



OFPPT

ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإعكاش الشغل
Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail
DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

RESUME THEORIQUE
&
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES

MODULE N° 12 : Les Ecrits Professionnels

SECTEUR : Tertiaire

SPECIALITE : Secrétariat De Direction
Secrétariat et bureautique

NIVEAU : Technicien Spécialisé et Technicien

Document élaboré par :

Nom et prénom	EFP	DR
Melle EL AOULA Najia	Complexe de Formation de Meknès	Centre Sud

Révision et validation

Nom et prénom	EFP	DR
Mme ABIDI Nadia	CDC Tertiaire et TIC	GC

Sommaire

NIVEAU : TECHNICIEN SPECIALISE ET TECHNICIEN	0
PRESENTATION DU MODULE	6
LE PROCES-VERBAL	8
OBJET :	8
STRUCTURE ET STYLE :	9
EXEMPLES DE PROCES-VERBAL	10
LA NOTE	11
INTRODUCTION	11
UTILISATION	11
PRESENTATION	11
LA FORME	12
LA TRANSMISSION	12
L'INFORMATION	13
L'ORDRE	13
LA CONCEPTION ET LA REDACTION D'UN ORDRE	14
LA CONSIGNE	14
LE REGLEMENT	15
LA NOTE DE SERVICE – ORDRE – CORRECTION	16
LES ECRITS RESTENT ALORS QUE LES PAROLES S'ENVOLENT	16
LA NOTE DE SERVICE	16
<i>La correction ou le complément</i>	16
LE COMPTE RENDU	17
DEFINITION	17
FORME :	17
FORMAT :	17
LE COMPTE RENDU DE REUNION :	17
<i>Le compte rendu de réunion doit :</i>	17
<i>La notation du climat de la réunion :</i>	18
LE COMPTE RENDU D'ACTIVITE OU DE MISSION :	19
<i>Définition :</i>	19
<i>Exemple</i>	19
LE COMPTE RENDU D'ACCIDENT :	19
LE COMPTE RENDU OFFICIEL :	20
LE RAPPORT	20
CONSTRUCTION	20
PRESENTATION	20
REDACTION	21
LA REVUE DE PRESSE	23
DEFINITION	23
CONSIGNES	23
COMITE DE REDACTION AURA DONC :	23
EXERCICE D'APPLICATION SUR LA NOTE	26
EXERCICE D'APPLICATION SUR LE COMPTE RENDU	27
EXERCICE D'APPLICATION SUR LES RAPPORTS	28
EXERCICE D'APPLICATION SUR LE PROCES-VERBAL	30

Durée :H
...%: théorique
...% : pratique

Objectif opérationnel de premier niveau de
Comportement

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa, le stagiaire doit être capable de bien rédiger les écrits professionnels.

CONDITIONS D'EVALUATION

- Respecter les règles générales de la rédaction

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Contribuer à une meilleure qualité de la communication dans la vie professionnelle.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT	
PRECISION SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITERS PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>A. identifier les différents écrits professionnels</p> <p>B. rédiger les écrits professionnels</p>	<ul style="list-style-type: none">• donner la définition de l'écrit• connaître ses principales caractéristiques • rédiger des écrits professionnels• appliquer des règles générales de rédaction• respecter les règles selon la nature de l'écrit lui-même

OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

LE STAGIAIRE DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à rédiger les écrits professionnels le stagiaire doit :

1. Identifier les différents écrits
2. Connaître leurs utilisations

Avant d'apprendre à rédiger chaque écrit, le stagiaire doit :

1. Connaître les règles générales.
2. Appliquer ces règles aux différents écrits.

PRESENTATION DU MODULE

Le module consiste à :

- Connaître les règles générales de rédaction se rapportant aussi bien à la présentation (forme) qu'à la rédaction (fond)
- Différencier entre les écrits et les rédiger.

PARTIE THEORIQUE

Le procès-verbal

Objet :

Les procès verbaux qui relèvent du domaine des affaires et de la vie courante répondent au même objectif fondamental que les procès-verbaux établis par les agents qualifiés de l'autorité : il s'agit d'avoir et de garder un témoignage écrit et formel de certains actes importants.

Ils concernent :

- a) soit des événements qui marquent périodiquement la gestion de l'entreprise ou vie d'un groupe.

Exemples : procès-verbaux des assemblées générales d'actionnaires, des réunions su conseil d'administration d'une société anonyme, des délibérations des divers comités ou commissions participant à l'activité de l'entreprise...

