

TECHNIQUE DE COMMUNICATION

**LA COMMUNICATION
PROFESSIONNELLE
PAR L'EXEMPLE**



Ousseynou Ndiaga DIOP

EDITION DE 2015

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

SOMMAIRE

GENERALITES SUR LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE.....	1
INTRODUCTION.....	1
I/ LES SITUATIONS DE COMMUNICATION	1
II/ LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION.....	2
LA COMMUNICATION EXTERNE.....	5
I/ LA COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES EXTERIEURS	5
II/ L'IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE	6
LA COMMUNICATION INTERNE	7
I/ SAVOIR ORGANISER L'ECHANGE D'INFORMATIONS AU SEIN DE L'ENTREPRISE	7
II/ DEVELOPPER UNE COMMUNICATION MOTIVANTE.....	8
LA COMMUNICATION ORALE.....	10
I/ LA COMMUNICATION ORALE DIRECTE.....	10
II/ LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ORALE	12
III/ LA COMMUNICATION ORALE MEDIATISEE	14
LA REDACTION DES MESSAGES.....	18
I/ LE CONTENU DU MESSAGE.....	18
II/ LA FORME DU MESSAGE.....	18
LA PRESENTATION DE LA LETTRE	20
I/ LES DIFFERENTES PARTIES DE LA LETTRE	20
II/ EXEMPLES DE PRESENTATION	23
LE COURRIER	25
I/ LE COURRIER CLASSIQUE	25
II/ LE COURRIER REPETITIF	26
LES LETTRES SPECIFIQUES A LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE.....	28
I/ LA DEMANDE DE DOCUMENTATION.....	28
II/ LA COMMANDE	30
III/ LA LIVRAISON.....	33
IV/ LE RÈGLEMENT DES FACTURES	37
V/ LETTRES RELATIVES AU CONTENTIEUX LIÉ AU RÈGLEMENT DES FACTURES	45
VI/ LETTRES AUX PARTENAIRES	49
LES DOCUMENTS ECRITS DE LA COMMUNICATION INTERNE	53
I/ LA NOTE DE SERVICE.....	53
II/ COMPTE RENDU, RAPPORT, PROCES VERBAL.....	57
III/ LA NOTE DE SYNTHÈSE	64
LA COMMUNICATION A CARACTERE SOCIAL.....	67
LA REDACTION DU RAPPORT DE STAGE.....	74
ASPECTS METHODOLOGIQUES DU MEMOIRE.....	82
ETUDES DE CAS	92

LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

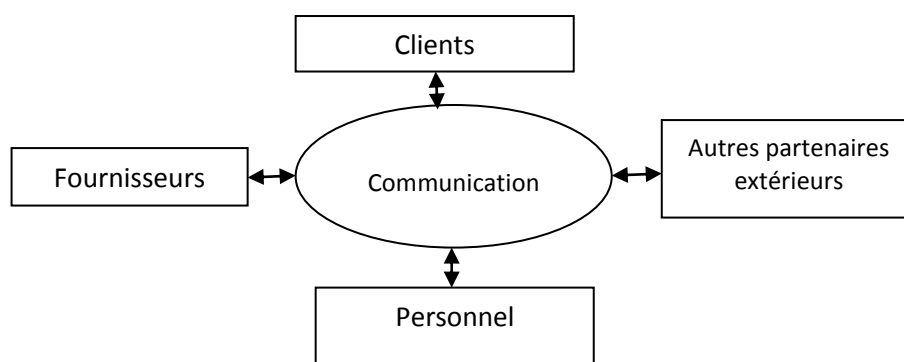
INTRODUCTION :

I/ LES SITUATIONS DE COMMUNICATION

Une situation de communication se caractérise par :

- les participants à la communication ;
- la forme de la communication (orale, écrite) ;
- son sens (ou sa direction) entre les participants (communication unidirectionnelle, bidirectionnelle) ;
- son objectif

I.1 Les participants à la communication



I.2 Les formes de la communication

On distingue ainsi :

- **Une communication externe** avec les fournisseurs, les clients et autres partenaires (Banques, Assurances, Transporteurs, Actionnaires, Administrations, collectivités locales, presse, public, associations de consommateurs, ...)
- **Une communication interne** avec le personnel: descendante (pour donner des informations, des ordres), ascendante (pour rendre compte d'un travail), latérale (communications de travail) ou parallèle (communication des représentants du personnel).

De manière globale, la politique de communication est un élément de plus en plus important de la stratégie de l'entreprise. Pour que l'identité de l'entreprise soit bien affinée, son image bien perçue, communication interne et externe doivent être cohérentes et s'appuyer sur les mêmes valeurs, les mêmes signes (slogan, logo...).

1.3 L'objectif de la communication

L'objectif du message. Il peut être :

- d'informer ou de s'informer (fournir ou collecter des informations) ;
- de donner un ordre ou de fournir le travail demandé ;
- de négocier ;
- de motiver.

Sens de la communication :

- **Communication bidirectionnelle**

Les partenaires sont en intercommunication ; ils connaissent immédiatement les réactions de l'interlocuteur. (Ex : entretien, communication téléphonique)

- **Communication unidirectionnelle**

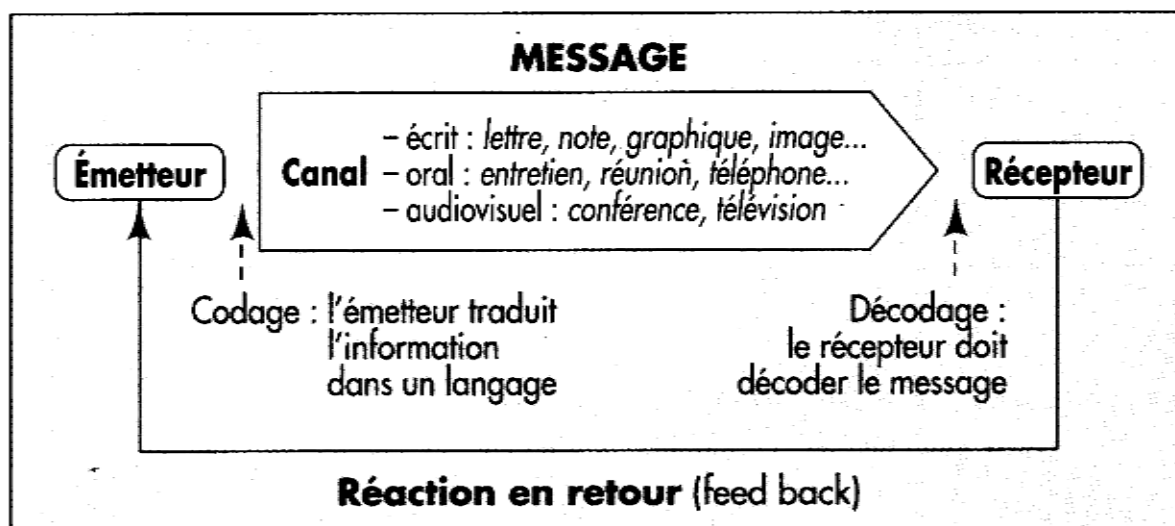
Le message circule dans un seul sens ; l'émetteur n'a pas de réaction immédiate de l'interlocuteur (Ex : lettre, message sur répondeur) ou des interlocuteurs (Ex : circulaire, publicité)

	C. Interne	C. Externe
Communication Formelle	Note de service Note d'information Note de synthèse Consignes Règlement intérieur Réunion Journal d'entreprise Livret d'accueil	Courrier Messagerie : Electronique Télex Télécopie
	Toute communication prévue par les procédures et empruntant un réseau et des outils déterminés.	
Communication Informelle	Entretiens occasionnels Rencontres non prévues officiellement	
	Communication non prévue dans les procédures et n'empruntant pas un réseau hiérarchique ou fonctionnel formel. (C'est par ce réseau informel que se propagent les rumeurs).	

II/ LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

Communiquer, c'est transmettre un message. On décrit une communication à l'aide d'éléments formels : émetteur, récepteur, canal, message ... Des éléments informels entrent aussi en jeu : comportement relationnel et psychologique des partenaires.

II.1 Schéma du processus de communication



LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Tous les éléments qui gênent la transmission d'un message sont des « **bruits** ».

Le bruit peut se manifester dans plusieurs domaines :

- Technique : ambiance bruyante, des parasites sur la ligne téléphonique, texte illisible, etc.
- Organisationnel : distribution tardive du courrier, échelons à informer nombreux, etc.
- Relationnel : au niveau de l'émetteur (le trac, message improvisé, peur des critiques) comme au niveau du récepteur (fatigue, distraction, ennui, détermination à rejeter toute proposition de l'émetteur, etc.)

Emetteur et récepteurs doivent rechercher les conditions matérielles et psychologiques les plus favorables à la transmission correcte du message.

II.2 La relation de communication

Elle est essentielle pour la réussite de la communication. Cette relation dépend de plusieurs facteurs :

- **La personnalité des interlocuteurs** : chacun doit s'investir dans la communication en faisant preuve de savoir-être. Autant l'émetteur doit être convaincu, sincère, naturel, dévoué, autant le récepteur doit se montrer tolérant, curieux, enthousiaste. Le langage non verbal (le paralangage) comme les attitudes, les gestes, les mimiques, le regard, la voix, a aussi une grande importance dans la communication.

Exemples :

Exemples d'attitudes

Bras croisés → opposition

Somnolence → manque d'intérêt

Exemples de gestes

Index levé → demande de parole

Expiration → soulagement

Mimiques et regards expriment

- la joie ou la tristesse
- le plaisir ou la douleur
- le désir ou le dégoût
- la sérénité ou la peur
- l'intérêt ou l'indifférence

- **Le statut des interlocuteurs** : la position sociale dans l'entreprise détermine en grande partie les comportements. Pour une bonne communication, le supérieur doit toujours valoriser le statut de ses collaborateurs.

- **Le système de référence des interlocuteurs** : chacun appartient à un groupe social déterminé et les habitudes, l'éducation et l'expérience acquise dans les milieux familiaux induisent des comportements précis. Ces comportements (façon de saluer, de remercier, etc.) diffèrent selon les pays et évoluent. Plus les systèmes de référence de l'émetteur et du récepteur sont voisins, meilleure est la communication.

En définitive, lors de toute communication, il faut que les objectifs soient clairs et que chacun ait réellement envie de communiquer.

Comment assister le Directeur dans la communication (Rôle de l'Assistance de Direction)

Tâches courantes auprès de la Direction

1. Tri du courrier :
 - Courrier personnel du Directeur
 - Courrier délicat : à soumettre au Directeur pour décision
 - Courrier courant : annotations et transmission au secrétariat
2. Entretien quotidien avec le Directeur (à 10h) pour faire le point, prendre des directives
3. Consignes données aux secrétaires ; contrôle du travail réalisé
4. Réalisation du courrier délicats, de rapports et compte rendus
5. Accueil des visiteurs
6. Participation aux réunions du service : préparation, intervention, secrétariat
7. Téléphone :
 - Réception d'appel (filtrage des communications pour le Directeur, messages, rendez-vous)
 - Emission d'appels – pour demander des informations ou résoudre un problème – (appels d'employés, de clients, de fournisseurs ...)
8. Gestion de l'agenda du Directeur
9. Enregistrement du message sur le répondeur branché hors des heures d'ouverture ; dépouillement des messages correspondants
10. Tenue du tableau d'affichage pour des communications au personnel.

