer les spécificités et les règles générales de la rédaction administrative, ainsi que le vocabulaire administratif et dans un second temps d'identifier le document (la lettre administrative, la note administrative, le procès-verbal,...) adéquat pour enfin rédiger en structurant le discours de l'apprenant en fonction des dispositions réglementaires.
- le second chapitre écrit professionnel donne des notions sur différents écrits professionnels dont il faut s'intéresser au fond avant de s'occuper de la forme établie. Ils sont considérés comme des véritables outils de communication notamment le compte rendu (fidèle et objectif) qui nécessitent leurs définitions, leurs différents types, leurs objectifs et le choix d'un type de correspondance le mieux approprié.
- le troisième chapitre traite l'importance et la mise en évidence du rôle du stage dans une entreprise qui permet d'aider l'étudiant à faire le point sur sa future carrière, à assumer de plus en plus de responsabilité et acquérir des compétences professionnelles, rien ne peut remplacer un stage en milieu professionnel. Ainsi, il s'avère nécessaire de le définir, de montrer ses différents types et découvrir ses avantages. Aussi dans ce chapitre, on s'intéresse à une problématique importante qui concerne un très grand nombre d'étudiants à savoir : la

réussite du stage et production d'un excellent rapport, connaître les moyens et outils de fixation des objectifs pour concrétiser les différentes notions théoriques acquises à une réalisation pratique. Autrement en termes de professionnalisation, le stagiaire apprend à appliquer ses savoir-faire théoriques et les confronter aux réalités du terrain.

Le syllabus du cours qui est proposé aux étudiants est le suivant :

1 Semestre ; 16 semaines;

Volume horaire hebdomadaire 1h 30; Volume horaire semestriel 24h ;

Nombre de Crédit : 01; Coefficient : 01.

Contenu de la matière d'enseignement :

- La rédaction administrative
- L'écrit professionnel;
- Le stage en entreprise;
- méthodes et outils de fixation des objectifs ainsi que du processus pédagogique de stage.

CHAPITRE I

La rédaction administrative

Introduction

La rédaction joue un rôle majeur dans toute administration ou entreprise. Bien conçue, elle contribue activement à sa prospérité. Elle est la relation écrite aux sujets d'opérations administratives (ou commerciales) entre administratifs et d'autres services administratifs, commerciaux, industriels, entre une personne et une administration ou encore entre personnes. On appelle Administration, l'ensemble des services chargés d'assurer le fonctionnement d'un État, d'une collectivité territoriale ou d'un service public. On parle aussi parfois de l'administration d'une entreprise, qu'on appelle alors administration privée pour la distinguer des administrations publiques. Pour cette dernière Il s'agit généralement d'un gouvernement, d'un État, d'institutions ou d'établissements publics qui instaurent des politiques publiques, offrent des services non marchands ou vendent des biens et services marchands à titre accessoires.

Nous entendons par rédaction administrative tous les documents, actes ...que l'administration publique produit et utilise dans ses relations avec ses propres institutions, organismes qu'avec son environnement extérieurs : citoyens, sociétés commerciales, industrielles, et autres structures.

I.1. Définition de la rédaction administrative

La rédaction administrative est un art particulier (presque réservé) qui s'entend précisément comme l'ensemble des techniques de conception, de formulation et de présentation des documents administratifs dans des formes singulières et à travers un langage particulier et soutenu.

Elle est donc une technique spécifique par laquelle les agents de l'administration rédigent et adressent des correspondances à des destinataires qui peuvent être au sein de la même administration ou en dehors de celle-ci. Elle comprend les correspondances sous toutes leurs formes, les documents de relation et les actes administratifs selon leur usage et leur contenu. Le document administratif présente des caractéristiques de forme et de fond, communs : l'en-tête, le cachet, le style...etc. La rédaction administrative ne diffère de la rédaction classique que par le choix de certaines particularités du style de rédaction, de certaines expressions, de certaines formules de vocabulaire et de certaines règles de présentation.

I.2. Spécificités du style administratif

Le style de la rédaction administrative se distingue des autres modes de rédaction par plusieurs caractéristiques :

I.2.1. La responsabilité de l'administration

A travers le style administratif, transparait le souci permanent du rédacteur de s'adresser de manière responsable. A ce propos l'usage du sujet indéfini «on» est banni et l'adoption de la première personne du singulier «je», reste une preuve de cet esprit de responsabilité.

- Utilisation du Je (différence majeure avec le nous de la correspondance commerciale), qui traduit l'engagement de la puissance publique qui est le service.
- Tolérance de la forme impersonnelle (il m'a été indiqué que, il apparait que, il convient de, il y aura donc lieu de), mais qui ne s'utilise qu'avec parcimonie.

En outre ce qui est consigné dans le document administratif doit être convaincant, crédible et vérifiable.

I.2.2. La prudence et la précision

Cela signifie qu'il faut éviter d'être affirmatif et de trancher une affaire dont on ne maîtrise pas les tenants et les aboutissants ou alors lorsqu'il s'agit de faits qui restent à vérifier car le rédacteur engage l'Etat dont il risque de porter atteinte à sa crédibilité. On utilise dans ce cas le temps du conditionnel. La prudence est intimement liée aux qualités susmentionnées, à savoir le sens de la responsabilité, de la courtoisie, de la continuité du service.

- La responsabilité de l'administration (Puissance publique) ne peut être engagée que sur des décisions fondées et non contestables dans le cadre de ses prérogatives.
- Le vocabulaire doit être bien choisi (chaque mot a un sens bien précis) et les décisions doivent faire référence aux textes législatifs (lois) et réglementaires (décrets et arrêtés), le cas échéant.
- Les expressions utilisées doivent mettre en valeur l'obligation de discrétion (il m'a été...) et de prudence (... sous réserve de ...).

Ne pas écrire :

- Je rejette définitivement...
- D'après les rumeurs, vous vous êtes rendus coupable de...

Mais écrire:

- Il ne m'est pas possible, dans l'état actuel du dossier, de donner une suite favorable
- Il me revient que vous vous seriez rendus coupable de....

I.2.3. La clarté et la concision

L'Administration ayant pour rôle de préparer ou de prendre des décisions, il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire c'est à dire :

- Rendre simple ce qui est obscur
- Les phrases doivent être bien construites (sujet, verbe conjugué, complément) ;
- Cohérence, homogénéité :
 - De la forme (si l'on commence chaque point par un groupe verbal, on continue par un groupe verbal, idem pour un groupe nominal.
 - Du contenu (logique et structuration du fond).
 - Du style (c'est une correspondance administrative).

I.2.4. La neutralité et l'objectivité

C'est la caractéristique fondamentale du style administratif. Les réactions personnelles de la part du fonctionnaire n'ont aucune place dans les documents officiels. L'objectivité commande que le style administratif soit impartial, neutre, objectif et dénué de toute passion. Ainsi, le rédacteur d'un document administratif ne doit point faire transparaître ses sentiments personnels.

L'administration (service public) se doit d'être impartiale et objective. Les expressions à caractère subjectif et émotionnels seront proscrits. Le rédacteur écrivant au nom de cette Administration et en raison des fonctions qu'il y exerce devra proscrire :

- Les réactions et considérations subjectives,

- Les expressions présentant un caractère trop personnel, émotionnel ou sentimental (souhaits, espoir, admiration, joie, tristesse, impatience, bonne ou mauvaise humeur).

Ne pas écrire :

- J'ai le plaisir de...
- je vous annonce que...

Mais écrire:

-J'ai l'honneur de vous faire connaître que...

-J'ai l'honneur de...

L'objectivité garantit donc l'unité et la continuité administrative. C'est pourquoi, le rédacteur évitera les expressions présentant un caractère personnel émotionnel ou sentimental (souhait, espoir, admiration, joie...).

Ne pas écrire :

- Souhaitant recevoir rapidement votre réponse, je vous assure de mon indéfectible attachement.
- Je suis vraiment désolé de ne pouvoir répondre favorablement

Mais écrire:

- Je vous saurais gré de me faire parvenir votre réponse dans les meilleurs délais.
- J'ai le regret de ne pouvoir accéder à votre demande.

I.2.5. Le respect et la courtoisie

Le respect et la courtoisie doivent toujours exister dans les rapports administrateurs-administrés (éviter tout jugement de valeur). Une main de fer dans un gant de velours. Le ton doit rester poli et respectueux du lecteur, tout en conservant la fermeté nécessaire. L'administration s'impose le respect envers le citoyen car elle est à son service. La dignité de l'Administration se traduit par cette courtoisie et la considération portée à son interlocuteur. La lettre administrative à caractère personnel se distingue des autres, par la formule d'appel «Monsieur, Madame ou Mademoiselle» d'une part et par la formule de politesse en

conclusion telle que «Veuillez agréer Monsieur, Madame ou Mademoiselle mes salutations les meilleures....» d'autre part., pour marquer son respect et son autorité selon la position du rédacteur dans sa hiérarchie.

Afin d'être courtois, éviter des expressions « de rue » et familier et des insultes...donc éviter des expressions désobligeantes, les appréciations trop sévères ou blessantes, des refus brutaux, ...etc.

Ne pas écrire :

- Votre rapport est un tissu de sottises.
- Votre demande est ridicule.
- Votre comportement a été stupide

Mais écrire:

- Votre rapport manque de réalisme, ou me paraît comporter un certain nombre d'erreurs ou de contrevérités ;
- Votre demande me paraît peu fondée.
- Je déplore que votre attitude n'ait pas été objective ou moins passionnée...

La courtoisie s'applique également :

- Entre des services où elle se manifeste par le respect de la hiérarchie.
- Entre égaux où devra s'établir une cordialité des attitudes. La courtoisie étant en grande partie fondée sur la réciprocité.

Ne pas écrire :

- Votre rapport ne contient que des erreurs
- Vous éviterez désormais de vous rendre coupable de vol.

Mais écrire:

- Votre rapport semble comporter un certain nombre d'inexactitudes
- Dispositions utiles pour éviter de vous rendre coupable d'indélicatesse.

I.2.6. L'homogénéité

L'homogénéité en matière de rédaction administrative :

- implique que tous les rédacteurs des documents administratifs quel que soit leur lieu d'affectation et à quelque service qu'ils appartiennent, doivent observer les règles définies ci-dessus ;
- a pour conséquence, l'effacement du rédacteur derrière l'Administration qu'il représente ;
- exprime la prééminence et la permanence de l'Administration.

I.3. Les règles générales de la rédaction administrative

I.3.1. Les étapes préparatoires de la rédaction administrative

I.3.1.1. Avoir une connaissance parfaite du sujet ou du dossier traité

Il convient de bien connaître le sujet ou le dossier à propos duquel on rédige pour pouvoir être exact, précis et constructif. C'est pourquoi le rédacteur devra explorer tous les contours du dossier ou du sujet à traiter. La rédaction exige une ouverture d'esprit et un bon niveau de culture.

I.3.1.2. Rassembler les éléments

Il ne faut retenir que les informations qui présentent un intérêt pour le sujet à traiter. Même si le destinataire est le même, n'aborder qu'un sujet, un seul objet par document ; cela facilite le traitement et le classement.

I.3.1.3. Faire un plan

Le plan aide à choisir et à hiérarchiser les informations. Pour le lecteur, il aide à comprendre rapidement la démarche et la logique du texte. D'une façon générale, le plan se construit autour de :

- L'introduction qui rappelle l'objet de la correspondance.
- Le développement qui expose les arguments ou la réglementation.
- La conclusion brève et claire qui fait apparaître la décision prise ou la solution adoptée.