Procès-verbaux des réunions du bureau d'un syndicat des copropriétaires d'un immeuble d'habitation...

- b) soit des événements isolés

Exemples : procès-verbaux d'arbitrage de litiges survenus entre l'entreprise et les tiers avec lesquels elle est en relation (clients, fournisseurs, transporteur...)

Procès-verbaux de mesures disciplinaires à l'encontre des membres du personnel...

Structure et style :

S'applique au procès-verbal tout ce qui a été dit au sujet du compte rendu, qu'il s'agisse de sa structure, de son contenu, de son style.
Le procès-verbal comporte donc :

Un exposé (une entrée en matière) précisant les circonstances de temps, de lieu, de personne et d'objet de son établissement, un titre portant la mention »Procès-verbal », fixe la nature du document.

Un développement rapportant les faits constatés et le style doit donc être clair, direct, narratif, véridique et objectif.

N.B : dans la vie des affaires, la rédaction du procès-verbal répond parfois à une obligation légale et son contenu doit tenir compte de dispositions impératives.

Exemples de procès-verbal :

(Formule destinée à dresser le procès-verbal d'une épreuve d'examen)

Exemples de procès-verbal :

Procès-verbal de l'Epreuve

Académie :.....

Centre :.....

Examen ou concours :..... spécialité (s'il y a
lien)

Epreuve de :.....

1-Nombre de copies remises par les candidats présents : (y compris-les copies
des candidats qui ont abandonné en cours
d'épreuve) :.....

2- Nombre de copies établies aux noms des candidats
absents :.....

3- Nombre de copies envoyées :.....

N.B : le nombre de copies envoyées doit être le même que celui des candidats
inscrits sur la liste des candidats

Indiquez ci-après les noms des candidats

**Absents :
l'épreuve :**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**Indiquez ci-après les noms des
candidats**

Ayant abandonnés au cours de

.....

LA NOTE

INTRODUCTION

Toute entreprise est en relation avec des tiers (clients, fournisseurs, assureurs, transporteurs, banquiers...) avec lesquels elle communique.

Aussi d'incessantes communications ont lieu au sein même de l'entreprise entre la direction et les divers services, d'un service à l'autre ou à l'intérieur d'un même service. Ces communications peuvent se faire oralement ou au moyen d'un écrit soit par lettre, note de service, compte rendu, procès-verbal, rapport ou imprimé.

UTILISATION

La note est un écrit, souvent très court, traitant d'une affaire courante, utilisé au sein d'une Entreprise d'une administration lorsqu'il s'agit :

Soit de donner une information rapide et précise sur un point particulier de détail à une ou plusieurs personnes.

Note d'information ou MEMO INTERNE. NOTE DE TRANSMISSION.
Soit de transmettre ces instructions, d'un échelon à l'autre d'un service à un autre.

NOTE DE SERVICE. DIRECTIVE etc.

On peut rassembler les notes en 4 grands groupes :

- 1) Transmission note d'information
- 2) Information note d'information.
- 3) Ordre directive, consigna, instruction, règlement, note de Service
- 4) Correction note de service

Note nous accorderons certains de ces documents au cours des pages suivantes

La note par sa brièveté, sa rapidité de conception et de diffusion est un instrument enregistrement pratique pour informer, au bon moment, les bons destinataires et ce dans les meilleures conditions

PRESENTATION

Elle sera adaptée à l'Entreprise, mais il ne faudra pas omettre de mentionner :

- l'origine (nom du rédacteur service)
- la date, le lieu d'émission et la numéro chronologique.
- le destinataire

- l'objet

Rédigé de manière plus claire que possible pour faciliter la compréhension. Mais il doit être « accrocheur » c'est-à-dire réagi de telle sorte que le lecteur ait envie d'en lire le contenu.

- les copies pour information ou références

Peut nombreuses, si possible. En effet le correspondant n'ira pas rechercher une vingtaine de documents différents aux quels votre note

- la signature de l'autorité émettrice
- le plan de diffusion

Diverses méthodes de diffusion existent. En effet notre note sois atteindre tous ceux qu'elle peut intéresser pour : AGIR-S'INFORMER

LA FORME

Elle n'est pas fixe mais elle se caractérise par la brièveté et la précision, ce qui demande une grande justesse dans le choix des mots.

Il s'agit de noter l'essentiel souvent en une seule phrase.