Participation à certaines opérations : exemple du lancement d'un produit

- II- RECHERCHE DE PROSPECTS
 - PMI et PME de la localité, Région ou Département (métallurgie, bâtiment, travaux publics)
 - Moyen envisagé : consultation de la Chambre de Commerce et d'Industrie, de la chambre des métiers
- III- PUBLICITE :
 - Insertion dans les journaux professionnels
 - Contact avec les journaux professionnels (cf. titres, adresses et tirages, etc.)
- IV- DIRECTIVES AUX REPRESENTANTS
 - Préparation de l'argumentaire de vente, fixation des quotas de visites de prospection
 - Réunion de représentants pour :
 - Présentation du produit
 - Recherche d'arguments
 - Fixation des quotas

LA COMMUNICATION EXTERNE

Deux objectifs sont poursuivis : faciliter la communication avec les partenaires extérieurs et développer l'image de marque de l'entreprise.

I/ LA COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES EXTERIEURS

I.1 De multiples contacts

L'activité de l'entreprise repose sur des échanges permanents avec de multiples partenaires (fournisseurs, clients, Banques, Assurances, Transporteurs, Actionnaires, Administrations, collectivités locales, presse, public, associations de consommateurs, ...) :

- Contacts personnels ou téléphoniques (demandes d'informations, prises de rendez-vous, visites,...)
- Echanges de documents (lettres, devis, bons de commande, factures,...)

I.2 Des échanges de qualité

C'est de la qualité de ces échanges que dépendent en partie les performances de l'entreprise. Cette recherche de qualité repose sur trois (3) critères :

- **Fiabilité** : il s'agit de la sécurité avec laquelle s'effectuent les communications. Cette fiabilité porte sur l'information elle-même (claire, précise, complète, vraie) et sur le canal de transmission.
- **Rapidité** : il s'agit de la vitesse de transmission de l'information d'un partenaire vers l'autre. Elle garantit la prise en compte et le traitement quasi immédiat des demandes.
- **Permanence** : il s'agit de la continuité dans les relations entre les partenaires. Elle se traduit par la possibilité de joindre l'entreprise, de passer une commande, de laisser un message, même en cas d'absence du correspondant.

Le concours de ces trois critères contribue à optimiser la gestion de l'entreprise et favorise la pérennité des relations.

I.3 Des moyens pour réussir ces échanges

L'entreprise doit mettre en œuvre les moyens tant sur le plan humain que sur le plan technique pour atteindre ses objectifs de communication.

- Sur le plan humain

La formation et l'information du personnel développent la compétence et permettent de répondre rapidement et précisément aux demandes émanant des partenaires de l'entreprise.

- Sur le plan technique

Les communications peuvent être améliorées par la mise en œuvre de différents moyens :

- Le répondeur enregistreur, le radiotéléphone, le numéro vert, la mise en place d'un serveur minitel, d'une messagerie électronique, assurent la continuité des relations entre l'entreprise et ses partenaires.
- Le télex et la télécopie ou le fax permettent de transmettre des écrits à tout moment en quelques secondes.
- L'échange de données informatisé (EDI) permet l'échange de documents commerciaux en toute sécurité, rapidement et de façon permanente. Cette rapidité peut permettre à des entreprises d'atteindre le « zéro stock » et ainsi de réaliser une économie importante sur les surfaces nécessaires au stockage de marchandises, de matières premières, de produits semi finis, etc.

II/ L'IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

C'est la représentation collective que le public se fait d'une firme ou d'une marque commerciale. Elle donne à l'entreprise une identité forte et précise qui la distingue de ses concurrents et contribue à sa pérennité.

II.1 L'image de marque véhicule les valeurs de l'entreprise

Elle doit correspondre :

- aux attentes du public visé,
- aux capacités réelles de l'entreprise.

Elle doit s'appuyer sur une connaissance approfondie de l'histoire de l'entreprise, de ses forces, de ses faiblesses, de l'environnement, etc.

II.2 Le développement de l'image de marque repose sur sa diffusion auprès du public

Pour cela, l'entreprise dispose de différents moyens qui ont pour but de favoriser la connaissance de la marque, sa mémorisation, sa valorisation.

Le Logo	C'est la signature visuelle de l'entreprise. Il figure sur tous les supports de communication : papier à lettre, imprimés, véhicules, etc.
La Publicité	Elle fait connaître la marque et favorise sa mémorisation par la transmission de messages via les médias tels que TV, presse, radio, affichage, cinéma.
Les Relations publiques	Il s'agit de l'ensemble des techniques d'information et de communication pour créer ou entretenir des relations de sympathie et de compréhension avec l'environnement (visites d'entreprise, conférences, interview du dirigeant dans la presse).
Le Parrainage	Souvent associé au sport, il consiste à soutenir financièrement une activité ou une manifestation à des fins publicitaires.
Le Mécénat	Il valorise l'image de l'entreprise en l'associant à des œuvres humanitaires, sociales, culturelles. C'est un très bon véhicule de l'image auprès du personnel de l'entreprise.

Le développement de l'image est ainsi un investissement à long terme. A ce titre, un budget image doit être défini visant à créer une image à long terme. Il doit être différent du budget alloué aux opérations à court terme telles que les actions de promotion ou de stimulation des ventes. Parallèlement, une formation à l'accueil est souvent nécessaire. Il est d'ailleurs reconnu que l'accueil téléphonique est la première image de marque perçue par les clients.

II.3 Cohérence image interne / image externe

La cohérence de l'image s'appuie sur des actions internes, c'est-à-dire que l'entreprise doit mettre ses moyens en adéquation avec l'image qu'elle veut donner. Les efforts doivent alors porter sur :

- l'architecture des locaux, l'aménagement, la décoration,
- la qualité des produits et services offerts,
- la formation et la mobilisation du personnel autour de cette image.

LA COMMUNICATION INTERNE

Elle est indispensable dans le bon fonctionnement d'une entreprise ne serait-ce que pour assurer l'existence d'un cadre d'échanges permanent entre le personnel et l'administration en vue d'une bonne gouvernance. Elle est aussi à la base de la réalisation de tout projet d'entreprise. Mais il faut savoir comment organiser l'échange d'informations au sein de l'entreprise et comment développer une communication motivante.

I/ SAVOIR ORGANISER L'ÉCHANGE D'INFORMATIONS AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Les échanges d'informations étant indispensables à la vie de l'entreprise, il faut pouvoir les organiser de manière efficace pour qu'ils soient fructueux. Pour communiquer efficacement, il faut tenir compte de deux facteurs : pouvoir identifier les besoins en informations et mettre en place des réseaux et des supports de communication.

I.1 Les besoins en information

Ils sont multiples et différents selon les individus. Ainsi, la définition des besoins ne doit pas être trop restrictive. Elle doit tenir compte :

- des besoins « vitaux »,
- des besoins d'ordre psychologiques (attentes, informations nécessaires pour s'intégrer au groupe, participer à une réunion, etc.)

Voir tableau ci-dessous :

Information décisionnelle	Information opérationnelle	Information générale	Information de motivation
Elle permet la prise de décision à tous les niveaux de l'organisation. ex. : résultats d'une étude de marché.	Elle est nécessaire à l'exécution du travail. ex. : fiche d'attributions.	Elle porte à la connaissance du personnel des informations générales. ex. : règlement intérieur.	Elle permet au personnel de se sentir impliqué dans le fonctionnement de l'entreprise. ex. : communication des résultats à l'ensemble du personnel.

Deux écueils sont à éviter :

- **le manque d'informations** : il nuit à la compréhension et à la bonne exécution des tâches et peut faire naître des rumeurs et un sentiment d'exclusion néfaste au climat social ;
- **la surabondance d'informations** : c'est un facteur de stress ; elle nuit à l'efficacité du salarié et représente un coût inutile pour l'entreprise.

I.2 Mise en place de réseaux et choix de supports de communication

Les réseaux de communication sont les voies que doivent emprunter les messages. L'organigramme définit un réseau formel de communication. Souvent un réseau informel de relations socio-affectives se crée en parallèle.

Les supports sont les moyens permettant de faire circuler l'information. Le choix du support doit être guidé par la pertinence par rapport :

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

au message	L'écrit est incontestablement plus adapté à un message qui a pour objet d'instruire (permanence, faculté de relecture, etc.)
au coût	Les outils archaïques peuvent donner aux salariés l'impression qu'ils sont peu considérés. Des outils trop luxueux peuvent en revanche être ressentis comme du gaspillage.
à la culture de l'entreprise	Une entreprise de haute technologie se doit d'utiliser les dernières nouveautés en matière de réseau, messagerie, vidéotex.
à la cible	Il faut segmenter la population de l'entreprise afin d'identifier ceux qui sont plus réceptifs à la forme écrite, orale, audiovisuelle.

II/ DEVELOPPER UNE COMMUNICATION MOTIVANTE

Motiver le personnel (ou le salarié), c'est lui donner envie de s'impliquer dans le fonctionnement de l'entreprise. Pour y parvenir, il faut développer en lui le sentiment d'appartenance à l'entreprise et lui permettre de se réaliser, de s'épanouir dans son travail. Il serait bon alors de tenir compte de la théorie des besoins de Maslow : il a démontré qu'il existe une hiérarchie dans les besoins de l'individu, qu'un besoin satisfait n'est plus une motivation mais qu'en revanche, un besoin non satisfait entraîne des conséquences négatives chez le salarié.

Besoins de développement personnel

Besoins d'estime

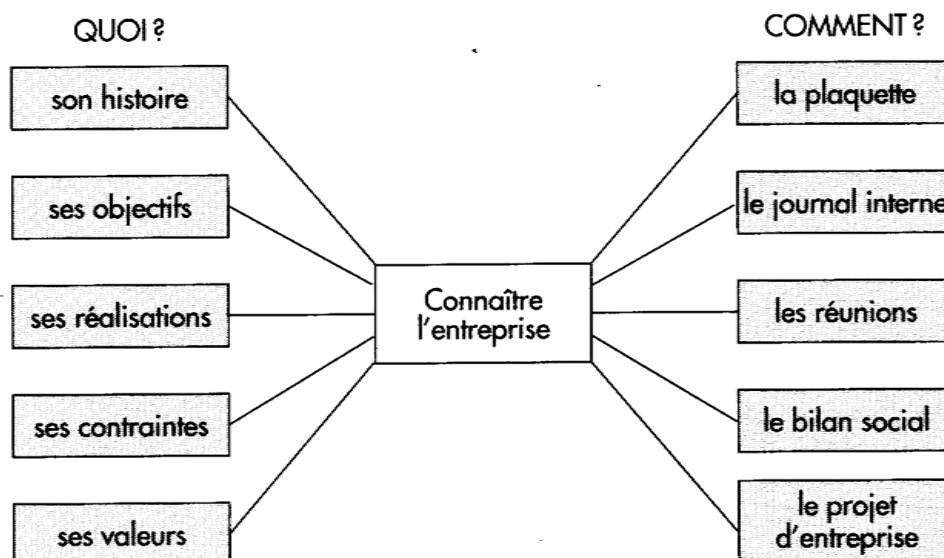
Besoins d'appartenance

Besoins de sécurité

Besoins psychologiques

II.1 Communiquer pour permettre de développer la notion de communauté d'intérêt

La communication interne doit apporter aux salariés une meilleure connaissance de l'entreprise



Les institutions représentatives du personnel peuvent servir de relais à cette communication.