I.3.1.4. Choisir les arguments

Quand vous écrivez pour convaincre ou pour ordonner, commencez par lister les arguments que vous allez développer. C'est un bon moyen de ne pas en oublier, de pouvoir les situer dans la hiérarchie du plan, pour vous apercevoir que certains d'entre eux sont hors sujet ou peu valides.

I.3.1.5. Respecter les règles de lisibilité

- bannir le jargon de spécialiste et les mots savants
- éviter le franglais
- donner la signification d'un sigle dès la première utilisation
- faire des phrases courtes et développer une idée par phrase
- alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées
- veiller à l'équilibre des paragraphes
- si la correspondance comporte plusieurs pages, veillé à le faire apparaître clairement (pagination)

I.3.1.6. Aller à l'essentiel et Citer toujours les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible.

I.3.1.7. La rédaction proprement dite

Le ton sera fonction du sujet traité, de la qualité et de la position hiérarchique des personnes à qui sont destinés les documents et des circonstances. Un ton courtois s'impose dans tout écrit administratif. La politesse est davantage exigée pour les courriers adressés à un supérieur hiérarchique.

A la fin de la rédaction, relire à plusieurs reprises son texte pour déceler et corriger les éventuelles fautes grammaticales, retraduire vos formulations négatives en formulations positives et supprimer les répétitions ou les redondances.

I.3.2. Quelques formules consacrées du vocabulaire administratif**I.3.2.1. Formules introductives**

- j'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre
- j'ai l'honneur de vous faire connaître que

-Je vous prie de bien vouloir me fournir des informations ...

-Je vous serais très reconnaissant si vous vouliez bien me faire savoir votre opinion sur ...

-Veuillez me permettre de faire appel à votre amabilité pour ...

-J'ai recours à votre obligeance et vous prie de ...

I.3.2.2. Formules de Détails

-Je serais désireux d'avoir des précisions sur ...

-Veuillez me communiquer quelque chose de précis sur ...

-Vous serait-il possible de me dire quelle est la limite de l'avance qu'on peut lui accorder

-Veuillez me faire savoir (si vous le croyez digne d'une promotion ...), (quelle est la situation financière de cette entreprise ...), (quels sont les fonds dont dispose cette entreprise ...), (si ladite entreprise jouit d'une bonne réputation ...), (si vous croyez prudent de lui accorder l'intérim ...)

I.3.2.3. Formules pour motif de la demande

-N'ayant pas encore traité avec cette maison ...

-Je suis sur le point d'entrer en relations avec ...

-Afin d'étendre mes relations de partenariat ...

-Je viens de recevoir une demande importante de formation ...

-Un employé de votre entreprise a sollicité le poste de ...

I.3.2.4. Formules de conclusion

I.3.2.4. 1. Pour offrir de services analogues

-Je me ferai un plaisir de vous rendre un service analogue

-En vous demandant de disposer de mes services ...

-C'est fort volontiers que nous vous rendrons un même service ...

I.3.2.4. 2. Pour suggérer une solution

-Il convient, il importe de...

-Il paraît donc indispensable, opportun, souhaitable de ...

I.3.2.4. 3. Pour donner un ordre, indiquer une décision

-Je vous invite (engage à...)

-Je vous prie de vouloir bien...

-Vous voudriez bien...

I.3.2.4. 4. De manière courtoise

-Je vous demande de bien vouloir....

- Je vous serais reconnaissant (obliger), de bien vouloir...

I.3.2.4. 5. Pour donner une réponse défavorable

-Il n'est pas possible pour le moment (dans les conditions ou circonstances actuelles) de...

-Je ne manquerais pas, dès que (le moment venu) de ...

Aussi dans le fascicule « La correspondance administrative » réalisé dans le cadre du Plan de communication interne de l'Académie d'Orléans-Tours, afin d'améliorer la qualité de l'écriture des documents administratifs, quelques fautes ont été mentionnées à ne pas commettre:

Expressions incorrectes :

de par

suite à

par lettre susvisée

je vous annonce

nous avons convenu de nous revoir

par contre

dans le but de

postuler à un emploi

rapport à

Expressions correctes :

par

comme suite à

par lettre visée, rappelée en référence

j'ai l'honneur de vous rendre compte

nous sommes convenus

en revanche

afin de

postuler un emploi

à propos de

baser sur	fonder sur
contacter quelqu'un	prendre contact avec quelqu'un
solutionner un problème	résoudre un problème
je vous serais gré	je vous saurais, gré
demander a ce que	demander que
informer de ce que	informer que. .

I.4. Quelques documents administratifs

I.4.1. La lettre administrative

La lettre est un document qui permet de transmettre par écrit, des messages à des personnes qui se trouvent loin de nous. Elle obéit à des règles précises dans sa forme, sa présentation, son contenu, ses étapes et les formules obligatoires qui structurent la lettre. L'Administration utilise deux types de lettres :

- **La lettre à forme personnelle**

Utilisée par l'Administration dans ses relations avec l'extérieur, ou lorsqu'un subordonné s'adresse à un supérieur pour des motifs personnels ; ou quand l'Administration s'adresse aux Parlements, aux Particuliers ...etc.

- **La lettre à forme administrative (lettre entre services)**

Echangée entre deux services publics nationaux, départementaux ou communaux ou les organismes placés sous tutelle. Elle comporte les éléments suivants:

Le timbre figure dans l'angle supérieur gauche du document. Il a pour objet d'identifier l'administration dont émane le document.

Exemple:

Monsieur le Directeur
De l'Institut Spécialisé de
Formation Professionnelle
Boumerdes
Tél : 27.49.22.76

Le lieu d'origine et la date figurent dans l'angle supérieur droit

Exemple: Boumerdes, le 16 Juin 2021

La suscription figure sous le lieu et la date

Exemple:

Monsieur Le Directeur De l'Institut Spécialisé de Formation Professionnelle (émetteur)

Boumerdes

à

Monsieur le Directeur Général de la Cimenterie (destinataire)

C H L E F

La lettre en forme administrative n'est jamais adressée directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable.

"Affaire suivie par ..." Cette mention permet au correspondant de connaître son interlocuteur. Elle figure sous le timbre, ainsi que le numéro de poste et le numéro d'enregistrement.

Exemple: DOVS n° 169/2021

L'objet figure à gauche. C'est la mention très succincte de la question traitée.

Exemple: Demande de renseignements.

La référence se place sous l'objet. C'est un rappel des documents antérieurs auxquels se reporte le rédacteur.

Les pièces jointes : leur nombre est porté au bas de la première page du texte à gauche.

La signature : Soit le détenteur de l'autorité signe, soit il s'agit d'un autre signataire.

I.4.1.1. Correspondance relative aux demandes de renseignements

Afin de ne pas s'exposer à des erreurs de choix, le responsable doit, nécessairement, se renseigner sur la ou les personne(s) susceptible(s), par exemple, d'être recrutée(s). Il cherchera à en connaître les antécédents scolaires et professionnels, l'expérience, la loyauté, la probité, la réputation, la manière de servir, etc...

Exemple : Rédaction de la demande de renseignements.

Monsieur s'est présenté, le dans vos services pour solliciter un emploi de comptable, poste vacant. Au cours de l'entretien, il vous apprend qu'il a travaillé pendant deux ans à la cimenterie de Chlef.

Le du même mois, vous décidez de vous informer sur son cursus scolaire, ses capacités professionnelles, son caractère, la raison qui a motivé sa démission, ainsi qu'un avis s'il peut être chargé des fonctions de caissier. Et, enfin vous l'assurez de l'usage des plus discrets des informations.

..... (Tutelle).....

..... (En-tête).....

Wilaya, le

.....

Monsieur le Directeur Général
de la Cimenterie
C H L E F

N° :/.....

O B J E T : Demande de renseignements.

La personne, dont le nom figure sur le petit feuillet ci-annexé, vient de se présenter à mes services afin de solliciter un emploi de comptable, actuellement le poste est vacant.

Comme le postulant m'a informé avoir été employé durant deux années en pareille qualité, dans vos services, ce qui constitue déjà à mes yeux une excellente recommandation, je vous serais infiniment reconnaissant si vous vouliez bien me fournir des renseignements sur lui.

Veillez me fixer sur ses capacités professionnelles, son degré d'instruction, son caractère, ainsi que sur le motif qui l'a fait quitter votre entreprise. Je désirerais, également, savoir si cet employé serait apte à exercer, le cas échéant, les fonctions de caissier.

Soyez certain que je ferai l'usage le plus discret des renseignements qu'il vous plaira de me transmettre.

En vous offrant mes services pour un cas analogue, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma parfaite considération

..... (Le titre honorifique) ...

... (Cachet rond)...

... (Nom et Prénom) ...

.....MINISTERE.....

..... CIMENTERIE.....

Chlef, le 16 Juin 2021

C H L E F

N° : 341 / AS

De Monsieur le Directeur
l'Institut Spécialisé de
Formation Professionnelle
Boumerdes

Objet : Renseignements.

Monsieur,

En réponse à votre lettre n° 327/SD du 12 Mai Courant, je m'empresse de vous donner les renseignements demandés. Je le fais d'autant plus volontiers que je n'ai que de bonnes informations à vous fournir sur le jeune employé dont vous m'avez entretenu.

Durant les deux années qu'il a été employé chez nous, je n'ai eu qu'à me féliciter de son bon travail et de sa conduite exemplaire. Ponctuel et consciencieux dans tous ses travaux, il s'est acquitté de sa tâche à mon entière satisfaction. Il est d'une relation agréable et son honnêteté ne saurait être mise en doute.

Je crois, donc, pouvoir vous conseiller de ne pas hésiter à engager ce jeune homme qui pourra certainement vous rendre des services appréciables comme comptable ou caissier.

Il est libre de tout engagement. Je regretterai beaucoup son départ motivé uniquement par son désir de se rapprocher de ses parents qui habitent votre ville, car, il vient de se marier depuis Mois et n'a pas pu se loger convenablement ici.

Toujours à votre disposition pour des renseignements complémentaires, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma parfaite considération.

Le Directeur

(Cachet rond)

I.4.2. Le bordereau d'envoi ou de transmission

I.4.2. 1. Définition

C'est un document qui est destiné à l'acheminement des pièces d'un service administratif à un autre. Les bordereaux d'envoi sont très utilisés pour les transmissions, les envois de documents ne nécessitant pas d'explications particulières. ... Il désigne aussi le relevé détaillé d'un compte, d'un inventaire etc...

I.4.2. 2. Présentation du document

Les détails habituels de la correspondance administrative figurent sur ce document (en-tête, suscription, lieu et date, référence, objet, cachet, griffe et signature) et comporte un tableau composé de trois colonnes principales.

- 1- Colonne de gauche pour l'indication des pièces à transmettre.
- 2- Colonne centrale pour la désignation du nombre de pièces transmises ou à transmettre (détaillée).
- 3- Colonne de droite pour les observations qui peuvent être portées :
 - a)- Pour information : le destinataire n'a pas à intervenir, mais peut conserver les pièces qui lui sont transmises (à toutes fins utiles)
 - b)- Pour attribution: le destinataire doit prendre une décision sur l'affaire, plusieurs cas se présentent à savoir :
 - pour suite à donner: le destinataire est obligé de donner une suite, sans rendre compte.
 - pour avis : le destinataire doit donner un avis motivé sur l'affaire qui lui est soumise.
 - pour éléments de réponse: le destinataire devra fournir sous forme de note ou de lettre les informations nécessaires au service expéditeur afin qu'il puisse rédiger la réponse.
 - pour signature ou pour visa.