Il n'y aura pas de formule de politesse

****Le plan de la note :***

- Exposition de la situation
- Formulation de l'objet
- Modalités d'application

LA TRANSMISSION

Note de transmission - fiche suiveuse de documents

La note de transmission mérite peu de commentaires, elle est employée dans les administrations ou les grandes entreprises pour accompagner un dossier qui est envoyé (ou renvoyé) au service compétent.

L'INFORMATION

Note d'information - mémo interne - circulaire

Il s'agit de porter à la connaissance d'une personne ou d'un groupe, une information susceptible de leur être utile pour la réalisation des objectifs qui leur sont fixés ou leur permettre de connaître les mouvements prévisionnels ou les nouvelles orientations.

Il est possible d'informer sur la vie d'entreprise, de l'administration, de l'usine, de l'établissement ou de l'atelier ou service, sur les problèmes de personnel, sur les résultats à obtenir.

Il ne s'agit, en aucun cas, de substituer aux organes d'informations qui existent (journaux d'entreprise, bulletins etc.)

L'ORDRE

LA DIRECTIVE – L'INSTRUCTION

Donner un ordre, c'est l'action de décider ce que quelqu'un doit faire.

Le responsable d'une directive doit, non seulement ordonner, mais aussi convaincre en justifiant.

Un ordre, en effet, ne se réduit pas à un ensemble de dispositions impératives par lequel une autorité hiérarchique manifeste sa volonté.

La prise de décision est indispensable pour la bonne marche de l'entreprise quelle qu'elle soit, mais les directives qui en résultent sont le fruit de discussions, d'explications, voire d'initiatives qui peuvent monter de la base.

Le style sert :

- Sans détour (direct)
- Il représentera une orientation précise (diriger)
- La décision retenue sera cohérente (ordre)
- Elle sera argumentée et justifiée (instruction).

L'ordre n'est pas un message, abstrait et applicable à n'importe quel individu mais à un être humain sa sensibilité, son degré de formation et de culture il faudra donc employer des termes compréhensibles.

LA CONCEPTION ET LA REDACTION D'UN ORDRE

- **Situation** : analysée dans ses grandes lignes pour justifier l'objectif visé
- **Objectif** : indication claire et complète
- **Plan d'ensemble** : exposé des intentions
- **Rythmes** : délais et coordination
- **Moyens** : matériels, lieux, transports personnels
- **Références** : responsables, contacts, documents (sans oublier la source)

LA CONSIGNE

La consigne est une instruction donnée par une autorité. Elle est généralement brève et par nature comminatoire (renferme la menace d'une peine légale en cas de non respect)

Chacun peut se livrer à un petit exercice d'inventaire des consignes rencontrées journallement et les classer :

- Celles qui à force d'être suivies sont devenues des habitudes.
- Celles qui sont encore explicites et que l'on a peine à observer
- Celles enfin que l'on « force », que l'on « brûle » ou que l'on va jusqu'à « manger » parce que nous les jugeons inutiles ou désuètes.

**LES CONSIGNES LES PLUS FREQUENTES SONT LES
CONSIGNES DE SECURITE.**

Exemples :

Le panneau SNCF demandant de ne pas traverser les voies sans regarder dans les deux directions

➤ La consigne anti-incendie

Elle vise 4 objectifs

- la prévention
- l'alerte
- l'extinction
- l'évacuation

➤ Les consignes de signalisation de route et de chantier

Elles doivent obéir au moins à trois règles :

- visibilité et lisibilité
- conformité au message
- efficacité

Elles jouent avec les couleurs qui ont un sens précis et jouent un grand rôle en corroborant le message écrit.

L'institut national de recherche et de sécurité a édité, sous forme d'affiches, une série de consignes de sécurité dans nombre de secteurs industriels.

L'humour bien souvent agrmente cette opération de prévention des accidents du travail. Lorsque l'I.N.R.S. rappelle par voie d'affiche ses soins aux électrisés, il insiste sur la rapidité et l'efficacité ces méthodes de réanimation à mettre en œuvre. Le sonéma est la clé d'une bonne information.

LE REGLEMENT

Le terme de règlement évoque immédiatement l'idée de la discipline née de la contrainte. Il impose aux membres d'un groupe de faire ou de ne pas faire certains actes.

Le règlement est un regroupement de règles en un texte unique destiné à régler le fonctionnement de :

Une association, une entreprise, une organisation

Quelle qu'elle soit

Il évoque l'idée de norme.