II.2 Communiquer pour faire participer effectivement le salarié à la vie de l'entreprise

Cela suppose la mise en œuvre de moyens mais également l'adoption de comportements adéquats.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

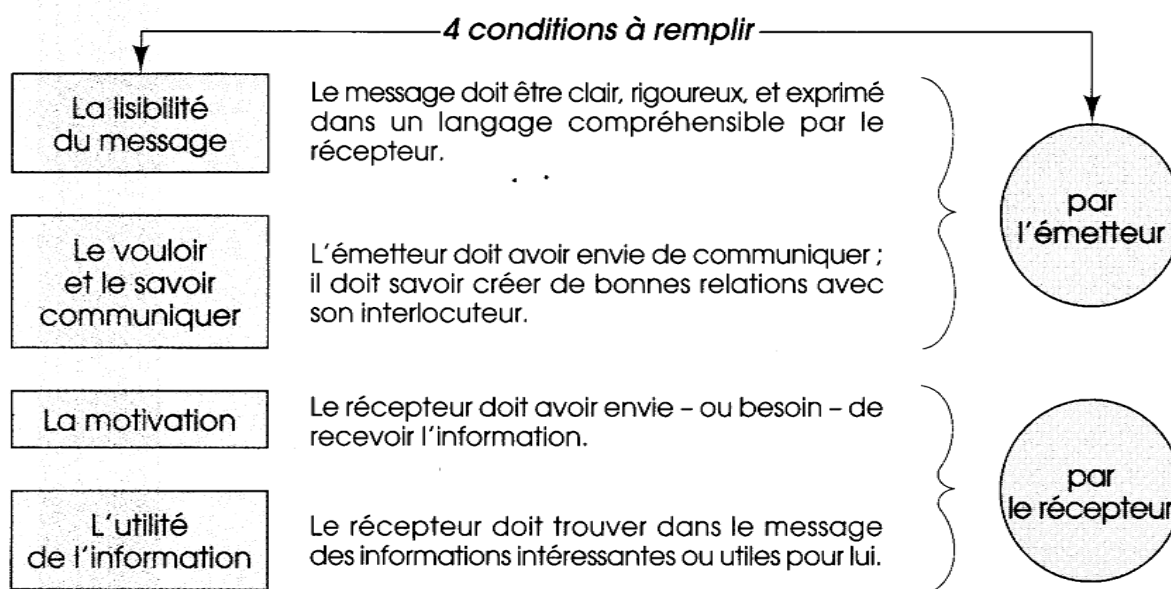
- **Les moyens :**
 - Enquêtes d'opinions
 - Expression directe des salariés
 - Boîte à idées
 - Cercle de qualité (il s'agit de petits groupes de salariés qui ont pour but de s'interroger sur la qualité des produits ou des services de l'entreprise et sur les moyens à mettre en œuvre pour la développer)

- **Les attitudes :**
 - La direction doit manifester un intérêt réel pour la communication en tenant compte des propositions, en répondant aux questions, en lui allouant un budget.
 - Le système de relations « supérieur – subordonnés » doit récompenser la franchise et l'ouverture.
 - Le rôle des cadres doit évoluer vers des fonctions de pilotage, d'animation, de coordination.
 - Il est souhaitable de passer progressivement d'une autorité centrée sur le supérieur à une autorité centrée sur les subordonnées.

LA COMMUNICATION ORALE

Quelle que soit la situation de communication, il faut toujours chercher à communiquer de manière efficace. Et pour cela certaines conditions doivent être réunies et des règles pratiques doivent être respectées. En ce sens, cette boutade mérite d'être méditée : « Pourquoi a-t-on deux oreilles et une bouche ? – C'est pour écouter deux fois plus qu'on ne parle ».

POUR QU'UNE COMMUNICATION SOIT RÉUSSIE...

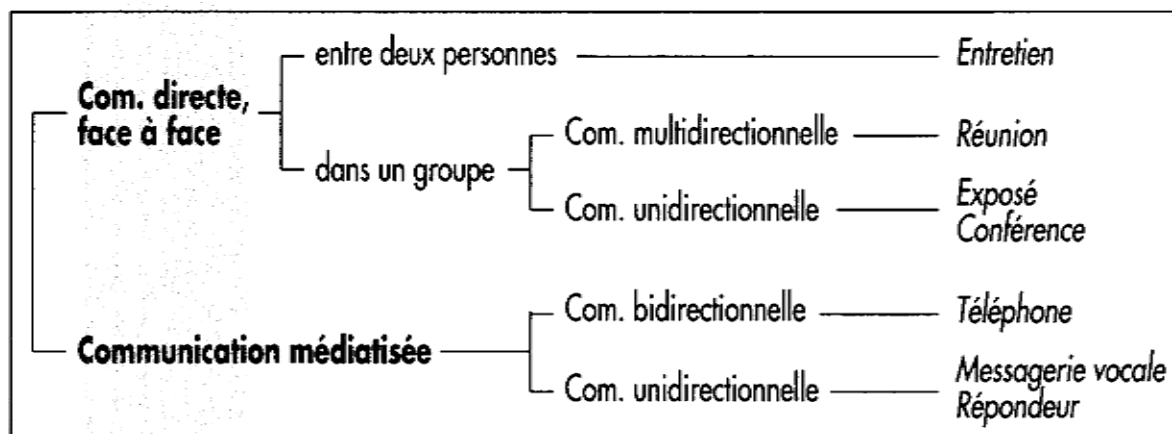


I/ LA COMMUNICATION ORALE DIRECTE

Les règles générales de la communication sont les mêmes à l'écrit qu'à l'oral : s'investir, transmettre des informations utiles, s'exprimer dans un langage adapté.

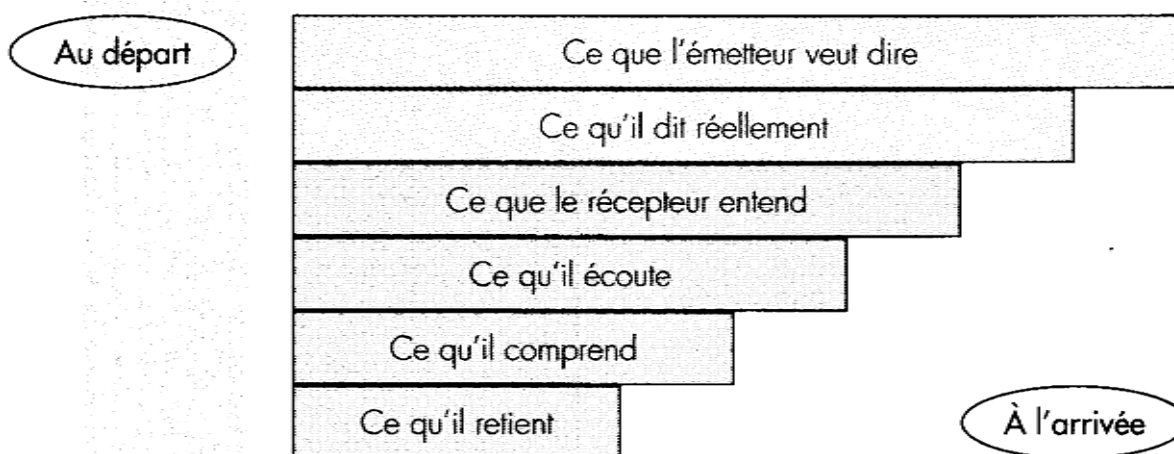
Dans la communication orale s'ajoutent des techniques spécifiques notamment à l'écoute.

I.1 Les situations de communication orale sont très variées



Dans toute situation de communication orale, on constate souvent une déperdition d'information entre l'émission et la réception :

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE



Plusieurs situations peuvent expliquer cette déperdition de l'information.

- **L'émetteur n'a pas dit** : il s'exprime mal ou il a oublié (émotivité, trac, etc.)
- **Le récepteur n'a pas entendu** : il est malentendant ou l'environnement est bruyant.
- **Le récepteur n'a pas écouté** : il est fatigué, il s'ennuie ou le message est trop long.
- **Le récepteur n'a pas compris** : son vocabulaire est insuffisant, il parle mal la langue ou son cadre de référence est différent.
- **Le récepteur a oublié** : il a une mauvaise mémoire ou il a aussi pu mal interpréter une information ou la déformer volontairement.

I.2 Certaines techniques permettent de limiter cette déperdition d'information

Chaque interlocuteur doit pratiquer une écoute de qualité :

- **écoute objective**, sans jugement de valeur porté sur ce qui est dit ; il s'agit de comprendre le message ;
- **écoute active**, essayant de deviner le non-dit.

Exemple :

	<i>Ce qui est dit</i>	<i>Ce qui est sous-entendu</i>
Awa :	Rose, je te rappelle que la lettre doit partir ce soir.	- Tu n'as pas exécuté le travail que je t'ai demandé.
Rose :	J'ai entendu ! Mais je termine ce rapport urgent.	- Tu n'arrêtes pas de me commander ; je sais ce que j'ai à faire !
Awa :	Si tu ne te mets pas à la lettre, je vais être obligée de la faire.	- Je suis ton chef ; ce n'est pas à moi de frapper cette lettre.
Rose :	Bon, j'arrête, et je la fais, cette lettre...	- J'en ai assez de faire tes quatre volontés...

Il faut donc développer les attitudes personnelles qui favorisent une écoute de qualité :

- Etre disponible, ouvert à ce que dit l'autre ; apprécier l'intérêt de ce qu'il a dit ; rechercher pourquoi nos avis divergent ;
- Etre attentif, se tenir en éveil, en anticipant sa pensée, en repérant ses idées essentielles ;
- L'observer : sa tenue, sa voix, ses mimiques, ses postures pour vérifier la cohérence entre le langage verbal et le paralangage ;
- Connaître ses propres travers ou défauts (esprit critique, agressivité, contradictions intérieures, émotivité, mauvaise foi...) pour pratiquer une écoute objective.

En outre, pour assurer la réussite de la communication, on peut recourir à un questionnement pertinent, judicieux, à la reformulation de ce qui est dit et à toutes techniques facilitant la prise de parole.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- **Le questionnement de l'interlocuteur permet :**
 - o de vérifier sa propre interprétation ;
 - o d'obtenir une explication supplémentaire ;
 - o d'inciter la personne à donner son avis personnel.

Conseils :

- poser peu de questions, mais des questions courtes et claires ;
- choisir des questions ouvertes permettant à l'interlocuteur de répondre à sa guise ;
- ne pas porter de jugement sur les réponses données.