I.4.2. 3. Schéma d'un bordereau d'envoi

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université**Faculté de****BORDEREAU D'ENVOI****Date :** **Emetteur :****N°:** **Destinataire :**

Désignation des pièces	Nombre	Observations

**Cachet rond, griffe
et signature**

I.4.3. La Note administrative

I.4.3.1. Définition

C'est un document de correspondance d'ordre interne, qui circule à l'intérieur d'une même unité administrative, écrit à l'occasion du traitement des affaires courantes du service. La note a pour objectifs de clarifier une question ou de provoquer des instructions. Elle est destinée à :

- un supérieur hiérarchique ou à un autre service, soit pour résumer des dossiers ou des documents, soit pour faire le point sur une question à expliciter.

- un subordonné pour donner des indications sur un travail à réaliser.

I.4.3.2. Présentation de la Note

La note inclut toutes les mentions habituelles figurent (timbre, objet, référence), seul le libellé de la suscription change. Il comporte le mot NOTE suivi du destinataire qualifié par son titre.

Formule de présentation: *Note à l'attention de ...*

La note ne comporte ni formule d'appel, ni formule de politesse.

I.4.3.3. Différents types de Notes

- **Note de service** : pour informer tout ou partie du personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service.

- **Note explicative** : présente au destinataire des explications et des précisions qui lui permettront d'agir.

- **Note d'instruction** : plus directe que la note explicative, constate des erreurs ou des manquements.

- **Note de synthèse** : elle exige des capacités d'analyse et de qualités de synthèse car elle consiste à rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires.

I.4.3.4. Présentation type d'une note de synthèse

.....**Tutelle**.....

.....**En-tête**.....

..... (lieu), le(date)....

N°:

NOTE
A l'attention de M.

 (Le cas échéant : Sous couvert S/C.
A M.
Pour M.

Objet : Exemple : Mise en œuvre des actions prioritaires en 2014.
Référence : Textes utilisés pour rédiger la présente note
Pièces jointes : (en bas à gauche dans la marge)

Introduction ou entrée en matière : (Elle représente le sujet et rappelle le contexte)

Développement ou exposé : (Les paragraphes sont plutôt courts, en évitant les titres, sous titres, numéros et soulignements)

Conclusion : (Elle n'est pas obligatoire, mais le cas échéant, on insiste sur l'importance à donner à son application).

Pas de formule de salutation (de politesse)

Cachet rond, griffe et signature

I.4.4. Le procès- verbale

I.4.4.1. Définition

Le procès-verbal est un document administratif relatant officiellement ce qui a été dit ou fait dans une réunion ou une assemblée. Il enregistre le passé. Concis et précis, le procès-verbal ne comporte ni jugement ni point de vue de son rédacteur. Il enregistre un fait, un événement dont la trace doit être conservée dans l'intérêt d'une communauté. C'est un type particulier de compte rendu destiné à faire foi jusqu'à l'administration de la preuve contraire.

Il est rédigé de façon rigoureuse selon des règles strictes. Son objectif est de servir de référence, son rôle est de faire foi.

Le P.V. est obligatoirement rédigé après chaque réunion officielle, c'est-à-dire prévue par des textes règlementaires, et pour relater les séances des instances ayant un pouvoir de décisions (délibérantes). Il est toujours établi par un secrétaire de séance. Celui-ci est désigné soit parmi les participants à la réunion soit un assistant désigné à l'occasion.

La règle administrative oblige les institutions à mettre en place un registre spécial appelé registre de délibérations sur lequel sont consignés tous les P.V. sous forme manuscrite et signés par les participants après approbation.

Ensuite, des extraits sont tirés du registre sur feuilles volantes. Ces extraits sont signés par le président et le secrétaire de la séance et transmis à chaque membre concerné par la réunion ou l'assemblée.

I.4.4.2. Différent types de procès-verbaux

- **le procès-verbal judiciaire** : établi par les agents de l'ordre (gendarmerie, police) ;
- **le procès-verbal administratif** : établi par certaines administrations spécialisées (domaine, douane, inspection du travail, ...etc.) ;
- **le procès-verbal de réunion (ou de séance)** établi à la suite d'une réunion au cours de laquelle des décisions importantes sont prises, par un (ou des) participant(s), permet de garder une trace de ce qui s'est dit. Il pourra servir de référence en cas de litige ultérieur. Il est plus détaillé que le compte-rendu. Il doit comporter un certain nombre 4:éléments comme: nom, date, lieu de réunion, nom de la collectivité qui s'est réunie, nom et qualité des participants, ordre du jour... Pour être valide, le procès-verbal doit être approuvé par les participants.

I.4.4.3. Présentation d'un procès-verbal

- a)- En-tête (identification du service).
- b)- Au milieu, le titre du document (P.V. avec indication précise de la date)
- c)- Préambule précisant en toutes lettres la position complète dans le temps et dans l'espace de la réunion.
- d)- Désignation des membres présents et éventuellement absents (excusés et non excusés) avec indication de leur qualité en séance, secrétariat compris. Cette indication est importante quand la règle du quorum (nombre minimum de membres présents pour qu'une assemblée puisse valablement délibérer) doit intervenir dans la prise de décisions.
- e)- Ordre du jour.
- f)- Rédaction chronologique et ordonnée des diverses interventions, avec indications du déroulement des scrutins (vote), utilisation du présent de l'indicatif.
- g)- Conclusion du P.V. indique la date de la prochaine réunion ou assemblée et précise l'heure à laquelle la séance a été levée.
- h)- En bas à droite : le visa de l'autorité responsable (le plus souvent le président de séance).
- i)- En bas à gauche : authentification du secrétaire de séance.

<p>PL/DK MINISTRE DE LA PROMOTION DE LA JEUNESSE DE L'EMPLOI DES JEUNES ET DU SERVICE CIVIQUE</p> <p>-----</p> <p>DIRECTION GENERALE DE LA PROMOTION DE LA JEUNESSE</p> <p>N° _____ / MPJEJSC/DGPI</p>	<p>REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE Union-Discipline-Travail</p> <p>-----</p> <p>Abidjan, le</p>
<p>PROCES - VERBAL de la première session ordinaire au titre de l'année 2009, du Conseil Municipal de Jacquerville »</p>	
<p>LE</p> <p>Le Secrétaire de Séance</p>	<p>CORPS</p> <p>DU TEXTE</p> <p>Le Président de Séance</p>

Fig. I. 1 : Présentation d'un procès - verbal. Source : (MPF, 2020)

En page suivante, vous trouverez la présentation, d'un exemple de procès-verbal.

REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'ARTISANAT

CHAMBRE DES ARTS ET METIERS

BLIDA

N°/

**PROCES VERBAL DE LA REUNION DU COMITE DIRECTEUR
SEANCE DU 12 DECEMBRE 2013**

Le Comité Directeur, de la chambre des arts et métiers de Blida, s'est réuni le douze du mois de Décembre de l'an deux mil treize à neuf heures trente au siège de l'I.T.E.E.M. (en toutes lettres) à Beaulieu (El Harrach), sous la présidence de Monsieur MOUSSAOUI Abdelkrim, Président de la chambre, assisté de M. BAFOU Ahmed, Directeur de l'I.T.E.E.M.

Etaient présents à la séance :

MM. S. SAHRAOUI, vice-président de la chambre ;
A. BA ALLEL, membre
A. MAIZI, membre
M. KHODJA, membre
T. BENCHERIF, membre
O. CHENIOUNI, membre
Mme W. AMMARI, membre
Mlle S.N. DJAMA, membre

Etaient absents :

MM. M. TOUILEB, membre, excusé
D. REBIBES, membre, non excusé.

Après approbation du procès-verbal de la réunion précédente du, le Comité Directeur, ayant entendu le rapport présenté par M. MOUSSAOUI, a examiné longuement la question de la médecine du travail qui, par décret n°..... du Fait application de la loi n° du aux entreprises artisanales astreintes à se conformer aux prescriptions de la dite loi.

Il a été étudié, notamment, les moyens de la mise en pratique de l'organisation de la médecine du travail. La question de la création d'un Centre interentreprises

artisanales propre à l'artisanat ou le rattachement des entreprises artisanales, à un des Centres qui existe déjà dans d'autres Wilayas, n'a pas encore été résolue.

Le Comité Directeur a décidé d'entreprendre des démarches complémentaires auprès de la Direction concernée afin de mieux connaître les conditions d'adhésion et le cas échéant, celles portant un avantage à l'artisanat dans le choix des deux systèmes préconisés.

M. MOUSSAOUI a entretenu ses collègues des travaux préliminaires concernant la participation à la foire d'Alger et donné un compte rendu de ses pourparlers avec le Comité d'organisation et des réalisations qu'il escompte pour l'année.

Après le vote d'une subvention, le règlement de quelques questions internes et la fixation de la date de la réunion suivante pour le onze Mars prochain. La séance a été levée à treize heures quarante-cinq.

Le Secrétaire de séance

Le Président

I.4.5. La circulaire

I.4.4. 1. Définition

C'est ce document administratif qui permet à l'information de circuler. IL est appelé circulaire. Les caractéristiques attachées à la lettre s'appliquent également à la circulaire.

I.4.4. 2. Spécificité de la circulaire

Son texte doit s'adresser à la fois à tous et à chacun. Le traitement de texte permet aujourd'hui ce genre d'exploit en autorisant des textes de portée générale dans lesquels on peut insérer des informations différentes selon les diverses catégories de destinataires.

I.4.6. Autres documents administratifs

a)- Loi

But : Acte juridique matérialisant les décisions du pouvoir législatifs.

Fond : De portée générale, la loi fixe des règles et des principes.

b)- Décret

But : Acte juridique matérialisant les décisions du pouvoir exécutif.

Fond : De portée générale, il favorise l'application de la loi.

c)- Arrêté

But : Acte juridique matérialisant les décisions de l'exécutif (Etat et Collectivités locales).

Fond : Fonction de l'affaire crée des droits et des obligations.

d)- Délibération

But : Acte juridique matérialisant les décisions des assemblées territoriales.

Fond : Reflet exact de la discussion, et de la décision intervenue.

I.5. La ponctuation et l'emploi des majuscules

I.5.1. La ponctuation

La ponctuation est l'ensemble des signes qui permet de structurer l'exposé grammaticalement et aide à comprendre le sens de la phrase d'un texte et facilite la lecture. Elle peut parfois changer le sens d'une phrase et rend celle-ci incompréhensible.

I.5.1.1. Les signes de ponctuation

1- Le point (.)

Le point indique la fin d'une phrase. Il s'accompagne d'une intonation descendante de la voix et marque une pause importante.

2- Le point d'interrogation (?)

Il se place à la fin d'une phrase interrogative. Il faut noter que l'Administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité). Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser. Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que: "la question se pose de savoir si...".

3-Le point d'exclamation (!)

Il se place à la fin de la phrase exclamative ou d'une phrase qui exprime l'ordre, la surprise, le souhait, admiration...

4-Les points de suspension (...)

Par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre. Ils peuvent marquer la fin d'une énumération incomplète.

Attention ! On ne met jamais de points de suspension après etc., qui exprime déjà une idée de Prolongement.