LA NOTE DE SERVICE – ORDRE – CORRECTION

L'ordre de service a pour objet de donner des instructions afin que les destinataires agissent dans le bon sens et exécutent, du mieux possible, les ordres reçus.

Les écrits restent alors que les paroles s'envolent

Un ordre ou une instruction a toutes les chances de recevoir une exécution correcte s'ils figurent sur une note.

Il est possible éventuellement de faire émarger ceux qui sont destinataires de la note de service, attestation par la qu'ils ont pris connaissance des instructions. Le contrôle de l'application des ordres donnés en sera grandement facilité.

LA NOTE DE SERVICE

La correction ou le complément

Lorsque telle ou telle personne commet une erreur ou utilise une procédure non conforme, il convient de redresser l'erreur et de donner des instructions ou des directives nouvelles visant à éviter la reproduction des erreurs constatées.

La note de service peut venir, également en complément du règlement intérieur, sur des points touchant. Par exemple, des points du CHSCT. Dans ce cas, elle sera visée par les partenaires sociaux et transmise à l'inspecteur du travail.

LE SUPPORT – EN CONCLUSION

En conclusion, il est intéressant de s'arrêter un instant sur les techniques modernes de communication qui risquent de modifier les notes de service. Déjà, le support papier de la note disparaît au profit de l'informatique. Les notes et instructions de service peuvent être communiquées, à leurs destinataires, par le biais du télex, de la télécopie ou d'un écran de visualisation, voire du minitel.

L'absence de support papier ne fait que confirmer l'absolue nécessité de respecter les règles évoquées ci – avant. En effet, le fait que l'information apparaît à l'écran, puis disparaît, nécessite une forme simple et facilement mémorisable.

LE COMPTE RENDU

Définition

Le compte rendu 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.

Exemple :

- A. Compte rendu d'accident du travail.
- B. Compte rendu de réunion.

Forme :

- Entête simplifié car c'est un document interne
- Le titre est mis en évidence + 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

Format :

- ✓ Le style

- *Objectif, et pas de remarque de rédacteur
- *Narratif
- *Clair et simple

- ✓ La tournure

- *Impersonnel (je et nous ne sont pas utilisés)

- ✓ Le ton :

- *Neutre

Le compte rendu de réunion :

A l'issue d'une réunion, la rédaction d'un compte rendu qui sera adressé à chacun des participants, est très fréquente en situation professionnelle, rédigé par une secrétaire se séance (la secrétaire elle-même ou toute autre personne qui peut être désignée au défet de la réunion), le compte rendu rappelle aux participants le déroulement des échanges et les éventuelles décisions prises.

Le compte rendu de réunion doit :

- ❖ Reprendre l'objet de la réunion,
- ❖ préciser le jour, l (heure, l'identité des personnes présents,
- ❖ Indiquer les problèmes abordés lors de réunion,
- ❖ Reprendre pour chacun des problèmes traités les éléments de la discussion, les propositions faites, les décisions prises, les problèmes laissés en suspens.

N.B : le secrétaire de séance doit avoir une grande capacité d'écoute, un bon esprit de synthèse et doit être capable de dissocier rapidement l'essentiel de l'accessoire l'opinion du fait. Et surtout, il doit être objectif, et ne pas imposer sa propre vision des faits.

Le compte rendu de réunion a un double objectif :

- Pour ceux qu'ont participé à la réunion : c'est un aide mémoire ; il garde la trace des débats et les décisions prises.
- Pour ceux qui étaient invité mais n'ont pas pu assister à la réunion ; il informe de ce qui a été décider.

Remarque :

Le compte rendu est diffusé à toute personne invitée à la réunion :
Aux absents, aux excusés, et aux présents.

La notation du climat de la réunion :

On peut marquer les rédactions de l'assemblée :

On indique entre parenthèse, à l'endroit exact ou ils ont eu lieu

Applaudissement (vifs, langes, nourris, unanimes...)
Mouvements divers, exclamations....

On incorpore dans la rédaction les termes qui décrivent la rédaction des assistants :

M Xsous les vifsde l'assemblée
M X.....s'élève contre
L'exposé de monsieur X
Une vive.....
M X

Compte rendu IN-EXTENSO dit aussi compte rendu LITTERAL
Compte rendu RESUME, dit aussi ANALYTIQUE

LA FORMULE INTERMEDIAIRE (la plus fréquente) :

Ne seront repris que les extraits essentiels des interventions les plus importantes au niveau des TEXTES produits...