Exemple de question ouverte:

- o dire : « Comment améliorer la motivation du personnel ? » (question ouverte)
- o plutôt que : « Dans les mesures pour améliorer la motivation, incluez-vous l'augmentation des salaires ? » (question fermée)

- **La reformulation garantit la bonne compréhension du message. Il peut s'agir :**
 - o d'une simple répétition sous une forme résumée ;
 - o d'une réexpression du message global, traduisant ce que le récepteur a compris au travers des mots, mais aussi des comportements, des sous-entendus.

La reformulation peut être à l'initiative de l'émetteur (« Avez-vous bien compris ? » ou bien « Qu'en pensez-vous ? ») ou du récepteur (« Si j'ai bien compris, vous avez dit que ... »).

Cela permet à l'émetteur de contrôler la compréhension du message ou d'adapter son message à l'auditoire. Pour le récepteur, c'est un moyen d'intégrer le message, de l'assimiler correctement.

- **La prise de parole** doit être maîtrisée. Il faut admettre que, quel que soit le contexte (réunion, entretien, exposé), la prise de parole est difficile. Pour surmonter ces difficultés, il faut :
 - o d'abord dépasser les causes des blocages. Pour cela :
 - prendre conscience des causes de blocage qui varient suivant les personnes :
 - un manque d'assurance lié à des différences de statut (le poids des contraintes sociales, la présence des supérieurs hiérarchiques, de personnes hostiles...);
 - des difficultés d'expression, la pauvreté du langage ;
 - l'émotivité, la crainte d'être mal jugé, de ne pas donner de soi l'image souhaitée, de paraître ridicule.
 - s'accepter tel qu'on est, avec ses insuffisances, sa sensibilité, ses sentiments ;
 - réaliser qu'on a toujours quelque chose à dire, qu'en s'exprimant on clarifie sa pensée, on enrichit ses possibilités ;
 - o ensuite, connaître les techniques de l'exposé oral

II/ Les techniques de communication orale

Elles visent à intéresser l'interlocuteur. Elles interviennent lors de la conception du message et lors de sa réalisation :

- le message ne doit pas être improvisé ;
- l'expression doit être maîtrisée.

Voir fiches ci-dessous :

Pour réussir Une communication orale

Se préparer minutieusement

Il faut d'abord, s'informer – ou s'interroger – sur les **conditions** générales de la communication.

- Son objectif : *Quel est le problème ? Qu'ai-je à dire ? Pourquoi ?*
- Ses conditions : *Dans quelles circonstances le message sera-t-il émis (entretien, réunion, exposé) ?
Quelle doit être sa durée ?*

On peut alors organiser ses idées, dans un **plan** clair et rigoureux, en veillant à :

- passer rapidement sur ce qui est connu ;
- préciser ce qui est vraisemblablement ignoré ou méconnu ;
- adapter le volume du « discours » au temps imparti.

Enfin, les **documents** à diffuser ou à projeter doivent être choisis, conçus et réalisés avec soin.

Réaliser un message efficace

Pour cela :

- Adapter son langage à l'auditoire, à l'interlocuteur.

Quelques conseils pour être compris
Exprimez-vous simplement, dans un langage courant, avec des phrases courtes. Soyez explicite... mais évitez les longueurs. Utilisez une expression directe : Vous, Nous, Je... Arrondissez les chiffres. Donnez des exemples. Mettez-vous à la place du récepteur.

- Réagir de façon positive aux manifestations de l'interlocuteur.
- Utiliser des supports audiovisuels : tableau, rétroprojecteur.
- Maîtriser le temps : intervention brève, sans dépassement du temps éventuellement imparti.

Les conditions matérielles peuvent influencer le déroulement de la communication.

- **Le Temps.** Le moment est-il bien choisi ? Le temps imparti semble-t-il suffisant ou trop long ?
- **Le Lieu.** L'endroit est-il favorable à l'échange ? comment les personnes seront-elles placées ? A-t-on pris les mesures pour assurer une certaine tranquillité (pas de téléphone...) ?
- **La Tenue vestimentaire.** Quelle tenue adopter pour que l'auditoire ne soit pas distrait par des problèmes mineurs ? (tenue correcte, sans excentricité).

Comment réagir face au silencieux ou à l'agressif ?

- **Face au silencieux :**
 - Ne pas le forcer à s'exprimer,
 - mais essayer de l'apprivoiser, de le mettre en confiance en l'interrogeant du regard à propos d'un point où il est compétent.

- **Face à l'agressif :**
 - Ne pas « entrer dans son jeu » ; ne pas répondre sur le même ton ;
 - Respirer profondément.
 - Exprimer de nouveau posément les arguments de l'interlocuteur ; reconnaître le bien-fondé de l'un d'entre eux (ou quelques uns) ; trouver des points de convergence.
 - Eventuellement, repousser l'étude du problème à plus tard.

III/ LA COMMUNICATION ORALE MEDIATISEE

Pour réussir une communication téléphonique, un enregistrement sur répondeur, il faut appliquer les techniques de la communication directe et, en plus, respecter des façons de procéder propres à chacun des outils.

III.1 Il est indispensable que l'environnement soit propice à la communication :

- Le local doit être calme
- Le téléphone doit être placé à gauche du poste de travail de façon à disposer de sa main droite pour prendre des notes (l'inverse pour un gaucher)
- Les documents nécessaires pour rechercher les numéros de téléphone et prendre des notes doivent être à portée de main :
 - Pour rechercher les numéros de téléphone : répertoire personnel, répertoire interne de l'entreprise, l'annuaire téléphonique, éventuellement une carte des fuseaux horaires (pour les appels à l'étranger)
 - Pour prendre des notes : bloc, crayons, agenda, imprimés « Message téléphonique »

III.2 Les principales situations d'appel

- **Donner une information**
 - Rappeler l'objet de la demande ;
 - Fournir l'information sûre et vérifiée ;
 - Exprimer sa disponibilité pour des renseignements complémentaires.
- **Demander des renseignements**
 - Poser des questions précises et claires ;
 - Prendre en notes les réponses obtenues ;
 - Remercier.
- **Faire une réclamation**
 - Préciser les motifs de mécontentement ;
 - Négocier au mieux ; rester ferme, mais toujours courtois.
- **Prendre un rendez-vous**
 - Préalablement, noter les disponibilités, dans l'ordre de préférence ;
 - Après fixation du RV, le noter avec précision sur l'agenda.

III.3 Comment utiliser les outils de communication téléphonique

Avec les avancées technologiques, divers services sont offerts par les postes téléphoniques et en augmentent l'efficacité. Toutefois, l'utilisateur doit :

- **connaître les diverses manipulations à effectuer pour utiliser toutes les possibilités de son poste :**
 - numérotation abrégée pour les numéros appelés fréquemment ;
 - touche « bis » pour appeler automatiquement un numéro ;
 - contrôle écran du numéro composé, de la durée de la communication ;
 - écoute « mains libres » (touche haut-parleur)
 - transfert d'une communication à un poste ;
 - transfert d'appel en cas d'absence sur un autre poste ;
 - mise en attente d'un appel ou d'une communication en cours.

- **savoir comment se comporter dans les situations de communication**
 - sourire
 - s'exprimer assez lentement, sur un ton normal
 - surveiller son langage

NE PAS DIRE	DIRE PLUTÔT
Quittez pas !	Merci de rester en ligne.
C'est pour quoi ?	Veuillez me préciser le but de votre appel. Que désirez-vous ? Que puis-je faire pour vous ? ...
Je vous le passe.	Je vous passe son poste. Je vous mets en relation avec lui. Je lui passe la communication.
Rappelez plus tard.	Quand puis-je vous rappeler ? Préférez-vous rappeler ou souhaitez-vous que je vous rappelle ?

Comment émettre un appel téléphonique ?

Avant l'appel

- *S'interroger* :
 - QUOI ? L'appel envisagé est-il utile ?
 - QUI ? La personne appelée est-elle susceptible de donner l'information voulue ?
 - QUAND ? Le moment est-il favorable ?
(penser aux décalages horaires)
- *Préparer la communication* :
 - relever le nom, la fonction et le numéro de la personne ;
 - énumérer les points à aborder, dans l'ordre qui convient le mieux (d'abord les informations agréables, ensuite les points plus délicats) ;
 - préparer éventuellement son argumentation ;
 - préparer les documents à consulter (dossier, lettre reçue...).

Pendant l'appel – COMMENT ? –

- Se présenter : prénom et nom, fonction, entreprise.
- Indiquer le motif de l'appel.
- Écouter les réponses, prendre des notes (information, suite à donner...).
- Récapituler les points importants ; remercier s'il y a lieu.
- Prendre congé, saluer ; raccrocher.

Après l'appel

Donner la suite prévue, dans les plus brefs délais.

Comment recevoir un appel téléphonique ?

La phase d'accueil

- décrocher rapidement (trois sonneries au plus).
- Se présenter (prénom, nom, fonction).
- Identifier le correspondant et le saluer.

La communication

- Écouter le message ; le reformuler.
- Donner la suite qui convient :
 - fournir immédiatement l'information demandée (ou préciser quand on pourra le faire) ;
 - prendre note d'un message pour un autre destinataire sur un imprimé Message ;
 - Transmettre la communication à la personne concernée.
 - Filtrer les communications pour le responsable : si la communication ne doit pas lui être transmise, donner une raison au correspondant (réunion, RV...) et prendre note du message.
- Récapituler si nécessaire.
- Attendre que l'interlocuteur prenne congé ; le saluer et raccrocher après lui.

Comment enregistrer un message sur répondeur ?

Deux types de messages

- Message d'information
Ex. : heures d'ouverture, durée des congés.
- Message d'accueil pour inciter le correspondant à enregistrer son message.

Règles générales

- Bien préparer son message.
- Adopter un ton naturel, chaleureux. S'exprimer clairement, brièvement.

Plan du message

- Saluer ; se présenter.
- Donner l'information. Pour un message d'accueil, inciter le correspondant à enregistrer son message et à préciser ses coordonnées.
- Saluer.

LA REDACTION DES MESSAGES

I/ LE CONTENU DU MESSAGE

Les écrits professionnels sont d'une extrême variété et de contenu différent selon le moyen de communication utilisé. Si le support le plus utilisé est le papier, il reste que les moyens de transmission sont variés (la poste, le fax, le courrier électronique, etc.)

Communication externe	avec un partenaire (client, fournisseur, etc.)	par lettre
	avec un groupe (clients, prospects)	par circulaire
Communication interne	pour informer le personnel	par note d'information
	pour donner un ordre	par note de service
	pour rendre compte d'un travail	par compte rendu
	Pour présenter une idée	par rapport

Malgré leur variété, les écrits professionnels sont réalisés suivant la même trame, la même structure. Ils se construisent à partir d'un même schéma :

Quel est mon objectif ?	Informer ou m'informer ? Convaincre ou réfuter ? Demander un travail ou le fournir ?
Pour quel destinataire ?	Qui est-il ? Est-ce que je le connais ? Quel est son niveau de formation ? Comment s'exprime-t-il ? Que sait-il du sujet ? Quelles peuvent être ses réactions ?
Que dois-je lui dire ?	Quels sont ses besoins ? Que souhaite-t-il ? Quelle information puis-je lui apporter ? Quelle argumentation fournir ?
Comment le dire ?	Avec quels mots ? Sous quelle forme ? Avec quelle présentation ?