5-Les deux points (:)

Ils annoncent une explication, une énumération et soulignent un rapport souvent de cause ou de conséquence. Ils s'emploient parfois pour introduire un discours direct, une citation. Ils sont alors suivis de guillemets.

6-Le point-virgule (;)

Il sépare et relie les parties d'une « phrase composée », à la suite d'une proposition ayant un sens complet, mais ayant aussi un rapport avec la suivante qui introduit par exemple un fait nouveau. Le point et le point-virgule équivalent à des stops.

7- La virgule (,)

Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables.

8- Les parenthèses ()

Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte -- principal.

9- Les crochets []

Ils jouent le même rôle que les parenthèses qu'ils remplacent à l'intérieur d'une parenthèse. Ils servent aussi, dans un texte cité, indiquer une modification, une substitution ou une suppression.

10- Les tirets

Les tirets isolent un mot ou un groupe de mots à l'intérieur d'une phrase. Ils sont utilisés de préférence aux parenthèses - en marquant une séparation moins tranchante - dans une phrase administrative où ils jouent le même rôle.

11-Les guillemets (« »)

Ils encadrent une citation, isolent un terme pour le mettre en valeur, marquent l'usage insolite d'un mot. Ils sont employés également pour citer des titres d'ouvrages ou de journaux.

I.5.2. L'emploi des majuscules

La majuscule est un signal qui permet de marquer les nuances nécessaires à la compréhension du texte: elle apporte des informations sur l'articulation du texte, quels que soient la nature, la catégorie et le sens du mot lui-même.

Après un point ou au début d'un nom propre, l'emploi de la majuscule est une évidence. Pourtant, d'autres usages suscitent quelques interrogations. Il existe alors des règles pour réussir la rédaction.

I.5.2.1. Différents types de majuscules

L'utilisation de la majuscule est obligatoire : deux types de majuscules sont distingués

I.5.2.1.1. La majuscule de position

Qui est demandée par la place d'un mot dans un texte (en tête de phrase, après un point, un point d'interrogation, etc.). La majuscule exerce alors une fonction démarcative.

- Au début d'une phrase et après un point, point d'interrogation, d'exclamation, de suspension s'ils marquent la fin d'une phrase.
- Au début d'un courrier, après la formule d'appel; Madame,
Je vous prie de bien vouloir ...
- Aux initiales et aux sigles (chaque lettre du sigle peut être suivie d'un point, mais ce n'est pas une obligation C.R.D.P. ou CRDP).
- Attention, pas de majuscules après deux points (:)

I.5.2.1.2. La majuscule de signification

Elle est utilisée pour les noms propres et pour certains noms communs, qui, en raison de leur emploi, deviennent en définitive des noms propres. Elle exerce alors une fonction distinctive.

a)- Pour un nom propre

b)- Noms de personne : les noms de famille et les prénoms prennent une majuscule.

c)- Noms de journaux portent une majuscule, le Monde

Noms de lieu : villes, villages, régions, îles, mers, montagnes, pays, rues, monuments, etc. prennent une majuscule

Exemples : lieux géographiques

- l'Algérie
- l'Afrique
- le Canada

Exemples : bâtiments et lieux publics

-
- la Bastille
- le palais de l'Élysée

d)- Points cardinaux

Les points cardinaux prennent toujours une majuscule lorsqu'ils sont rattachés à une voie de communication ou à un nom de lieu. Ils s'écrivent avec une minuscule lorsqu'ils indiquent une direction.

Exemples :

- 62 avenue Zaatcha **Est**
- l'Amérique du **Sud**
- le **Sud-Est** asiatique

Mais

- visiter la ville d'**est** en **ouest**.
- le vent vient du **nord-ouest**
- 27 Km à l'**ouest** de Biskra.

e)- Appellations officielles de regroupements, d'institutions.

On met une majuscule au premier mot et aux noms propres des appellations officielles d'associations, de corporations, d'institutions, d'organisations, de sociétés et de groupements de divers types (exposition, salon, galerie, etc.), de manifestations sportives, ainsi que des unités administratives telles que direction, faculté, département, etc.

Exemples :

- le **S**alon du livre de **M**ontréal
- Les **J**eux olympiques
- la **F**aculté des lettres de l'**U**niversité de **B**iskra

La seule exception à cette règle est *ministère*, où le mot *ministère* est considéré comme un nom commun; c'est le ou les domaines que gère le ministère qui prennent la majuscule initiale.

Exemples :

- le ministère du **D**éveloppement durable, **E**nvironnement et **L**utte contre les changements climatiques
- le ministère des **A**ffaires étrangères, **C**ommerce et **D**éveloppement **A**lgérie

f)- Titres honorifiques, titres de noblesse et titres de civilité

On met une majuscule aux titres honorifiques et titres de noblesse ainsi qu'aux déterminants qui les précèdent. Si l'appellation comprend deux titres, seul le premier titre prend la majuscule initiale; l'adjectif qui suit le titre prend également une majuscule. Quant aux titres de civilité, ils prennent une majuscule lorsqu'on s'adresse aux personnes elles-mêmes.

Exemples :

- **S**on **E**xcellence l'**a**mbassadeur de.....
- **S**a **M**ajesté la **r**eine...
- **S**on **A**ltesse **R**oyale

Dans une formule d'appel ou de salutation : Nous vous prions de recevoir, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.

Mais dans un texte : Nous recevons aujourd'hui madame la ministre ou M^{me} la ministre

g)- Noms d'astres, d'étoiles, de planètes et de constellations

Les noms d'astres, d'étoiles, de planètes et de constellations prennent la majuscule, notamment dans les contextes scientifiques.

Exemples :

- le Soleil
- la Terre (la planète Terre)

h)- Accents sur les majuscules

Les majuscules imprimées prennent les accents, le tréma et la cédille. Les sigles et les acronymes ne prennent pas d'accent.

Exemples :

- Île-du-Prince-Édouard
- Nouvelle-Écosse

Mais

- ENAP (École nationale d'administration publique)
- HEC (hautes études commerciales)

I.6. Lexique d'expressions administratives usuelles

Expressions	Définition	Significations
Abrogation	Action d'abroger, de rendre nul.	Abolition d'une disposition législative ou réglementaire
Acte administratif	Pièce écrite qui constate un fait, une convention, une obligation. Relatif à l'Administration	Ecrit par lequel l'administration prend une décision en créant des droits et des obligations à l'égard des administrés
Afférent	Qui se rapporte, se rattache à	Qui se rapporte à
Ajourner	Renvoyer à une date indéterminée.	Reporter un jugement ou une décision à une date ultérieure
Ampliation	Copie authentifiée d'un acte notarié ou administratif.	Copie authentique d'un acte dont l'original est conservé par le service émetteur
annexes	Qui est rattaché à qqch. de plus important, à l'objet principal.	Pièces jointes à un document administratif
Assujettir	Maintenir (qqn) sous sa domination.	Soumettre à une taxe ou à un impôt
Avenant	Désigner une convention écrite qui est l'accessoire du contrat principal dont l'effet est de modifier les conditions ou les modalités des engagements qui figurent sur la convention initiale.	Acte modifiant les clauses d'un contrat
Ci-joint	Signifie "joint à ceci, qui est joint à un document, à un envoi, qui est annexé.	Signifie joint à ceci, s'accorde avec son complément, lorsque celui-ci est placé avant, autrement invariable
Commission administrative paritaire (CAP)	Commission formé d'un nombre égal de représentants des parties en présence.	Commission dans laquelle l'administration et le personnel sont représentés par moitié et statuant sur les situations statutaires des personnels

Copie conforme	Dont la forme est semblable (à celle d'un modèle).	Concordance de la copie avec l'original, sans pour autant la rendre authentique
Contreseing	Deuxième signature destinée à authentifier la signature principale.	Deuxième signature apposée sur un acte pour authentifier la première ou indiquer un engagement solidaire (signature de celui qui contresigne)
Délégation de signature	Acte par lequel on délègue ; attribution, transmission pour un objet déterminé.	Transfert de pouvoir (s) permettant à un fonctionnaire d'agir au nom et pour le compte (au lieu et place) d'un autre fonctionnaire
Dérogação	Fait de déroger (à une loi, une règle...).	Exception par rapport à ce qui est prévu par la réglementation
Exonérer	Décharger (qqn de qqch. à payer).	Dispenser d'un paiement ou d'une obligation de faire
Gré	Ce qui plaît, ce qui convient.	Savoir gré = être reconnaissant
Hiérarchie	Organisation sociale fondée sur des rapports de subordination (selon les pouvoirs, la situation de chacun).	Subordination des fonctionnaires les uns aux autres
Instruction (s)	Vingtième lettre, seizième consonne de l'alphabet.	Prescription(s), donnée (s) par l'autorité supérieure relative à l'interprétation et à l'application d'une loi, d'un règlement
Interprétation	Vingtième lettre, seizième consonne de l'alphabet.	Prescription(s), donnée (s) par l'autorité supérieure relative à l'interprétation et à l'application d'une loi, d'un règlement

Mandater	Verbe investir d'un mandat.	Payer
Mesure	Valeur, capacité appréciée ou estimée.	Décision prise par une autorité administrative
Modalités	Forme particulière (d'un acte, d'un fait, d'une pensée, d'un objet).	Terme courant désignant la forme d'un acte, d'un fait, d'une démarche et les circonstances qui s'y rapportent
Notifier	Faire connaître expressément.	Porter à la connaissance de l'intéressé
Objet	Chose solide ayant unité et indépendance et répondant à une certaine destination.	(Nature de la demande), terme très courant désignant ce sur quoi porte une affaire, une décision, un droit, une obligation, une démarche, une conversation
Prendre acte	Action humaine considérée dans son aspect objectif plutôt que subjectif ; fait d'agir.	Prendre bonne note de (ex. je prends acte de votre décision)
Référence	Action ou moyen de se référer, de situer par rapport à.	Indication des documents ou événements antérieurs auxquels se rapporte l'affaire traitée, placée sous l'objet dans une lettre administrative
Relatif	Qui présente une relation avec ; au pluriel qui ont une relation mutuelle.	Terme très courant signifiant se rapportant à
Requête	Demande instante, verbale ou écrite. « Présenter, adresser une requête à qqn. »	Demande verbale ou écrite (adresser une requête)

Reserve	Faire, émettre des réserves sur (une opinion, etc.), ne pas donner son approbation pleine et entière.	Restriction, sous réserve de ... sous condition de ...
Soumettre	Mettre dans l'obligation d'obéir à une loi, d'accomplir un acte.	Adresser pour examen, étude, pour décision
Statuer	Prendre une décision (sur une affaire...).	Prendre une décision sur un problème, une affaire, un cas, se prononcer
Surseoir	Suspendre momentanément une affaire; interrompre une procédure; remettre quelque chose à plus tard.	Interrompre momentanément les effets d'un texte
Suscription	Adresse d'une lettre	Identification du destinataire d'une lettre administrative en forme administrative ou impersonnelle
Suspendre	Interrompre (une action) pour quelque temps.	Interrompre les effets d'une décision, d'un texte réglementaire
En-tête ou timbre	Inscription en tête d'un papier officiel,	Informations sur le service émetteur à l'origine du courrier, placée en haut à gauche dans une lettre administrative
Viser	Marquer un document d'un visa qui le rend valable.	Attester par une signature, que l'on a pris connaissance d'un document, d'une opération, se référer à

CHAPITRE II

L'écrit professionnel

Introduction

Communiquer c'est entrer en relation avec l'autre par un échange verbal ou écrit. La communication écrite se distingue de la communication orale. Elle recouvre tout ce que se transmet sur papier, se lit. Elle exige d'être lisible, complète et compréhensible. Elle est très importante, car dans le cadre de sa mission, le manager aura maintes occasions de communiquer par écrit pour informer, convaincre, présenter, recueillir des informations, négocier...etc.