Les RESOLUTIONS VOTEES seront reproduites IN6EXTENSO dans le compte-rendu, la discussion elle-même ne sera que brièvement rapportée.

Le compte-rendu d'activité ou de mission :

Définition :

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

Exemple

Un ingénieur technique, un cadre commercial, un chargé des ressources humaines. Etc.

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 commerciale, les problèmes de main d'œuvre. Etc

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

Le compte rendu d'accident :

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 échanger sa responsabilité.

IL DOIT CONTENIR

L'identification complète de la victime :

- état civil
- qualification
- profession...

Les circonstances détaillées de l'accident :

- date
- heure
- lieu

La relation de l'accident lui-même :

- un croquis
- des photographies etc.

Les conséquences de l'accident :

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

L'indication exacte des témoins :

- noms et prénoms
- nom de la première personne contactée

Le compte rendu officiel :

Chaque semaine, à l'issue du conseil des ministres, le porte-parole du gouvernement commente, devant les journalistes accrédités, les sujets qui s'étaient inscrits à l'ordre du jour du conseil et qui ont fait l'objet de la communication.

Après ce compte rendu officiel, dont les termes sont consacrés par l'usage, une conversation s'engagera entre le ministre et les journalistes. Ces derniers, qui savent interpréter ce type de message, poseront alors des questions plus directes, plus insidieuses.

LE RAPPORT

Le procès-verbal et le compte rendu sont donc, avant tout, des chroniques dans lesquelles la relation des faits tient la place principale.

Le rapport est plus complexe

Certes, il part, lui aussi, en règle générale, de faits réels, sur lesquels il s'appuie, qu'il présente avec le même souci de clarté et d'objectivité que les documents précités, mais il ne s'en tient pas à cela.

Il est, répétons-le, une démonstration ; sa rédaction est ordonnée de manière à aboutir à une conclusion, laquelle expose des décisions à prendre ou formule des vœux, des suggestions, des demandes, des recommandations, un avis, des critiques...

Construction

On distingue le compte rendu analytique (très détaillé, interventions nommées, ..) et celui synthétique (résumé, interventions regroupées et présentation des rubriques par des titres.)

Le choix de l'un ou de l'autre type de compte rendu dépend des usages en vigueur de l'entreprise.

Ainsi le compte rendu analytique est plus formel, plus officiel et fréquemment plus adopté pour des réunions institutionnelles.

Présentation

- Entête simplifié
- Titre du compte rendu + objet + la date de la réunion
- Objet de la réunion
- Personnes présents, absents, et excusés
- L'heure d'ouverture de la séance
- Rédaction du développement
- L'heure de la clôture de la réunion
- Date d'émission du compte rendu
- La signature du rédacteur

Rédaction

Le compte rendu de réunion comporte :

- Un exposé : qui fait connaître le cadre et les circonstances dont lesquelles s'est déroulée la réunion (nature, objet, date...)
- Un développement : consacré à la narration du fond en respectant la chronologie.
- La finale : qui marque la fin de la réunion par l'exposé du dernier fait relaté.

Ce qu'il faut faire :

Penser :

- Au destinataire
- Au genre de rapport
- Aux documents et aux témoignages dont on dispose
- Au nombre de pages souhaitable
- Aux contraintes imposées (plant, style, argumentation)
- A la cohérence des propositions
- Au fait que le rapporteur engage sa responsabilité dans ses conclusions.

Ce qu'il faut éviter :

- Une préparation insuffisante
- L'oublie volontaire ou non de certains témoignages ou de certaines informations
- Un style trop littéraire
- Des formules provocantes
- Des propositions trop vagues
- Des conclusions hâtives ou partisans

Le rapporteur :

Il doit :

- Essayer de faire abstraction de tout sentiment, de toute préférence, de toute idéologie.
- Etre objectif tout au long de l'action
- Faire des enquêtes sur le terrain
- Avoir des entretiens avec tous ce qui sont susceptibles d'étayer le dossier.

Il ne doit pas :

- Avoir de ressentiment ni de crainte
- Se disperser.