Comment rechercher les idées ?

Pour tout message, les questions clés (**QOQC**) permettent de cerner le sujet et d'en explorer tous les aspects : **Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ?** On peut ajouter à ces questions : **pourquoi ? Combien ?**

Pour les messages commerciaux il est souhaitable d'utiliser la méthode **AIDA** :

A : attirer l'Attention **I** : susciter l'Intérêt **D** : provoquer le Désir **A** : inciter à l'Action

Pour différentes études, tenir compte des différents aspects du problème : économique, humain, commercial, psychologique, financier, esthétique, juridique, etc.

II/ LA FORME DU MESSAGE

Il s'agit là de la réalisation du message dans sa phase écrite, phase qui nécessite le respect de quelques principes.

Tout d'abord, le plan doit être mis en évidence pour faciliter la lecture et la compréhension.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Plusieurs plans existent :

Le plan classique

- | | |
|---------------|--|
| Introduction | <ul style="list-style-type: none"> • de quoi on parle et pourquoi • comment on va en parler (plan) |
| Développement | <ul style="list-style-type: none"> • les divers points à traiter |
| Conclusion | <ul style="list-style-type: none"> • ce que le lecteur doit retenir ou faire |

Hier Aujourd'hui Demain

	Hier	Aujourd'hui	Demain
Lettre	Situation antérieure (lettre reçue...)	Question traitée Problème étudié	Ce qu'on attend du destinataire
Notes de service	Problème constaté	Nécessité d'agir	Travail à faire
Rapport	Problème à résoudre	Différentes solutions possibles	Propositions Mesures à prendre

Le modèle médical

- | | |
|---------|--|
| Rapport | <ul style="list-style-type: none"> • les symptômes ⇒ Les dysfonctionnements • le diagnostic ⇒ L'analyse des causes • le traitement ⇒ Les solutions proposées |
|---------|--|

Ensuite, il faut écrire pour être lu et être compris. Pour cela il faut :

- **Adapter le langage au destinataire**
 - Ton ni obséquieux, ni vulgaire, mais naturel, à l'aise
 - Vocabulaire connu du lecteur, langage simple
- **Améliorer la lisibilité du texte**
 - Une idée par paragraphe. Deux constructions possibles :
 - si on répond au souhait du lecteur : idée générale en début de paragraphe puis les explications ;
 - sinon : d'abord la démonstration, puis l'idée.
 - Dans chaque paragraphe les phrases doivent être :
 - courtes, de construction simple, mais variées ;
 - avec une formulation positive, à la voix active ;
 - sans omettre les mots de liaison.
 - Dans chaque phrase des mots courts, concrets.
- **Impliquer le lecteur**
 - Dans une lettre, utilisez le « Vous » plutôt que le « Nous »
 - Dans tout message, voyez le problème du côté du lecteur

Important :

Relire le texte à haute voix en tenant compte des questions suivantes :

- Passe-t-il bien ? Est-il facile à comprendre ? La conclusion découle-t-elle normalement du texte ?
- Le lecteur sera-t-il satisfait du message ? Son point de vue est-il pris en compte ? L'argumentaire est-elle convaincante ?
- Le texte donne-t-il une bonne image de l'entreprise ?

LA PRÉSENTATION DE LA LETTRE

Malgré les nouveaux moyens de communication, la lettre reste le document le plus largement utilisé par les entreprises. Elle est en fait le moyen de preuve le plus sûr accepté par les tribunaux. La lettre est l'image de marque pour l'entreprise qui l'utilise dans ses relations avec l'extérieur, c'est à dire la représentation collective que le public a d'une firme ou d'une marque commerciale, ce qui donne à l'entreprise une identité forte et précise qui la distingue de ses concurrents et contribue à sa pérennité.

C'est pourquoi un soin particulier doit être apporté aussi bien à son contenu qu'à sa présentation. Ainsi, les lettres sont toujours disposées selon une norme standard ou propre à l'entreprise.

I/ LES DIFFÉRENTES PARTIES DE LA LETTRE

1) LA PRÉSENTATION :

- Le papier doit être blanc, sans ligne, de format 21 x 29,7 (A4) en général.
- Les marges minimales sont fixées à 20 mm (ou 2cm) à droite et à gauche.
- La mise en page et la rédaction sont les éléments d'une bonne lettre.
- La présentation est du type normalisé.

2) LE CONTENU :

L'EN-TÊTE

Pré-imprimé ou non, il contient les informations concernant l'expéditeur de la lettre. Il doit comporter les rubriques suivantes :

Mentions obligatoires (s'il s'agit d'une entreprise) :

- nom de l'entreprise, raison sociale
- adresse
- forme juridique de la société
- montant du capital s'il y a lieu
- numéro d'immatriculation au Registre du Commerce

Mentions facultatives :

- numéro de téléphone, télécopie, télex, fax, Email,...
- références postales (numéro de boîte postale)
- références bancaires
- etc.

LA SUSCRIPTION OU VEDETTE

Elle indique le nom et l'adresse du destinataire. Elle s'inscrit en haut de la lettre sous l'en-tête, à droite ou à gauche, selon le type de présentation, sur 6 lignes (toutes ou partiellement remplies).

LES RÉFÉRENCES

Elles comportent souvent les initiales du rédacteur, de la personne qui a saisi la lettre, quelquefois le numéro du dossier. Certains y ajoutent les références du destinataire. Elles se placent en haut et à gauche de la lettre, sous l'en-tête.

Ex :

N/Réf. : 18/EGB/DG

V/Réf. : reprendre les références de la lettre à laquelle on répond.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

L'OBJET DE LA LETTRE

Il indique le sujet de la lettre. Pour une réclamation ou une réponse à une lettre, l'expéditeur peut faire figurer le nom et le numéro du document initialement reçu. L'objet est placé sous les références.

Ex. chez le client : N/commande n°..., V/livraison n°..., V/facture n°...

Ex. chez le fournisseur : V/commande n°..., N/livraison n°..., N/facture n°..., V/lettre du ...

LE LIEU ET LA DATE

Ils sont obligatoires car ils permettent d'une part de classer la lettre dans l'ordre chronologique et d'autre part de déterminer le tribunal compétent en cas de litige.

LES PIECES JOINTES

Elles indiquent la nature et le nombre de documents joints à la lettre. Elles figurent souvent en dessous de l'objet de la lettre, parfois en bas de la lettre.

LA SIGNATURE

Elle figure toujours en fin de texte et doit être manuscrite pour rendre la lettre valable au plan juridique. La mention P.O. (pour ordre) peut figurer et signifie que la personne responsable a délégué ses pouvoirs à la personne qui a écrit la lettre.

Elle se compose :

- de la fonction du signataire (il ne s'attribue pas de titre de Monsieur ou Madame),
- du paraphe manuscrit,
- du nom du signataire : il se désigne par son prénom ou ses prénoms (les initiales peuvent suffire dans certains cas) et son nom (obligatoire)

3) LA STRUCTURE GÉNÉRALE DE LA LETTRE

LA FORMULE D'APPEL

La lettre proprement dite est précédée de l'appellation ou formule d'appel : la façon dont on s'adresse à un destinataire répond à des règles précises, codifiées par les usages et doit être cohérente avec la suscription

Suscription	Formule d'appel
<i>Monsieur Jean DIOP</i>	→ <i>Monsieur</i>
<i>Madame Jeanne SECK</i>	→ <i>Madame</i>
<i>Monsieur le Directeur</i>	→ <i>Monsieur le Directeur</i>
<i>Monsieur le Directeur Général</i>	→ <i>Monsieur le Directeur Général</i>
<i>Nouvelle Société de Raffinage</i>	→ <i>Messieurs</i>
<i>SOCOTECH SA</i>	→ <i>Messieurs</i>

L'INTRODUCTION

Elle est une prise de contact avec le destinataire ou un rappel des faits.

Exemples : - *Nous avons le plaisir de vous informer que nos sommes en mesure de vous fournir* - *Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous faire connaître vos prix* - *Veuillez nous faire parvenir les articles suivants :* - *Veuillez trouver ci-joint* - *Nous accusons réception de votre lettre du* - *Conformément à vos instructions, nous vous expédions les articles suivants :* - *En réponse à votre lettre du ..., nous vous signalons que nous procéderons à la livraison de*

LE DEVELOPPEMENT

C'est la partie dans laquelle on expose en détail le problème et ses conséquences.

LA CONCLUSION

Elle doit inciter le destinataire à entreprendre une action dans le sens de ce qui a été annoncé dans l'introduction de la lettre. Elle doit spécifier ce que le rédacteur attend de son correspondant et dans quels délais. Le ton de la conclusion doit être en rapport avec l'objet de la lettre (aimable, neutre ou irrité).

Exemples : - *Nous vous serions reconnaissants de nous communiquer votre réponse dans les meilleurs délais.* - *Nous vous saurions gré de bien vouloir nous répondre par retour de courrier.* - *Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour ce contretemps aussi imprévu qu'exceptionnel.* - *Nous espérons que cet incident ne nuira nullement à nos relations.* - *Nous vous renouvelons nos excuses pour ce retard tout à fait indépendant de notre volonté.* - *Sans réponse de votre part sous huitaine, nous nous verrons dans l'obligation de remettre votre dossier à notre service contentieux.*

LA FORMULE DE POLITESSE

Elle permet de quitter son correspondant en respectant les convenances commerciales. Elle doit être simple et son choix est imposé par les circonstances.