II.1. Définition

L'écrit professionnel est tout document écrit, destiné à la communication d'informations entre acteurs, partenaires d'un système de production. Les écrits professionnels sont les différents types de textes « utiles » produits dans le contexte du travail. Ainsi, leur objectif principal n'est pas le style : on ne cherche pas à composer de jolies phrases, comme c'est le cas en littérature, mais plutôt à concevoir les phrases les plus adéquates dans un but de communication précis. L'écriture, ainsi, n'est pas une fin mais seulement un moyen pour atteindre ce but.

Si le trait commun des écrits professionnels est la communication, ils possèdent chacun leurs spécificités et leur public cible. Certains devront informer, d'autres persuader, d'autres encore provoquer une action... Cette multiplicité se traduit par des choix et des règles spécifiques qu'il convient de bien avoir à l'esprit. Ils doivent être corrects sur le plan grammatical et orthographique. En outre, il est nécessaire de les structurer de façon claire et logique pour que les messages délivrés soient parfaitement lisibles et claires. Le fond et la forme revêtent un degré d'importance similaire.

Le rôle de l'écrit professionnel est qu'il sert de vecteur, pour soutenir une information destinée à la suggestion au conseil, à la négociation, à la résolution de problème, à l'archivage, etc...

II.2. Les objectifs de l'écrit professionnel

La communication écrite a deux grands objectifs dans le cadre professionnel :

– **Renforcer une communauté d'information** : par le biais du courriel, de la lettre, du compte rendu, de la note, du rapport, etc., l'information est diffusée à un cercle élargi de personnes choisies, qui la partagent à des fins professionnelles ;

– **Etablir la trace ou fonder la preuve** ; l'une et l'autre serviront si nécessaire : les écrits demeurent... (Les paroles s'envolent, les écrits restent)

Reste à rédiger rapidement, correctement et efficacement... Le fond et la forme revêtent un degré d'importance similaire. Gare aux textes visuellement brouillons, sans espaces et sans justification par exemple, ou parsemés d'illustrations qui parasitent le contenu plus qu'ils ne le servent. L'idée est de faire preuve d'un maximum de clarté et de simplicité dans la façon dont les éléments sont disposés.

II.3. Les différents types d'écrits professionnels

Les écrits professionnels peuvent être de natures très différentes. Il n'existe pas de classification officielle de ce type d'écrits. Pour chaque contenu de ces écrits correspond une façon d'écrire différente. Certaines formes d'écrits se conçoivent spontanément tandis que d'autres nécessitent de l'entraînement ou même des connaissances annexes. Il est toujours indispensable de soigner autant le fond autant que la forme.

II.3.1. Les documents de communication :

Dossiers de presse, journaux d'entreprise... leur but principal est de transmettre un certain nombre d'informations à un public pouvant être large.

II.3.2. Les documents commerciaux

Plaquettes d'entreprise, affiches, brochures, PowerPoint de présentation....

II.3.3. Les courriers administratifs

Emails, CV, lettres de motivation... ils tendent à se numériser

II.3.4. Les écrits scientifiques

Modes d'emploi, fiches techniques, livres blancs... leur rédaction nécessite généralement une certaine expertise dans un domaine précis.

II.3.5. Les écrits destinés au web

Contenu de sites internet, articles de blog, newsletter, réseaux sociaux... ils représentent une part grandissante de la rédaction professionnelle.

II.4. Le choix de type de correspondance

Si l'écrit professionnel s'avère le support le plus pertinent, il choisira alors le type d'écrit le mieux approprié : courriel, lettre, compte rendu, note (d'information, de service, d'analyse, de synthèse, opérationnelle), rapport, ...etc.

1. Rapidité de transmission
2. Transmission (interne/interne)
3. Destinataire (type d'écrit imposé)
4. Habitudes (usage fréquent du mail)
5. Importance du message – preuve (recommandé /accusé réception).

II.5. Quelques exemples d'écrits professionnels

Compte-rendu, Rapport, E-mail, Télécopie,...

II.5.1. Le compte rendu

Le compte rendu (CR) est un document écrit qui récapitule et synthétise tout contenu d'une réunion, opération, ou autre. Il est un véritable outil de communication. C'est un écrit de nature professionnelle qui relate avec objectivité et fidélité les débats auxquels le rédacteur a assisté ou des circonstances dont il a eu lieu. Le compte rendu est exhaustif quant-il retransmet intégralement le contenu d'une réunion ou d'un débat (exemple la retransmission intégrale d'une conférence ou d'un discours) et sélectif, note les décisions prises et rend compte des informations les plus importantes à retenir. Cette sélection se fait en fonction d'un objectif et des besoins du destinataire.

L'élément essentiel dans la réalisation d'un compte rendu est la prise de notes ou l'enregistrement sur téléphone ou dictaphone, pour plus de fiabilité. C'est ainsi que le rédacteur formera sa matière première. Il faut passer à la rédaction le plus tôt possible lorsque la mémoire est encore fraîche. Cela facilite l'écriture, favorise un bon enchaînement des idées, et évite l'oubli de certains éléments qui peuvent s'avérer importants.

a)- **Forme**

- Entête simplifié car c'est un document interne
- Le titre est mis en évidence et l'objet pour prendre connaissance rapidement de la matière du compte-rendu
- Bonne présentation pour faciliter la lecture
- Le plan apparent
- Paragraphes séparés
- Titre souligné

b)- **Format**

- **Le style** : Objectif, et pas de remarque de rédacteur, narratif, clair et simple
- **La tournure** : impersonnelle (je et nous ne sont pas utilisés)
- **Le ton** : Neutre

c)- **Différents types de comptes rendus**

Deux différents types de comptes rendus :

- **Les comptes rendus hiérarchiques** : le compte rendu d'activité ou de mission, et le compte-rendu d'accident ou d'évènement.
- **Les comptes rendus de réunions**, à l'intérieur desquels se trouvent le compte-rendu intégral ou in extenso et le compte-rendu résumé, dit aussi analytique.



Fig. II. 2 : Présentation d'un compte rendu (1). Source : (MPF, 2020)

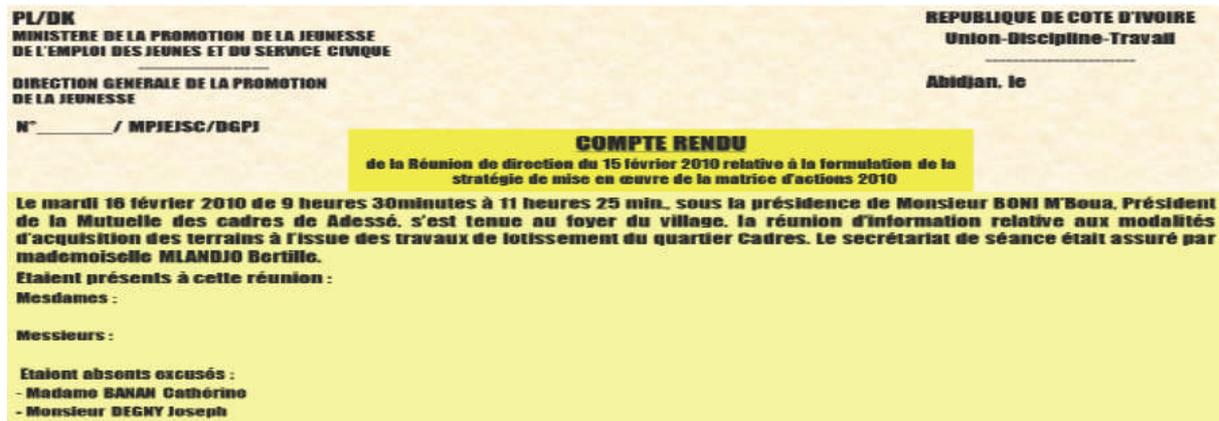


Fig. II. 3 : Présentation d'un compte rendu (2). Source : (MPF, 2020)

d)- Présentation d'un modèle de compte rendu

..... Tutelle

..... En-tête

..... (Lieu)..... le (date).....

N°/.....

Suscription

Objet : du compte rendu

Introduction ou entrée en matière

Développement (selon un plan chronologique ou logique)

Conclusion

Cachet, griffe et signature

II.5.1.1. Le compte rendu de réunion

Le compte rendu de réunion reprend les différents échanges qui se sont déroulés au cours d'une réunion d'entreprise ou d'un meeting afin d'en garder une trace écrite. Il sera adressé à chacun des participants, rédigé par une secrétaire ou toute autre personne qui peut être désignée à la fin de la réunion. Le rédacteur des comptes rendus varie en fonction de chaque sujet et du type de réunion.

Ce document répond à plusieurs objectifs :

- Résumer de manière fidèle et exhaustive les échanges
- Tenir informés les participants ainsi que les invités qui n'ont pas pu assister à la réunion de ce qui a été décidé.
- Conserver un document écrit des échanges
- Fixer des objectifs précis
- Préparer les réunions à venir sur un sujet similaire.

II.5.1.1.1. Les mentions obligatoires

Certaines informations doivent impérativement figurer dans le compte rendu de réunion :

- Le nom de l'entreprise et ses coordonnées
- Le titre du document
- L'identité du (ou des) rédacteur
- La date et le lieu de la réunion
- Le nom des participants et des absents avec leur fonction respective
- L'ordre du jour, les sujets abordés
- La signature du (ou des) rédacteur.

II.5.1.1.2. Structure du compte rendu de réunion

Le corps du compte rendu de réunion se divise en trois parties distinctes :

- 1- **L'introduction** : expose l'objet et les grandes lignes de la réunion
- 2- **Le développement** : est divisé en plusieurs paragraphes et comporte des titres et des sous-titres avec l'essentiel des informations et des propos échangés par les participants, et se termine sur une note du résultat de la réunion.

- 3- **La conclusion** : résume les différents points évoqués dans le développement et peut aussi annoncer la prochaine séance.

II.5.1.1.3. La rédaction

- Tout d'abord, notez la date et le lieu, rappelez brièvement quels étaient les participants, leur rôle dans le projet;
- Reprenez l'ordre du jour, sous forme de titres;
- Rappelez le contexte et la problématique soulevée sous format de bullet-points;
- Reprenez des passages d'échanges et de discussions qui ont eu lieu entre les participants, pour donner corps à votre texte. Citez les personnes à l'origine de ces échanges;
- Enfin, en conclusion de chaque point de l'ordre du jour, rappelez les solutions et les actions qui ont été actées et validées. N'oubliez pas d'en préciser les modalités, les acteurs et les délais qui ont été convenus en réunion

Le compte rendu de réunion doit reprendre l'objet de la réunion, préciser le jour, l'heure, l'identité des personnes présents et indiquer les problèmes abordés, les propositions, les décisions prises et les problèmes laissés en suspens. Il ne doit en aucun cas être une retranscription de dialogues mais une synthèse des idées et des décisions prises lors de la réunion. Il faut donc être aussi précis que possible, éviter les redondances, et utiliser des phrases simples.

Enfin, la règle en or pour ce genre de document est l'objectivité. Les critiques ou opinions sont absolument à bannir, le ton devant toujours rester neutre, objectif et impersonnel.