Etude de quelques types de rapport

type	exemple	Rôle
Rapport général d'activité	Rapport annuel d'une entreprise, d'une association...	Ce rapport décrit l'activité de l'entreprise au cours de l'exercice écoulé : résultat obtenus ; difficultés rencontrés ainsi que les solutions possibles.
Rapport de stage, de visite, de mission.	Rapport relatif à un stage de formation, à une visite d'entreprise, à un travail particulier demandé dans le cadre du travail.	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
Rapport d'étude	Rapport d'étude de marché, du matériel, une situation de la réorganisation d'un service.	Il consiste à analyser un problème et à proposer une solution pour le résoudre.

LA REVUE DE PRESSE

Définition

Est un type de résumé à usage professionnel

Quotidiens, périodiquement et médias audiovisuels en sont les supports

L'usage de la revue de presse est également fréquent dans les administrations et dans les entreprises d'une certaine dimension.

Pour préciser les choses, imaginons le cas d'air France. Chaque matin, un collaborateur du service information trouvera sur bureau, l'ensemble des quotidiens nationaux et régionaux et les périodiques d'informations générales ou spécialisés dans les domaines de l'aviation.

Il disposera d'un TELEX ou d'un FAX pour les dépêche, ce service ou d'un service d'écoute des informations radio télévisées.

Consignes

PREMIERE CONSIGNE

Faire vite, la revue de presse doit être distribuée dans les différents services, au plus tard à 11 heures.

DEUXIEME CONSIGNE

Faire court, il disposera d'une feuille 21*29.7 recto verso

Comité de rédaction aura donc :

Une connaissance approfondis des structures et des particularités des différents journaux. Cette approche quotidienne lui permettra de dépouiller et de sélectionner de meunière efficace et rapide les informations qu'il retiendra.

Il doit supposer que ses lecteurs pourraient être des collaborateurs ou des cadres de l'entreprise, répartis entre des services aux préoccupations complémentaires mais qui ont une préoccupation commune : la partie connaissance de tout ce qui concerne le transport aérien.

Le comité de rédaction répartira donc son texte en quatre rubriques :

- 1) L'information générale
- 2) Les informations relatives aux seules activités d'escale
- 3) Les informations relatives aux responsables d'air France

LA FORME SERA CLAIRE ET CONCISE

Ce qu'il faut faire :

- Se pénétrer de l'esprit du texte pas des lectures successives
- Dégager son « fil rouge » c'est-à-dire sa continuité
- Etablir un plan rigoureux
- S'exercer à raccourcir les phrases
- Rédiger de façon claire sans employer la première personne
- Penser au lecteur du résumé

Ce qu'il faut éviter

- Trahir l'esprit du texte
- Rédiger en style télégraphique
- Ne pas faire de brouillon
- Employer des mots dont on ignore le sens

Cette méthode permet le développement de nombreuses compétences :

- Esprit de synthèse (intérêt personnel sans négliger celui des autres)
- Créativité (présentation des coupures)
- Gestion du temps (écrire ou dire le maximum de choses en un minimum de mots et de temps)

Se tenir informés des événements quotidiens et être en mesure d'en diffuser la teneur par écrits et sans excès etc.

PARTIE PRATIQUE

Exercice d'application sur la note

Exercice d'application n°1 :

À l'occasion de la saison d'été, les horaires de travail vont changer.
Votre patron vous charge de rédiger une note de service pour informer le personnel.

Exercice d'application n° 2 :

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

L'ordre du jour et le suivant :

- ✓ Discussion relative à la production des 5 dernières années
- ✓ Suggestion et passivités d'amélioration du rendement du personnel
- ✓ Divers

Exercice d'application n° 3

Préparer une note destinée au Chef du Service Administratif pour annoncer la cession de formation des secrétaires sur le problème de classement des documents le 18, 19, et 20 novembre.

Les convoqués ont une réunion préparatoire le 15 novembre à 16h dans la salle des conférences.

T.A.F. : Rédigez une note de service

Exercice d'application n° 4 :

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

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

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

T.A.F. : Rédigez une note complète

Exercice d'application sur Le compte rendu

Exercice : Rédigez un compte rendu d'accident de travail.
Mise en situation :

Identification de la victime

A imaginer

Circonstances

A imaginer

Conséquences

A imaginer

Exemple de réponse :

a) Sous forme de tracé

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 :

Ouverture de l'arcade sourcilière gauche. Traumatise crânien important.

Témoin : M. OMARI Driss

a. Sous forme de rédaction

N°2 : NASR Ali, ouvrier spécialisé, d'une ancienneté de 6 ans a été victime d'un accident de travail, aujourd'hui, Mardi 21 mai à 17h45. M. NASRI est entré, comme d'habitude à l'atelier de travail, et a commencé 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.