Exemples :

Lettre d'égal à égal : *Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.* – *Veillez recevoir, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.*

Lettre d'un inférieur à un supérieur hiérarchique : *Nous vous prions de recevoir, Monsieur, l'expression de nos sentiments respectueux.* – *Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.*

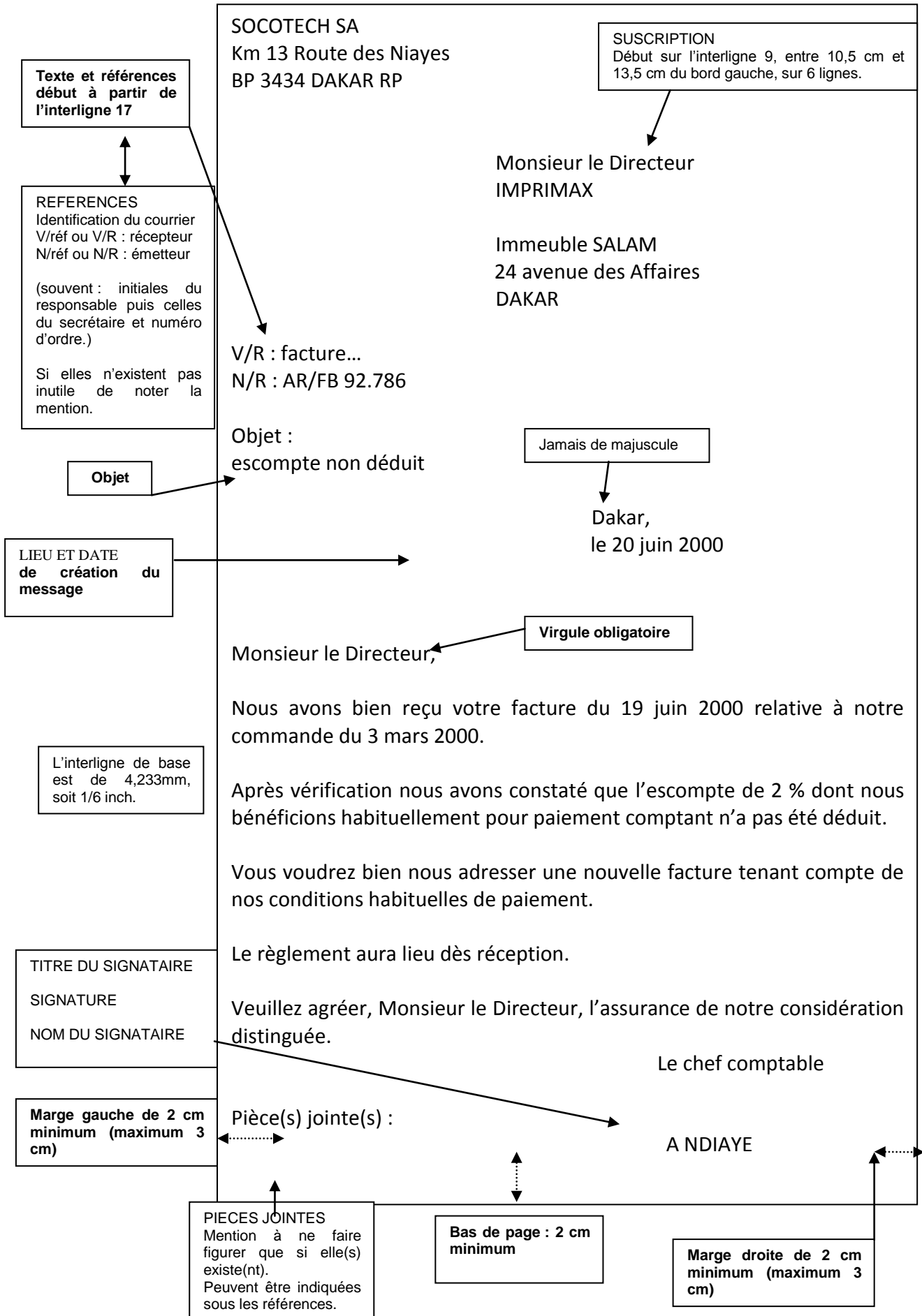
Lettre d'un supérieur à un inférieur hiérarchique : *Veillez agréer, Monsieur, l'assurance de notre parfaite considération.*

Quelques formules de politesses courantes

Pour une lettre adressée à :

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Veillez agréer,</i> • <i>Nous vous prions d'agréer,</i> 	Formule d'appel	<ul style="list-style-type: none"> • <i>nos salutations distinguées.</i> • <i>l'expression de nos sentiments distingués</i> 	Un fournisseur
	Formule d'appel	<ul style="list-style-type: none"> • <i>nos salutations dévouées (ou empressées).</i> • <i>l'expression de nos sentiments dévoués.</i> 	Un client
cher client	<ul style="list-style-type: none"> • <i>nos cordiales salutations.</i> 		
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Je vous prie d'agréer,</i> 	Formule d'appel	<ul style="list-style-type: none"> • <i>mes salutations respectueuses.</i> • <i>L'expression de mes sentiments respectueux (ou dévoués)</i> 	Un supérieur

III/ EXEMPLES DE PRESENTATION NORMALISEE



FORMAT PERSONNALISE

SOCOTECH SA

SA au Capital de
Km 13 Route des Niayes
BP 3434 DAKAR RP

RC :
Compte Bancaire

Tél :
Fax

Monsieur le Directeur
IMPRIMAX

Immeuble SALAM
24 avenue des Affaires
DAKAR

V/R : facture...
N/R : AR/FB 92.786

Objet :
escompte non déduit

Dakar,
le 20 juin 2000

Monsieur le Directeur,

Nous avons bien reçu votre facture du 19 juin 2000 relative à notre commande du 3 mars 2000.

Après vérification nous avons constaté que l'escompte de 2 % dont nous bénéficions habituellement pour paiement comptant n'a pas été déduit.

Vous voudrez bien nous adresser une nouvelle facture tenant compte de nos conditions habituelles de paiement.

Le règlement aura lieu dès réception.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'assurance de notre considération distinguée.

Le chef comptable

A NDIAYE

Pièce(s) jointe(s) :

LE COURRIER

Le courrier concerne la rédaction et l'envoi d'une communication écrite à une destination externe ou interne.

I/ LE COURRIER CLASSIQUE

Il s'agit de la rédaction et de l'envoi d'une lettre qui apporte un message à un correspondant (client, fournisseur, transporteur, etc.) et qui donne une certaine image de l'entreprise. La lettre doit donc être réalisée de façon à entretenir de bonnes relations avec le destinataire : « les relations d'affaires sont avant tout des relations humaines ».

La réalisation de la lettre commence par l'analyse de la situation.

Cette étape est primordiale et permet de définir l'objectif assigné au message. Pour cela, il faut se poser un certain nombre de questions dont voici certaines :

- Dans quelle entreprise sommes-nous ?
- Quelle est la situation économique générale ?
- Quelles sont les relations antérieures avec le correspondant ?
- Quel est le problème actuel ?
- Dans quel sens souhaitons-nous le résoudre ?
- Dans quel sens le correspondant souhaite-t-il le voir résolu ?
- Quand faut-il répondre ?
- Etc.

La conception de la lettre obéit aux règles générales de rédaction des messages

En effet, la lettre doit être bien comprise et bien reçue. On peut alors s'inspirer des lettres antérieures car, même si la lettre doit être adaptée à chaque cas, la trame générale est la même dans des situations semblables. L'intérêt réside donc dans la possibilité de constituer un répertoire de lettres modèles correctement rédigées.

La lettre doit être bien présentée

- Présentation normalisée ou personnalisée
- Respect des règles de mise en page et de la disposition
- Correction de l'orthographe et de la syntaxe

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Quelques exemples :

Demande de renseignements	<p>DEMANDE Objet : nature du renseignement - Raison de la demande. - Nature de l'information souhaitée. - Remerciements par avance pour l'information fournie (ou l'aide apportée).</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">V/catalogue V/tarifs Article x</p>	<p>RÉPONSE À LA DEMANDE Objet : nature du renseignement - Accusé de réception de la demande (date, objet). - Explications fournies. - Espoir d'avoir répondu à l'attente ; proposition de renseignements complémentaires.</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">N/catalogue N/cifre Article x</p>
Réclamation pour retard de livraison	<p>RÉCLAMATION DU CLIENT Objet : Notre commande n° ... - Rappel de la commande (date, n°) et de la date de livraison prévue. - Constatation du retard ; préjudice subi (rupture de stock, ventes manquées, mécontentement de clients...) - Demande de livraison au plus tôt.</p>	<p>RÉPONSE DU FOURNISSEUR Objet : Votre commande n° ... - Accusé de réception de la lettre (date, commande). - Explication du retard (retard de notre propre fournisseur, panne sur une chaîne de fabrication, réorganisation de l'atelier...) - Annonce de la livraison prévue ; éventuellement, réduction annoncée. - Assurance de nos efforts pour livrer le plus tôt possible.</p>
Réclamation pour erreur de livraison	<p>RÉCLAMATION DU CLIENT Objet : V/livraison du... (ou : N/commande n° ...). - Rappel de la livraison (date) relative à la commande n° ... - Constatation de l'erreur ; inconvénients. - Demande de livraison des articles commandés et demande d'instructions pour les articles livrés par erreur. (ou : proposition de conserver les articles livrés par erreur moyennant une réduction). - Espoir de règlement rapide du problème.</p>	<p>RÉPONSE DU FOURNISSEUR Objet : N/livraison du ... (ou V/commande n° ...) - Accusé de réception de la lettre (date, erreur). - Explication éventuelle (confusion de références...) ; présentation d'excuses. - Solution proposée. Ex. : • envoi des articles commandés ; • proposition de conserver les articles livrés par erreur : réduction accordée ; sinon, instructions pour le retour. (Demander au client d'indiquer son choix). - Espoir d'avoir réglé au mieux le problème.</p>
Erreur sur facture	<p>RÉCLAMATION DU CLIENT Objet : Votre facture n° ... - Rappel de la facture (n°, date). - Erreur constatée (Ex. : erreur sur le prix d'un article, la quantité ; erreur sur la date de règlement prévue...) - Demande de rectification.</p>	<p>RÉPONSE DU FOURNISSEUR Objet : Notre facture n° ... - Accusé de réception de la lettre (date, erreur). - Explication éventuelle (erreur de saisie...) ; présentation d'excuses. - Envoi d'une nouvelle facture. - Assurance de nos efforts pour que pareille erreur ne se renouvelle pas.</p>
Retard de règlement	<p>RAPPEL DU FOURNISSEUR 1^{er} rappel : double de la facture + mention « Rappel ». 2^e rappel : lettre Objet : N/facture n° ... - Rappel de la facture (n°, date, montant) et de la date de règlement prévue. - Constatation du retard, malgré le premier rappel. - Demande de règlement au plus tôt pour éviter la transmission du dossier au contentieux.</p>	<p>LETRE DU CLIENT DEMANDANT UN DÉLAI - Accusé de réception de la lettre de rappel (date, facture n° ...). - Raison du retard (Ex. : difficultés financières dues à une baisse des ventes, à une mauvaise conjoncture...) - Argumentation en sa faveur (ancienneté, régularité antérieure) : demande d'un délai de... - Espoir de compréhension ; remerciements.</p>

II/ LE COURRIER REPÉTITIF

Le courrier répétitif est le moyen par lequel une information est transmise à un groupe de correspondants collectivement ou individuellement selon la situation. Deux types de courrier répétitif sont le plus souvent utilisés : la circulaire et la lettre type.

La circulaire :

C'est un message unique diffusé à un nombre important de destinataires. Cela concerne souvent une information ponctuelle destinée :

- A l'ensemble des partenaires (avis de changement d'adresse, de numéro de téléphone, etc.)
- Aux fournisseurs (avis de changement d'adresse de livraison, appels d'offres, etc.)

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- Aux clients (annonce d'une hausse des tarifs, d'une réduction des prix, de soldes, imposition de nouvelles conditions de vente, etc.)
- Aux prospects et aux clients à relancer (lettre de vente)
- Au personnel (proposition des activités du Comité d'Entreprise, annonces diverses relatives à la vie de l'entreprise)

La circulaire ayant pour but d'informer, certaines qualités sont requises :

<ul style="list-style-type: none">• Clarté du texte• Mise en valeur des informations essentielles	→ Pour que l'information soit comprise
--	--

<ul style="list-style-type: none">• Message rédigé comme pour un seul destinataire• Mais aucune précision ne concernant qu'un seul lecteur	→ Pour que chacun se sente directement concerné
---	---

La lettre de vente ayant pour but d'informer en vue de provoquer un achat est construite en général sur le modèle AIDA (Accroche, Intérêt, Désir, Action)

La lettre type :

C'est un message personnalisé établi à partir d'un texte standard. Elle permet ainsi, dans une situation qui se reproduit souvent, d'adresser un message individualisé au correspondant concerné. Elle convient dans toutes les situations du même type.