II.5.1.1.4. Exemple de compte rendu de réunion

COMPTE RENDU REUNION DE COORDINATION CHANTIER THEMATIQUE ASSAINISSEMENT ET ENVIRONNEMENT URBAIN.

Date : 27/03/07

Lieu : salle de conférence ASSOAL

Participants :

- Jules Dumas NGUEBOU (RNHC)
- Simon SAMA (Gic JEVOLEC)
- Lyonnel DONGUE (CECID)
- André TSAGUE (Gic VOCAPE)
- Félix Léonard KAMGANG (AJADES)

Ordre du jour :

1- Sensibilisation des membres sur la nécessité de relancer le chantier thématique assainissement et environnement urbain.

Après avoir présenté la nécessité pour les organisations membres du chantier de mettre en œuvre cette autre initiative citoyenne, monsieur Jules Dumas NGUEBOU Secrétaire Exécutif National du RNHC a passé la parole à monsieur Lyonnel DONGUE CECID pour faire l'état du groupe, des difficultés rencontrées et des solutions envisagées. On retiendra de son propos qu'il y a eu un temps de relâchement et que le moment était venu pour que le chantier retrouve ses lettres de noblesses. Par ailleurs, il a rappelé que les fonds cotisés par les membres sont toujours disponibles et prêts à être mobilisés pour la réalisation des projets du groupe.

2- Proposition d'une stratégie

Comme stratégie à développer lors du développement de l'initiative, il été proposé aux organisations d'associer à la fois les autres associations, les chefferies et les blocs

3- Constitution du comité de suivi et d'animation

Un comité de suivi et d'animation a été mis en place et des organisations membres responsabilisées. Il a été constitué de la manière suivante :

- **Communication :** JECGPE (SILA Rolain 933 31 89 ; SILA Vales Franklin)
- **Animation :** Gic JEVOLEC/Gic VOCAPE
- **Gestion financière :** CECID
- **Ressources humaines :** AJADES

4- Programme de lancement de la première journée

Concernant le point sur la première journée de « Initiatives Samedis..... Citoyens », elle aura lieu le premier **samedi du mois d'avril (07/04/07)**.

- Par ailleurs, pour faciliter la capitalisation des expériences, une fiche simple devra être élaborée et mise à la disposition des organisations membres.
- A moyen terme, des affiches seront conçues, produites et collées dans des lieux publics pour promouvoir ces initiatives.
- Des rencontres selon un plan média conçu seront aussi initiées pour promouvoir l'activité et sensibiliser d'autres citoyens

5- Programme de la prochaine rencontre du comité

La réunion de coordination quant à elle aura lieu le 27/04/07 à ASSOAL à partir de 15 heures.

II.5.1.2. Le compte rendu d'accident

Ce compte rendu sert à décrire et à comprendre ce qui s'est passé et comment on a perdu la maîtrise de la situation. Est le fait d'un témoin qui a assisté à un événement et qui cherche, à la fois, à fournir une formation dans l'hypothèse d'une enquête administrative ou judiciaire et aussi à décharger sa responsabilité.

II.5.1.2. 1. Contenu du compte rendu d'accident

a)-L'identification complète de la victime :

- état civil
- qualification
- profession...

b)-Les circonstances détaillées de l'accident :

- date
- heure
- lieu

c)-La relation de l'accident lui-même :

- un croquis
- des photographies... etc.

d)-Les conséquences de l'accident :

- nature de la /ou des blessures
- soins donnés
- les interventions extérieures
- incapacité (à préciser)

e)-L'indication exacte des témoins :

- noms et prénoms
- nom de la première personne contactée

II.5.1.2. 2. Exemple de compte rendu d'accident du travail

Rédigez un compte rendu d'accident de travail ?

A imaginer : Identification de la victime, circonstances, conséquences

II.5.1.2. 2. 1. Sous forme de tableau

Compte rendu d'accident du 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 mn de retard sur le chantier en raison d'embouteillage sur l'autoroute, il n'a pas revêtu ses vêtements de sécurité (casque est chaussures). Compte tenu du sol boueux il a glissé et est tombé sur des tubes métalliques posés à terre.
Conséquences : Traumatisme crânien important. Témoin : M. OMARI Driss

II.5.1.2. 2.2. Sous forme de rédaction

NASR Ali, ouvrier spécialisé, d'une ancienneté de 6 ans a été victime d'un accident de travail, aujourd'hui, Mardi 21 amis à 17h45. M. NASRI est entré, comme d'habitude a l'atelier de travail, et a commencer à exécuter ses tâches normalement. Ayant eu malaise, il avait demandé à sortir et à coup il est tombé par terre. Il a été aidé.

II.5.1.3. Le compte rendu de mission ou d'activité**II.5.1.3.1. Définition**

Une personne ou un groupe de personnes rendent compte de la mission dont elles ont été chargées.

Exemple N° 1

Un ingénieur technique, un cadre commercial, un chargé des ressources humaines sont envoyés en mission par leur société sur un site implanté à l'étranger, pour vérifier si le fonctionnement est correct. Sinon se préoccupe suffisamment de la commercialisation des produits fabriqués et si la main-d'œuvre ne pose pas problèmes.

Comme la mission est complexe et de longue durée, plusieurs comptes rendus successifs renseignent la direction sur les points précis et limités par exemple : à l'équipe technique, la politique commercial, les problèmes de main d'œuvre.

C'est seulement de retour au siège que le chef de mission rédigera un rapport de synthèse avec ses conclusions personnelles.

Exemple N° 2

Votre entreprise a réalisé et réceptionné un établissement ou annexe de formation à El Affroun, pour répondre à un besoin en personnel qualifié, six mois sont passés sans qu'aucune action de formation ne soit lancée.

Le Directeur vous charge de rédiger un compte rendu en menant une enquête, sur place, sur les raisons pour lesquelles cet établissement ou annexe rencontre des difficultés pour le recrutement et le lancement du premier groupe.

 REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

.....

.....

.....,le.....

N°/

Monsieur Le Directeur

.....

Objet : Compte rendu de mission

En me confiant la mission, vous m'avez demandé de vous renseigner au préalable sur les raisons pour lesquelles l'établissement ou l'annexe de..... rencontre des difficultés de recrutement. A ce sujet, j'ai l'honneur de vous rendre compte de ce qui suit et qui constitue le fruit de mes observations et recoupements faits depuis que j'ai été amené à opérer dans la circonscription.

Certains jeunes, notamment des localités plutôt déshéritées m'ont manifesté leur Surprise de n'avoir pas été informés et de ce fait sollicités par des écoles agréées pour des formations payantes. D'autres m'ont témoigné une réserve surprenante frisant parfois la méfiance, de sorte qu'il m'a, souvent, été très difficile de trouver des arguments convaincants là où j'ai eu nettement l'impression qu'une présentation mal habile, empreinte d'un certain charlatantisme, avait détruit la confiance des jeunes.

J'ai, également, obtenu des renseignements peu favorables sur le compte de M..... responsable de l'établissement concerné, par les Secrétaires généraux de plusieurs A .P.C. Afin de justifier quelque peu les agissements de ce dernier, je vous prie de bien vouloir tenir compte des facteurs suivants :

Les jeunes visités habitent des villages très mal desservis, je suppose que l'état de santé précaire du responsable ne lui a pas permis de se déplacer aussi souvent que cela eût été souhaitable. Si par ailleurs, il n'a pas réussi à faire valoir sa personne ni celle de

l'établissement qu'il représentait, cela semble en partie dû au manque de connaissance suffisante du tempérament extrême réservé des habitants de la région.

En effet, ils semblent peu accessibles à une argumentation tapageuse, mais plutôt enclin à prêter une oreille attentive à un exposé objectif et raisonné qui lentement mais sûrement, fait naître en eux le désir de connaître et de s'instruire si j'en juge d'après les inscriptions qu'il m'a été permis d'enregistrer par ce moyen.

Je vous prie, donc, de me faire confiance afin de me permettre de regagner le temps perdu, je reste dans l'espoir d'aboutir et de pouvoir vous transmettre bientôt une série importante de listes de candidats.

.....(l'enquêteur).....

.....

II.5.2. Le rapport

II.5.2.1. Définition

C'est un document qui sert, à partir de l'étude d'un problème ou de l'analyse d'une situation, à proposer une action. Il est le plus long que les autres documents écrits internes (le compte rendu et la note). Sa rédaction est ordonnée de manière à aboutir à une conclusion. C'est un texte dans lequel, après avoir analysé, exposé, étudié les faits, situations ou une documentation on formule des suggestions, des demandes, des recommandations et on propose des solutions. C'est un document qui aide à la prise de décision (différence entre un compte rendu CR et un rapport).

II.5.2.2. Présentation du rapport

Le rapport comporte : la plupart des mentions habituelles ; le titre : RAPPORT en majuscule avec ou sans indication du destinataire et de l'objet :

- En-tête simplifiée
- L'émetteur
- Le destinataire
- Lieu et date d'émission
- Titre et objet
- Personnes présents, absents, et excusés
- L'heure d'ouverture de la séance
- Rédaction du développement
- L'heure de la clôture de la réunion
- Une formule d'appel à l'attention du destinataire
- Une formule de politesse
- La signature du rédacteur

Il arrive parfois que l'on trouve l'objet du rapport incorporé dans le titre.

Exemple : Rapport à l'attention de Monsieur le Recteur sur la préparation de la rentrée scolaire.



Fig. II. 4 : Présentation d'un rapport de mission(1). Source : (MPF, 2020)



Fig. II. 5 : Présentation d'un rapport de mission(2). Source : (MPF, 2020)

Deux rapports sont distingués, le rapport d'analyse et le rapport de synthèse

Le rapport d'analyse : (très détaillé, interventions nommées, ..) Qui étudie des faits par exemple une situation juridique, un accident ou une réclamation au sein de l'entreprise dont l'objectif de proposer des mesures à adopter.

et celui **de synthèse** (résumé, interventions regroupées et présentation des rubriques par des titres). C'est-à-dire à partir d'un ensemble de faits de documents sur un même thème de dégager des éléments généraux.

Le choix de l'un ou de l'autre type de rapport dépend des usages en vigueur de l'entreprise. Ainsi le rapport analytique est plus formel, plus officiel et fréquemment plus adopté pour des réunions institutionnelles.

II.5.2.3. Rédaction

- Introduction : rappelle de la demande et annonce du plan
- Constat de la situation
- Proposition de solutions ou des actions
- La finale qui marque la fin du rapport
- Brève formule de politesse.

La rédaction du rapport est :

A l'intention d'un supérieur hiérarchique :

Soit à la demande de celui-ci : prise de décision

Soit à l'initiative de l'employé : attirer l'attention sur un point précis

II.5.2.4. Style utilisé

- Neutre
- Indirect
- L'émetteur parle en son propre nom et les pronoms personnels « Je » et « Nous » peuvent être utilisés

II.5.2.5. Schéma

Le rapport est structuré de la manière suivante à savoir:

a) **-une introduction** :

Elle situe le rapport dans ces motifs (ou précise les circonstances de sa rédaction) dans ses objets, dans sa destination ou dans son but. Néanmoins, l'introduction doit être la plus concise possible.

b)- un développement :

Le nombre de parties sera adapté à chaque cas particulier, pourra indiquer les conséquences de ces faits et examiner diverses solutions possibles et propositions de mesures soumises au supérieur hiérarchique (les solutions et mesures correctives envisageables et les modalités de leur application notamment)

c)- une conclusion :

Elle est très brève et exposera peut être des propositions de décision. Elle fait un rappel sommaire des principaux aspects du rapport et des solutions envisagées et sollicite éventuellement l'approbation et/ou les instructions du supérieur hiérarchique.