Exercice d'application sur les rapports

Exercice d'application n°1 :

Vous êtes convoqué à un séminaire à la suite duquel vous devez remettre.

T.A.F. : Rédigez le rapport.

Exemple de réponse

Objet : Rapport relatif au séminaire
« La communication »

Comme prévu, je me suis présentée le Lundi 13 mai à l'Ecole EFET de Meknès située au 45, rue Antsirabe où j'ai pu assister au séminaire dont le thème était la communication.

Pendant le premier jour l'animateur, M.LABYAD, 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.LABYAD 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.LABYAD nous a signalé que d'autres séminaires auront lieu dans le futur et qu'une liste détaillée est jointe à la documentation qui nous a été remise.

Exercice d'application n°2

T.A.F. : Rédigez un rapport de stage

Rapport de stage

Afin de permettre aux stagiaires une bonne adaptation en milieu professionnel, l'Ecole EFET, prévoit à la fin de la première année et surtout de la deuxième année des stages en entreprises.

Mlle ANOUZ est désignée à la faire un stage à Barid Al Maghreb de nous fait part de son rapport dont voici le contenu :

Après 2 ans de formation à l'Ecole EFET, j'ai passé 1 mois de stage à Barid Al Maghreb pendant lequel j'ai été affecté à deux services différents :

Du 01 au 13 mai : je suis restée au secrétariat où j'ai pu effectuer des travaux différents dont les plus importants sont :

- ✓ La saisie
- ✓ L'enregistrement du courrier
- ✓ Le classement
- ✓ L'accueil des visiteurs (farce à face)
- ✓ L'émission et la réception des appels téléphoniques.

Du 14 au 31 mai : je suis passée au service du personnel où j'ai fait presque les mêmes tâches.

En ce qui concerne le matériel utilisé, il était identique à celui dont dispose l'Ecole ce qui a permis son utilisation sans aucune difficulté.

Durant cette période j'ai donc pu intégrer le domaine du travail et vivre la réalité professionnelle.

Exercice d'application n°3:

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

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

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

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

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

T.A.F. :

Rédiger le rapport d'absence.

Exercice d'application sur le procès-verbal

Exercices d'application n°1:

N°1 : Rédigez un procès-verbal

N.B. : -choisir un exemple précis : procès-verbal

D'accident de travail

-correction en commun (participation de tout le

Groupe) pour insister sur les éléments qui

Différencient entre le compte rendu et le procès Verbal

N°2 : choisir librement un objet et rédiger le procès-verbal

Correction (voir ensemble les objets les plus courant dans le domaine professionnel) dans le but d'éviter tout risque de confusion entre les deux écrits

Exercice d'application n°2:

Vous êtes employée à la SOMAG, 137, avenue Mohmed 5, Casablanca.
Vous avez assistée à la réunion organisée pour sélectionner la société qui se chargera des travaux d'aménagement du réseau d'irrigation d'Oulad Ziane.

Vous avez pris les notes ci-dessous :

Siège de la société le 26/12/07 10h30

Réunion de la commission d'ouverture des plis

Séance publique

Examen des offres des prix relatifs à la réalisation des travaux d'irrigation de la zone Oulad Ziane.

Personnes présentes :

Messieurs :

- ZOUHRI Youssef Président
- SADEK Mohmed Membre
- ISSA Ahmed Membre
- DRAZ Khalid Membre

Assistants:

- Mr. MOUTAKIL Fouad Chef du Service de l'Equipement
- Mr. RAJI Said Chef des Relations Extérieures

1-séance publique : ouverture de la séance

Président invite les sociétés qui n'ont pas encore fait parvenir leurs plis à les remettre

Il arrête la liste des offres reçues comme suit :

- Société MAGRO Casablanca
- Société COFREMA Casablanca
- Société SAHEL Rabat
- Société BORJ Kénitra

- Ouverture des enveloppes
- Vérification des pièces
- Suspension de la séance publique

2-décision de la commission

- Eliminer la société BORJ (dossier incomplet)
- Retenir les autres sociétés

3-séance publique de :

- Le Président informe les représentants de la décision de la commission
- Discussion et vérification des offres
- La commission fait constater que l'offre de la société COFREMA est la plus avantageuse

Clôture de la séance à midi 45 mn.

T.A.F. : Rédigez le procès-verbal de la réunion