C'est un texte standard qui est enregistré et des endroits sont repérés et laissés vides ou en pointillés ou en code pour y introduire les variables correspondant au cas traité. C'est le procédé du repiquage.

Exemple :

Objet : N/Facture n°.....

Nous avons reçu votre lettre du par laquelle vous nous faites part de votre souhait d'obtenir u délai de paiement pour notre facture du d'un montant de

En raison de l'ancienneté de nos relations, nous avons le plaisir d'accepter exceptionnellement un report de l'échéance.

En conséquence, vous pourrez assurer le règlement de cette facture le

Veillez agréer, nos salutations dévouées.

Qualités essentielles de la lettre type :

- Les variables doivent être bien intégrées au texte standard ;
- La rédaction doit être claire, fluide, personnalisée.

LES LETTRES SPECIFIQUES A LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE

I/ LA DEMANDE DE DOCUMENTATION

I.1 / LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

1/ OBJET :

- C'est une demande d'échantillons, de tarifs, de catalogue

2/ CADRE JURIDIQUE

- Il n'y a pas un engagement d'achat

3/ PLAN :

- a) Annonce de l'article sur lequel porte la demande de renseignements
- b) Motif de la demande et, éventuellement, importance des besoins à satisfaire
- c) Conditions d'achat du demandeur

4/ CONSEILS

- Emploi du mode conditionnel pour marquer le simple désir d'information

Modèle 1 : Demande de documentation

Objet : Demande de documentation

Monsieur,

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous faire parvenir une documentation détaillée sur votre gamme de produits cosmétiques

Nous serions particulièrement intéressés par vos modèles ci-dessous qui nous sont le plus fréquemment demandés par notre clientèle :

- *Lait de corps*
- *Coffrets maquillage.....*

Si vos prix nous conviennent, nous prévoyons l'achat d'au moins 500 de chaque modèle par mois. Nos fournisseurs habituels nous consentent un délai de paiement de 60 jours fin de mois de livraison. Nous souhaiterions avoir des livraisons qui interviendraient dans les 15 jours suivant la date de notre commande.

Dans l'attente d'une réponse dans les meilleurs délais, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées

Modèle 2 : Demande d'essai

Objet : Demande d'essai

Messieurs,

Nous sommes très intéressés par votre dernier photocopieur modèle Aussi souhaiterions-nous, sans engagement de notre part, en faire l'essai dans nos bureaux, en présence du personnel qui pourrait être concerné par son utilisation.

Nous vous remercions de nous communiquer le jour et l'heure qui vous conviendraient pour procéder à cette démonstration. Nous souhaiterions que ce soit de préférence aux heures de bureau.

Si vos conditions nous convenaient, nous envisagerions de passer commande auprès de vous dans un bref délai.

Veillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

1.2 / RÉPONSE A UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

1/ OBJET :

- C'est le point de départ d'une affaire avec un client

2/ CADRE JURIDIQUE

- Fixer les conditions de vente (prix, paiement, livraison) que le client devra accepter ou discuter.

3/ PLAN

- a) Accuser réception (reprise des termes de la demande en rappelant la date d'envoi)
- b) Présenter l'offre
- c) Plaider en faveur de l'offre (argumentation du vendeur)
- d) Se mettre à la disposition du client

4/ CONSEILS

- Être précis dans la présentation des conditions de vente.

Modèle 1 : Réponse à une demande précise

Objet :
V/ Demande de documentation
Messieurs,
Nous vous remercions de votre demande de documentation du 12 novembre 20.. concernant notre dernière machine-outil.

Nous nous empressons de vous faire parvenir une documentation complète concernant cet article. Notre tarif et nos conditions habituelles de vente y sont indiqués ainsi que les taux de remise pour commande importante.
Ce matériel particulièrement robuste est d'un excellent rapport qualité-prix. Nous pouvons vous assurer que sa facilité d'emploi vous donnerait entière satisfaction.

Nous restons à votre entière disposition pour toutes informations complémentaires.

Veillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments dévoués.

Modèle 2 : Réponse à une demande imprécise

Objet :
V/ Demande de documentation
Messieurs,
Nous avons bien reçu votre demande du ... et vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre société.

Conformément à votre souhait, nous nous empressons de vous adresser notre catalogue général qui vous donnera toutes les précisions sur les modèles que nous commercialisons.
Nous serions heureux de vous envoyer toute documentation complémentaire concernant les modèles de notre catalogue qui vous intéresseraient plus particulièrement. Nous vous proposons de rencontrer notre représentant M..... pour discuter des conditions de notre collaboration.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos meilleures salutations.

II/ LA COMMANDE

II.1 / LA LETTRE DE COMMANDE

1/ OBJET :

- C'est un ordre à faire exécuter et qui a la valeur d'un bon ou d'un bulletin de commande

2/ CADRE JURIDIQUE

- Un contrat qui crée des obligations :
 - Le vendeur : doit livrer aux lieux et dates convenus
 - Le client : doit prendre livraison et payer le prix convenu

3/ PLAN :

- a) Annonce de la commande (énumérer les articles avec réf., prix)
- b) Informer sur le délai de livraison souhaité
- c) Demande pour pouvoir bénéficier des meilleures conditions de vente ou rappel de celles obtenues

4/ CONSEILS

- Emploi du présent de l'indicatif pour commander
- Le futur pour la livraison
- Le conditionnel pour de meilleures conditions de paiement

Modèle : Lettre de commande

Objet :
N/ commande n°
Messieurs,

Nous vous prions de bien vouloir nous expédier les articles dont vous trouverez le détail ci-dessous :

- 10 rames de papier pour photocopieur, blanc Réf 1979 4500f l'unité
- 3 boîtes d'étiquettes blanches 101 x 35 mm Réf 1334 10000f l'unité
- 3 boîtes de 20 clés USB Réf LG 256 120000f l'unité

Vous voudrez bien nous assurer la livraison de ces articles sous quinzaine.
Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous faire bénéficier de vos meilleures conditions de paiement et attendons vos propositions à ce sujet.

Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.
Le Responsable du service achat

II.2 / L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA COMMANDE

1/ OBJET :

- Lettre non obligatoire mais sert d'avertissement que la commande est bien enregistrée

2/ CADRE JURIDIQUE

- C'est le début de conclusion du contrat

3/ PLAN

- a) Accuser réception de la commande avec remerciements
- b) Éventuellement rappel du détail des articles
- c) Accord ou rappel des conditions de livraison et de paiement
- d) Manifester la volonté de donner satisfaction au client

4/ CONSEILS

- Être précis dans le contenu

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Modèle : Accusé de réception de la commande

Objet :

V/ Commande n^o

PJ : Conditions générales de vente

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre commande et vous confirmons que nous sommes en mesure de vous livrer les marchandises commandées, soit :

- 10 rames de papier pour photocopieur, blanc Réf 1979 4500f l'unité*
- 3 boîtes d'étiquettes blanches 101 x 35 mm Réf 1334 10000f l'unité*
- 3 boîtes de 20 clés USB Réf LG 256 120000f l'unité*

Nous vous assurons la livraison sous quinzaine conformément à votre demande.

Vous trouverez ci-joint nos conditions habituelles de vente, mais nous avons le plaisir de vous accorder une remise exceptionnelle de 10% sur la totalité de cette première commande.

Nous vous assurons que tous nos soins seront apportés à l'exécution de votre ordre.

Veillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments dévoués.

II.3 / MODIFICATION DE LA COMMANDE

1/ OBJET :

- Il s'agit de revenir sur une décision ferme, une décision librement prise. Il n'y a alors rien à exiger du fournisseur.

2/ CADRE JURIDIQUE

- C'est au fournisseur qu'appartient la prise de décision d'accepter ou de refuser la modification puisque la commande est synonyme d'engagement de sa propre responsabilité, de contrat librement accepté.

3/ PLAN

- a) Rappel des termes de la commande et de la date
- b) Annonce des modifications souhaitées
- c) Les raisons motivant ces modifications
- d) Espoir d'obtenir un accord et remerciements anticipés

NB : Il est possible d'invertir b) et c)

4/ CONSEILS

- Ce genre de courrier doit être envoyé avec un Accusé de Réception pour prouver que la lettre a été expédiée et reçue.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Modèle 1 : lettre de modification de commande (recommandée avec A R)

Objet :

Modification de la commande n° ...

Messieurs,

Par notre lettre du ..., nous vous avons commandé les articles ci-dessous :

- 10 rames de papier pour photocopieur, blanc Réf 1979 4500f l'unité*
- 3 boîtes d'étiquettes blanches 101 x 35 mm Réf 1334 10000f l'unité*
- 3 boîtes de 20 clés USB Réf LG 256 120000f l'unité*

Accepteriez-vous de réduire la quantité des rames de papier de moitié ?

En effet, nous venons de constater qu'il nous reste encore en stock suffisamment de papier pour les travaux que nous avons entrepris. Notre entreprise devant fermer dans 10 jours pour réfection, nous ne pouvons courir le risque de stocker une aussi importante quantité d'articles périssables.

Nous souhaitons vivement qu'il vous soit possible de nous donner votre accord sur cette modification de commande et vous en remercions par avance.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Responsable du service achat

Modèle 2 : lettre d'annulation de commande (recommandée avec A R)

Objet :

Annulation de N/commande n°

Messieurs,

Le 23 décembre dernier, nous vous avons commandé une imprimante HP Desk jet 5943 au prix de 65000f.

Or, nous venons juste de recevoir d'un de nos agents de retour de stage en France un lot de matériel informatique dont deux imprimantes. Elles répondent toutes les deux aux caractéristiques que nous avons décrites dans la lettre de commande citée en référence.

Accepteriez-vous par conséquent, pour nous éviter un double emploi, d'annuler cette commande ?

Nous souhaitons vivement qu'il vous soit possible de nous donner satisfaction.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Responsable du service achat

II.4 / RÉPONSE À UNE DEMANDE DE MODIFICATION DE COMMANDE

1/ RÉPONSE POSITIVE POSSIBLE

- En cas d'augmentation de la quantité commandée
- S'il s'agit d'un client important

EXEMPLE DE RÉPONSE POSITIVE

« Nous avons bien reçu votre lettre du ... et selon votre désir, nous annulons ...

Heureux d'avoir pu vous donner satisfaction, nous vous renouvelons, Monsieur, l'assurance de nos sentiments dévoués »

2/ RÉPONSE NÉGATIVE POSSIBLE

- S'il s'agit d'une commande spéciale en cours d'exécution
- Si les Stocks sont insuffisants

NB : ne jamais laisser paraître sa déception ou sa mauvaise humeur

EXEMPLE DE RÉPONSE NÉGATIVE

« Nous avons bien reçu votre lettre du ... mais nous sommes dans le regret de vous annoncer que nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande.