II.5.2.6.Exemple d'un rapport

<p>Société X Casablanca</p>	<p>Casablanca, le..... A de Monsieur le D</p>
<p>Rapport sur la démotivation du personnel</p>	
<p>Monsieur le Directeur,</p> <p>Suite à votre demande du....., je vous présente ci-après le rapport relatif à la dé l'ambiance du travail, entre les salariés et la démotivation du personnel. Les deux volet La situation actuelle et les solutions proposées</p>	
<p>I – Situation actuelle</p> <p>Suite aux constats soulevés à l'intérieur de l'entreprise, une enquête de satisfaction a été communiquée au personnel. Cette dernière révèle plusieurs dysfonctionnements dont l la mauvaise ambiance et le conflit entre le personnel qui est dû à l'horaire inadapté par personnel et la surcharge de travail.</p>	
<p>II – Solutions proposées</p> <p>Pour améliorer les conditions de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Prévoir l'attribution d'une prime de rendement Prévoir l'attribution d'une prime de qualité Modulation du temps de travail 	
<p>Je reste à votre disposition pour de amples informations et vous prie de croire, Monsieur, à m salutations</p>	
<p>..... Assistant de gestion</p>	

II.5.2.7. Principaux types d'un rapport

II.5.2.7. 1. Rapport générale d'activité

Ce rapport décrit l'activité de l'entreprise au cours de l'exercice écoulé : résultat obtenus ; difficultés rencontrés ainsi que les solutions possibles.

Exemple : Rapport annuel d'une entreprise, d'une association...etc.

II.5.2.7. 2. Rapport de stage, de visite, de mission

Comme dans un compte rendu le rapporteur relate ce qu'il a constaté mais en plus il justifie les appréciations qu'il est amené a reformulé et propose éventuellement des modifications

Exemple : Rapport relatif à un stage de formation, à une visite d'entreprise, à un travail particulier demandé dans le cadre du travail.

II.5.2.7. 3. Rapport d'étude

Présente les résultats d'un travail de recherche ou de réflexion sur une question précise. Il consiste à analyser un problème et à proposer une solution pour le résoudre.

Exemple : Rapport d'étude de marché, du matériel, une situation de la réorganisation d'un service.

II.5.2.8. Exercice d'application

- Vous êtes convoqué à un séminaire à la suite duquel vous devez remettre un rapport.
Rédigez le rapport ?

Exemple de réponse

Objet : Rapport relatif au séminaire « La communication »

Comme prévu, je me suis présentée leà l'Ecolede située ou j'ai pu assister au séminaire dont le thème était la communication.

Pendant le premier jour l'animateur, M....a fait un tour de table pour permettre à chacun des participants de se présenter ; comme il s'est présenté lui-même au groupe. Ensuite, l'animateur nous a donné le plan du séminaire qui est détaillé comme suit :

- La communication (en général)
- La communication (Définition, rôle, objectif, moyens)

Après avoir traité le programme prévu par le séminaire, M..... nous a permis de passer à l'acte, aux moyens d'exercices pratiques variés et surtout au moyen de jeux de rôles. Pour nous permettre de rectifier les erreurs qui ont été commises, des discussions avaient suivi immédiatement chacun des jeux, ce qui nous a rendus conscients de la gravité de certaines comme par exemple le manque de courtoisie, le style inapproprié à la situation d'accueil envisagée etc....

A la fin de l'après-midi du deuxième jour du séminaire, M..... nous a signalé que d'autres séminaires auront lieu dans le futur et qu'une liste détaillée est joint à la documentation qui nous a été remise.

CHAPITRE III

Le stage en entreprise

Introduction

Le stage, c'est l'occasion d'observer des professionnels en situation, d'apprendre, de se confronter au marché du travail, de mettre en pratique ses connaissances, de découvrir certains aspects que vous ignoriez d'une profession et de vérifier si celle-ci vous correspond réellement et de mettre en évidence ses acquis professionnels. Il est déterminant pour l'ensemble de l'orientation de l'étudiant et pour sa future carrière.

III.1. Définition

Le stage correspond à une période plus ou moins longue d'apprentissage, de formation et de perfectionnement effectuée au sein d'une entreprise afin de bénéficier d'une expérience professionnelle.

Il met en pratique des savoirs théoriques. Le stagiaire devra mettre en œuvre des solutions pour résoudre une problématique donnée par l'entreprise, ou répondre à une question.

En amont du stage, une convention de stage sera remise par l'établissement scolaire qui devra la signer, ainsi que l'entreprise d'accueil, et l'étudiant. Cette convention sera à l'origine d'une évaluation du stagiaire par l'entreprise.

Il sera pendant cette période, accompagné par un enseignant, qui sera son tuteur, et en entreprise, par un maître de stage. Afin de valider son année d'études, l'étudiant devra rédiger un rapport de stage qui comptera pour l'obtention du diplôme.

III.2. Différents types de stages

III.2.1. Le stage d'observation

Il permet au stagiaire d'examiner et de découvrir les différentes tâches réalisées au sein d'une entreprise. Il a pour but de faire découvrir le monde du travail. De courte durée (généralement de quelques jours à 2 semaines), ce type de stage s'adresse généralement à des stagiaires en début de formation qui souhaitent se familiariser avec le monde de l'entreprise. Il s'achève par la présentation d'un rapport retraçant l'expérience vécue par le stagiaire et ses observations sur la vie économique, humaine et sociale de l'entreprise.

III. 2.2. Le stage opérationnel pour développer son employabilité

Le stage opérationnel ou d'application s'échelonne sur un à plusieurs mois. Il implique professionnellement le stagiaire au sein de l'entreprise d'accueil. Ce type de stage permet une application concrète des différentes connaissances théoriques acquises lors d'une formation. Différentes tâches et missions lui sont alors attribuées, selon sa formation et son niveau d'étude. Ainsi, l'étudiant peut être amené à vendre des produits, rédiger des communiqués de presse, répondre à des appels d'offre, le tout sous l'étroite supervision de son maître de stage. Cette expérience est ensuite retranscrite dans un rapport de stage ainsi qu'à une soutenance.

III.2.3. Le stage fonctionnel pour se faire embaucher

En fin de cursus, l'étudiant effectue un stage obligatoire (conventionné), de 4 à 6 mois, appelé aussi « stage de fin d'études ». Essentiel à la validation du diplôme, ce stage s'insère dans la formation de l'étudiant qui va alors mettre en pratique ses acquis théoriques assimilés en cours. Ses missions se rapprochent étroitement de celles d'un salarié. De par sa longue durée et l'importance du travail fourni, ce stage très professionnalisant est la première expérience professionnelle significative d'un étudiant. Pour certaines entreprises, ce stage peut également faire figure de pré-embauche. A l'issue de ce stage, l'étudiant doit rédiger un mémoire, en rapport avec son expérience en entreprise, qu'il présentera ensuite à l'oral à un jury (soutenance).

III.3. Les avantages du stage en entreprise

- Acquérir des responsabilités
- Passer de la théorie à la pratique
- Apprendre à connaître le monde du travail
- Développer son réseau professionnel
- Etre autonome, rigoureux
- Acquérir de l'expérience sur le terrain
- Développer d'autres compétences
- S'adapter aux exigences du monde de l'entreprise
- Gagner en confiance, en maturité, et renforcer ses aptitudes
- Percevoir des revenus pendant ses études.

III.4. Le rapport de stage

III.4.1. Définition

Un rapport de stage est un document personnalisé décrivant votre expérience dans une entreprise. Il est le résumé de l'expérience acquise lors du stage dans cette entreprise, à la fois pour le correcteur mais aussi pour le stagiaire, pour aider ce dernier à faire le point sur sa future carrière. Construire un rapport, c'est aussi savoir rédiger les textes qui prendront place dans cette structure : introduction, développement, conclusion, pages annexes. La rédaction du rapport de stage est ordonnée de manière à aboutir à une conclusion.

Mais avant de commencer la rédaction du rapport de stage et à sa mise en page, et dans le but de rendre ce rapport de stage aussi complet que possible, on doit passer par la tenue d'un « journal de bord » pendant le stage. En effet, tenir un « journal de bord » pendant le stage vous permet de répertorier les différents travaux que vous réalisez dans l'entreprise au fil du temps sans en oublier.

Les informations seront plus précises puisque vous n'attendrez pas la fin de votre stage pour revenir sur tout ce que vous avez fait durant celui-ci, mais vous bénéficierez d'un aide-mémoire, de notes prises régulièrement.

N'hésitez pas à poser toutes les questions auxquelles vous pensez sur le déroulement du stage à votre maître de stage, à votre tuteur, renseignez-vous sur l'entreprise et son histoire. Pensez à l'illustration de votre rapport, demandez si vous pouvez garder une copie de certains documents liés à vos missions ou des copies d'écran. En fin de stage et avec les résultats obtenus profitez-en pour discuter avec votre tuteur la ou les problématiques envisagées dans votre rapport.

Une fois que cette phase préparatoire est achevée, il ne vous reste plus qu'à poser des bonnes questions auxquelles vous devez répondre pour pouvoir établir un plan pour le rapport du stage et passer directement à la rédaction.

Ces questions vous guideront pour la forme et le fond de votre rapport de stage. Vous pouvez commencer par :

- Qu'est-ce que vous avez fait dans l'entreprise durant votre stage ?
- Qu'avez-vous appris durant votre stage?
- Avez-vous pu explorer des connaissances (concepts, modèles,...) ou découvrir des outils?
- Avez-vous rencontré des situations qui vous ont dérangées, que vous avez appréciées ?

- Que pensez-vous de la vie en entreprise désormais ?
- L'idée que vous avez au préalable sur l'entreprise durant votre stage est-elle réellement confirmée ?
- Auriez-vous envie de lire ce rapport de stage si vous étiez votre tuteur ?

Le plan de rapport de stage doit être simple et clair. Les éléments de réflexion doivent être structurés. Ainsi, plus le plan sera détaillé, plus la rédaction du rapport sera facile.

Un bon rapport de stage nécessite une présentation soignée et codifiée mais aussi un contenu intéressant. Il rend compte de votre expérience et sera un atout à mettre en avant dans votre CV d'étudiant. A vous d'expliquer ce que le stage vous a apporté et de montrer que vous avez mis votre temps à profit. Il faut éviter de rendre le rapport de stage non relu, prenez le temps de bien le lire, ou même, faire relire afin de corriger et d'éliminer toute erreur et incohérence. Le rapport de stage doit absolument comporter les éléments suivants : commençant par la page de garde, les remerciements, le sommaire, l'introduction, le contenu, la conclusion et terminant par la Bibliographie et les annexes.

III.4.2. Moyens et outils de fixation des objectifs

III.4.2.1. Moyens de fixation des objectifs

a)- Objectif de connaissance (savoir)

« À la fin de mon stage, je connaîtrai mieux le sujet... / j'aurai pris connaissance de .../ je me serai familiarisé avec ... » ;

b)- Objectif d'habileté (savoir faire)

« À la fin de mon stage, je serai capable d'appliquer la technique... / je serai capable de diriger une entrevue .../ je serai capable de rédiger une description de tâches ... »

c)- Objectif de développements personnels (savoir être)

« À la fin de mon stage, j'aurai acquis l'habitude de ... / je me serai défait de tel comportement ... / je serai en mesure d'agir de telle façon ... ».

Pour atteindre les objectifs, chaque type d'objectif requiert des procédés spécifiques. Les moyens doivent être cohérents avec l'objectif choisi et réalistes pour le stagiaire.

III.4.2.1. 1. Exemples de moyens selon l'objectif :**a)- Objectif de connaissance (savoir)**

« Pour acquérir ces connaissances, je compte lire tels livres, revues ou articles... / je compte faire telles recherches sur l'Internet ... / je compte rencontrer telle personne afin de savoir telle chose ... ».

b)- Objectif d'habileté (savoir faire)

« Pour développer ces habiletés, je compte faire X entrevues sous la supervision de ... / je compte prendre une part active à telle activité ... ».

c)- Objectif d'améliorations personnelles (savoir être)

« Pour améliorer ou modifier tels comportements, je compte me questionner régulièrement ... / je compte prendre du recul, m'évaluer, modifier ... / je compte être pro actif dans telle situation ...».

III.4.2.2. Outils de fixation des objectifs

Le journal de bord est l'outil qui incite le stagiaire à expliciter, à cristalliser et fixer par écrit les apprentissages qu'il fait aux travers de ses expériences concrètes en milieu de stage. À partir d'événements vécus, appelés événements critiques, le stagiaire est amené à analyser et à réfléchir de façon consciente, selon une démarche structurée, et ainsi réaliser l'ampleur et la nature de ses apprentissages. Le journal de bord se compose de plusieurs événements critiques vécus. Chaque événement critique répertorié doit tenir en une page et contient les étapes suivantes :

a)-Description de l'événement critique

En quelques mots, il s'agit de décrire ce qui s'est passé réellement : Quand est-ce que...? Qui était concerné ? De quoi s'agissait-il ?

b)- Votre intention/plan

Le stagiaire doit s'efforcer de consigner quelles étaient ses intentions/ ses pensées au moment précis de l'événement. Une intention est habituellement caractérisée par l'utilisation d'un verbe au futur. « J'avais l'intention de.... »

c)- Ce que vous avez fait (action/réaction)

Le stagiaire doit décrire quelle action ou quelle réaction émotive il a eue à ce moment précis (non ce que les autres ont fait, mais son action personnelle, ce qu'il a ressenti)

d)- Le résultat observable

Il s'agit ici de faire part de ce qui a résulté de l'événement, des suites identifiables.

e)- Réflexion

Une fois la poussière retombée, le stagiaire doit revenir sur les pensées que lui a inspirées cet épisode.

f)- Planification

Le stagiaire est invité à répondre à la question suivante : si vous aviez à revivre un tel événement, que feriez-vous différemment?

g)- Apprentissage-clé

En moins de 10 mots, le stagiaire doit résumer la « leçon » apprise qu'il pourrait transférer à d'autres situations assimilables. Les apprentissages clés se font avec l'utilisation d'une forme personnelle et de l'utilisation du « Je ».

III.4.3. Plan type d'un rapport de stage

1. Une page de garde
2. Le sommaire
3. Les remerciements
4. L'introduction
5. Le contenu
6. La conclusion.
7. Bibliographie
8. Les annexes

III.4.3.1. Page de garde du rapport de stage (1 page)

- Votre nom, prénom
- Intitulé (titre ou poste) et type (stage, contrat de...) de votre stage
- Dates / période du stage.
- Nom + logo de l'entreprise - Nom + logo de votre université ou école ou formation + adresses postales.
- Le nom de votre maître de stage + intitulé du poste.
- L'éventuelle mention de confidentialité (exigée ou non par l'entreprise selon les informations contenues dans le rapport)

Voir ci-dessous un exemple d'une page de garde.

III.4.3.2. Le sommaire du rapport de stage (ou table des matières)

Suite à la page de garde, vient le sommaire. Il reflète le plan du rapport de stage. Attention les lecteurs les plus pressés choisissez avec précision les termes de vos titres pour que très rapidement la structure et le contenu du rapport soient identifiables. Il traduit la problématique que vous allez développer, c'est-à-dire votre analyse du sujet (si votre rapport de stage doit contenir un sujet/problématique transversale à votre stage).

Numérotez les parties, sections, paragraphes afin d'obtenir une bonne lisibilité. Indiquez la pagination dans le plan. Voir ci-dessous un exemple d'un sommaire du rapport du stage.

III.4.3.3. Les remerciements du rapport de stage (1 page)

Les remerciements se placent juste avant l'introduction. Les remerciements du rapport de stage sont généralement destinés à votre maître de stage et à une ou deux autres personnes ayant joué un rôle important dans votre stage. N'hésitez pas à citer des noms et à évoquer brièvement en quoi ils ont été utiles à votre stage. Peut-être vous ont-ils aidé à vous intégrer ou bien ont-ils pris le temps de vous expliquer leur travail en détail ? Voir ci-dessous un exemple pour les remerciements dans un rapport de stage.

III.4.3.4. L'introduction

Annonce l'intérêt du stage ainsi que les motivations de l'étudiant à choisir ce stage. Précisez ici pourquoi vous avez choisi ce stage, pour quelles raisons avez-vous choisi ce poste et pourquoi dans cette entreprise ou secteur d'activité. Présentez ainsi de manière très globale l'entreprise et les missions de votre stage.

III.4.3. 5. Le contenu (ou développement)

Présenté sous forme de parties (la partie présentant les missions et le bilan du stage doit être supérieure en volume à celle présentant l'entreprise et le secteur) :

III.4.3. 5.1. La présentation de l'entreprise et son secteur d'activité

- a)- Le secteur d'activité (les concurrents, les besoins des consommateurs)
- b)- L'entreprise (son historique, ses forces / faiblesses, son organisation)

III.4.3. 5.2. Les travaux effectués et les apports du stage

- a)- La description de la mission principale de l'étudiant (responsabilités, tâches à effectuer, dossiers confiés, objectifs)
- b)- Le bilan

Les résultats obtenus (appréciation du maître de stage - productivité ... gestion du temps), les compétences apportées par ce stage et les difficultés rencontrées et les solutions proposées par l'étudiant pour les résoudre, ainsi que ses réflexions personnelles.

III.4.3. 6. Conclusion du rapport de stage

Résume dans une première partie, les principales conclusions du rapport de stage. Mais la conclusion permet aussi dans une deuxième partie de s'interroger sur la suite, sur l'avenir de l'entreprise, sur le service, et de mettre en perspective votre stage dans votre formation et dans votre projet professionnel.

III.4.3. 7. La bibliographie et les annexes

Contiennent tous les documents, les références et les rapports illustrant les missions ou apports du stage, les ouvrages qui vous ont apportés des théories applicables durant votre stage.

III.4.4. Présentation des exemples : page de garde, sommaire et remerciements d'un rapport de stage

[Logo de l'université]

[Logo de la société]

Rapport de stage

[Intitulé du stage (poste occupé)]

Effectué par [NOM PRENOM]

Du [date] au [date]

Dans la société : [NOM DE LA SOCIETE : à [lieu]

Nom du diplôme - Année []

Université [Nom de l'université]

REMERCIEMENTS

En premier lieu, je tiens à remercier M. Jean LOKA, directeur de l'entreprise Frixpa. En tant que maître de stage, il m'a beaucoup appris et a partagé ses connaissances dans le domaine du marketing.

Je saisi saisir cette occasion pour adresser mes profonds remerciements aux responsables et au personnel de l'École de marketing de Toulouse.

Je désire aussi remercier les professeurs de l'École de marketing de Toulouse, qui m'ont fourni les outils nécessaires au bon déroulement de mon stage. Je tiens à remercier spécialement Charles PRUS, qui fut le premier à me soutenir dans ma démarche de stage.

Un grand merci à ma mère et mon père, pour leurs conseils ainsi que leur soutien inconditionnel, à la fois moral et économique.

SOMMAIRE

Les remerciements.....	
INTRODUCTION	1
I / L'environnement économique du stage :	3
A – Le secteur :	3
1. Présentation :	3
2. Le secteur économique	3
B – L'entreprise par rapport au secteur	3
1. [Historique de l'entreprise]	3
2. [L'entreprise aujourd'hui]	3
II / Le cadre du stage :	4
1. Description de la structure sociale	4
2. Fonctionnement	4
III / Les travaux effectués et les apports du stage	6
A – Les travaux effectués	6
1. Les outils mis à ma disposition	6
2. Les Missions du poste occupé	6
3. Les tâches périphériques	7
B – Les apports du stage	7
Conclusion	9
Bibliographie	10
Annexes	11

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE :

AMMARI A., (non daté). « La Rédaction Administrative ».

AUMONT M., et al., (1994). « La correspondance administrative ». Académie d'Orléans - Tours. Education nationale. République Française.

BENMOUHOUB N., (2014). « La rédaction administrative, principes, modèles et présentation des documents ». Article, Institut International de Management, INSIM de Tizi-Ouzou - Rue des Frères Touabi Tizi Ouzou, Algérie.

BRAHIC M., (2004). « MIEUX RÉDIGER LES ÉCRITS PROFESSIONNELS » Courriers, messages électroniques, comptes rendus, rapports, analyses et synthèses Éditions d'Organisation, ISBN : 2-7081-3047-1

CAJOLET-LAGANIERE H., et al., (2022). « Les principales règles d'emploi de la majuscule » Rédaction technique, administrative et scientifique. Université de Sherbrooke Québec.

CLERC I., et al. BOUCHARD C., (2004). « Guide de rédaction d'un rapport technique ». Département de langues, linguistique et traduction Faculté des lettres et Département de génie civil Faculté des sciences et de génie. Université Laval.

EL AOULA N., et al., (non daté). « Les écrits Professionnels ». Résumé théorique & guide de travaux pratiques. Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail. Direction Recherche et Ingénierie de Formation.

FERRANDIS Y., (2019). « LA RÉDACTION ADMINISTRATIVE EN PRATIQUE » Nouvelle édition augmentée. Éditions Eyrolles 61, bd Saint-Germain 75240 Paris Cedex 05 www.editions-eyrolles.

HASNAOUI R., (2019). « Comment Réussir son Rapport de Stage ? »

KLEEMANN-ROCHAS C., et al., (2003). « Comment rédiger un rapport, un mémoire, un projet de recherche, une activité de recherche en cours ? » Manuel de rédaction avec modules d'apprentissage des techniques d'écriture en français. Centre de langues de l'Institut universitaire européen, via dei Roccettini 9, 50016, SAN DOMENICO di FIESOLE (FIRENZE, Italie).

Ministère de la Fonction Public REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE, (2020). « FORMATION EN REDACTION ADMINISTRATIVE ». Direction de la Formation Continue (DFC) de l'Ecole Nationale d'Administration (ENA).

MORIN D., (2016). « Guide du stagiaire » ESG UQAM.

NSALO R., (non daté). « Guide Rédaction Administrative » Editeur service information et presse LAYOUT VIDALE-Gloesener graphic design impression imprimerie FR.FABER, MERSCH.LUXEMBOURG.

PINTON G., (2012). « Les signes de ponctuation et leur usage en français ».

STOREY E., (2021). « Qu'est-ce qu'un écrit professionnel ? »

ZATOUT F.Z., (non daté). « La ponctuation ». Cours de français Master 1