(Énumérer les raisons du refus) ... L'annulation de votre ordre nous contraindrait à (les conséquences) ...

III/ LA LIVRAISON

III.1 / LA RÉCLAMATION LIÉE A UNE ERREUR DE LIVRAISON

1/ OBJET :

Plusieurs situations peuvent motiver la rédaction de cette lettre :

- Les marchandises reçues sont défectueuses
- Elles ne sont pas conformes à la commande
- Les quantités n'ont pas été respectées

NB : certaines erreurs sont sans préjudice immédiat donc elles sont réparables. D'autres peuvent faire l'objet de dédommagements.

2/ CADRE JURIDIQUE

- L'erreur doit avoir été constatée lors de la livraison.
- Les réserves faites doivent être confirmées par Lettre Recommandée (LR).
- La solution est à l'amiable ou c'est une action en justice pour indemnisation.

3/ PLAN :

- a) Accuser réception de la livraison en précisant la date
- b) Signaler l'erreur ou confirmer les réserves émises lors de la livraison (être précis)
- c) Demander réparation du préjudice et informer du renvoi des articles ou attendre instructions du fournisseur
- d) Émettre le vœu que le problème ne se reproduira plus

4/ CONSEILS

- La demande de réparation d'un préjudice exige une certaine fermeté de ton.
- Le fournisseur doit accepter le retour des articles non conformes en port dû et procéder à leur remplacement franco de port.

Modèle 1 : Réclamation pour articles non conformes à la commande

Objet :

Erreur de livraison

P.J. : Commande n° 137

Messieurs,

Nous accusons réception de votre livraison du 08 courant. Or, après vérification, nous nous permettons de vous faire remarquer que les articles livrés ne sont pas conformes à ceux commandés (voir copie ci-jointe).

Aussi nous vous demandons de bien vouloir nous faire parvenir les articles manquants dans les plus brefs délais.

Les articles reçus ne correspondant pas à nos besoins, nous vous les expédions en port dû.

Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Responsable du Service des Achats

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Modèle 2 : Réclamation pour marchandises défectueuses

Objet :

V/ Livraison n°

Messieurs,

Votre transporteur vient de nous livrer les articles relatifs à notre commande du ...

Nous vous confirmons, par la présente, les réserves formulées en présence de votre livreur sur le bulletin de livraison à savoir :

- 2 rames de papier pour photocopieur, blanc Réf 1979 endommagées par endroits*
- 2 boîtes d'étiquettes blanches 101 x 35 mm Réf 1334 jaunies*
- ...*

Aussi, nous vous proposons de conserver ces articles avec une remise de 10% afin de pouvoir effectuer une vente promotionnelle.

(Ou bien : Aussi, nous vous demandons de nous les changer dans les plus brefs délais).

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

III.2 / RÉPONSE DU FOURNISSEUR A UNE RÉCLAMATION JUSTIFIÉE

1/ OBJET : Il s'agit pour le fournisseur :

- d'un désir de régler au mieux un incident
- de faire sentir le prix qu'on attache à sa clientèle
- d'insister sur des solutions positives
- d'attendre de l'indulgence de la part du client

2/ CADRE JURIDIQUE

- Le contrat de vente rend le fournisseur responsable et donc il doit réparation
- Le client est en droit d'exiger le remplacement d'articles non conformes

3/ PLAN

- a) Accuser réception de la lettre
- b) Présenter des excuses et expliquer la faute en insistant sur l'attention portée à la réclamation du client
- c) Proposer une réparation en cas de préjudice
- d) Solliciter l'indulgence du client et promettre d'éviter le retour d'un tel fait

4/ CONSEILS

- Éviter les expressions « petite erreur » ou « léger incident ».
- Ne pas exagérer sa responsabilité et éviter de ternir l'image de marque de la société.
- Ne pas rejeter la faute sur un collaborateur.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Modèle 1 : lettre-réponse à une réclamation justifiée

Objet :

V/Réclamation du ...

Messieurs,

Par votre lettre du 12 dernier, vous nous informez qu'une partie des articles que nous vous avons livrés le 08 dernier est défectueuse.

Nous regrettons vivement que ce fait ait échappé à nos services de contrôle et vous prions de bien vouloir nous en excuser.

Nous avons dû recourir, en cette période de vacances, à un personnel intérimaire qui, tout en étant consciencieux, manque encore d'expérience.

Aussi, nous vous expédions aujourd'hui même, en régime accéléré et franco de port les articles de remplacement. Accepteriez-vous de conserver les articles défectueux moyennant un rabais de 30% sur le prix auquel vous les aviez commandés ?

Nous vous prions de ne pas nous tenir rigueur de cet incident aussi involontaire qu'exceptionnel et espérons que ce contretemps n'aura aucune conséquence préjudiciable pour vous.

Veillez croire, Messieurs, en notre entier et sincère dévouement.

Modèle 2 : lettre-réponse à une réclamation justifiée

Objet :

V/ Réclamation du ...

Messieurs,

Nous accusons réception de votre lettre nous indiquant que vous avez reçu de la marchandise que vous n'avez pas commandée.

Après enquête dans nos services, il s'avère que nous vous avons expédié effectivement une commande destinée à un autre client. Aussi, nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour cette regrettable erreur.

Pour vous éviter tout préjudice supplémentaire, nous nous efforçons de vous expédier, dans les plus brefs délais, les articles correspondant à votre commande et vous demandons de bien vouloir conserver cette marchandise en dépôt en attendant que notre transporteur passe la récupérer d'ici quelques jours.

Nous vous renouvelons nos excuses pour le désagrément que nous avons pu vous causer et vous prions de croire, Messieurs, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

III.3 / LA RÉCLAMATION AU TRANSPORTEUR

1/ OBJET :

Les marchandises voyagent aux risques du destinataire qui doit donc intervenir en cas de problème. Plusieurs cas peuvent arriver :

a) Avaries ou manquants constatés lors de la livraison :

- Inviter le livreur à constater leur nature et leur importance
- Faire consigner les remarques de manière précise et détaillée sur le bulletin de livraison
- Confirmer les réserves au transporteur dans les 3 jours par Lettre Recommandée (LR).

b) Avaries ou manquants constatés après la livraison :

- Prouver par expertise ou témoins, ou d'autres moyens, que cela s'est produit pendant que la marchandise était sous la garde du transporteur
- Confirmer les réserves au transporteur dans les 3 jours par Lettre Recommandée (LR).

c) Retard de livraison :

- Notifier ses réserves au transporteur par Lettre Recommandée (LR)
- Constater le retard et demander la mise à disposition des marchandises
- Formuler des réserves quant au préjudice subi du fait du retard
- Aviser le fournisseur

2/ CADRE JURIDIQUE

- Le contrat oblige le transporteur à transporter une commande d'un point à un autre dans des conditions et délais déterminés
- A défaut, il commet une faute contractuelle
- C'est à lui de fournir la preuve que le dommage ne lui est pas imputable (cas de force majeure)

3/ PLAN :

- a) Accuser réception de la livraison en précisant la date
- b) Formuler les réserves émises de manière précise et détaillée et décrire les dommages éventuels
- c) Demander réparation du préjudice (livraison ou indemnisation)

4/ CONSEILS

- La demande de réparation d'un préjudice exige une certaine fermeté de ton.

Modèle 1 : Confirmation de réserves

Lettre Recommandée avec A. R.

Objet :

V/ livraison du...

Monsieur,

Nous vous rappelons que vous avez assuré le 08 courant le transport et la livraison de marchandises commandées à notre fournisseur

Par la présente, nous vous confirmons les réserves formulées sur le bon de livraison, ainsi qu'il suit :

-

-

Ces avaries (ou manquants) ont été d'ailleurs confirmées par le livreur.

Votre responsabilité étant engagée, nous vous demandons de faire le nécessaire auprès de notre fournisseur pour que le remplacement des articles défectueux (ou le complément des articles manquants) soit assuré dans les meilleurs délais.

Nous comptons sur un règlement rapide du litige et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Responsable du Service des Achats

Modèle 2 : Retard de livraison

Lettre Recommandée avec A. R.

Objet :

V/ livraison du...

Messieurs,

La société PAPEX vous a remis le 08 décembre dernier cinq colis contenant des fournitures de bureau qui auraient dû nous être livrés le 09. Or, à ce jour, ces colis ne nous sont pas encore parvenus.

Nous vous mettons en demeure, par la présente lettre, de nous livrer ces articles dans les plus brefs délais. Nous faisons toutes les réserves concernant le préjudice que nous cause ce retard.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Responsable du Service des Achats

IV/ LE RÈGLEMENT DES FACTURES

IV.1 /ENVOI DE RÈGLEMENT

A la réception de la facture, le client doit procéder au règlement de celle-ci :

- Soit au comptant à l'aide d'un chèque.
- Soit à crédit : alors le fournisseur établit une traite (ou lettre de change) qu'il envoie au client pour acceptation.

A/ PAIEMENT PAR CHÈQUE

1/ OBJET :

- Le chèque bancaire doit être envoyé au fournisseur dans les 48 heures et doit être accompagné d'une lettre.
- C'est souvent une lettre-type complétée par repiquage.

2/ PLAN

- a) Accuser réception de la facture
- b) Annoncer l'envoi du chèque en précisant son montant et son numéro
- c) Souhaiter une bonne réception

B/ PAIEMENT PAR LETTRE DE CHANGE

1/ OBJET:

- C'est le moyen utilisé lorsqu'il s'agit de paiement à crédit à 30, 60 ou 90 jours fin de mois de livraison.
- C'est le fournisseur qui l'envoie au client, et la fait accompagner de la facture et d'une demande d'acceptation.

2/ PLAN

- a) Annoncer l'envoi de la facture et de la traite en indiquant le montant
- b) Demander l'acceptation de la traite et son retour rapide
- c) Souhaiter une bonne réception des documents

C) CONSEILS

- S'abstenir de tout commentaire
- Ne plaider aucune cause
- Être bref et précis

Modèles de lettres d'envoi de règlement

LETRE D'ACCOMPAGNEMENT DE CHÈQUE

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre facture N° 1235 du 24 décembre 20...

Nous vous prions de bien vouloir trouver, ci-joint, un chèque n° ... d'un montant de 250000f en règlement de notre dette.

Nous vous en souhaitons bonne réception et vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments dévoués.

LETRE D'ACCOMPAGNEMENT DE TRAITE (envoi du fournisseur)

Nous vous prions de bien vouloir trouver, ci-joint, notre facture n° 1235 d'un montant de 250000f ainsi qu'une traite à échéance au 31 décembre du même montant.

Veuillez l'accepter et nous la faire parvenir par retour du courrier.

Nous vous souhaitons bonne réception de ces documents et vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments dévoués.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

LETTRE-CHÈQUE AVEC DEMANDE DE REÇU (utilisée par exemple par les études notariées)

Nous vous prions de bien vouloir trouver, ci-dessous, un chèque n°... d'un montant de 250000f, en règlement de votre facture n° 1235 du ...

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous retourner le double de cette lettre datée et signée avant de remettre le chèque à l'encaissement.

Nous vous souhaitons bonne réception de ces documents et vous prions d'agréer, Messieurs, nos meilleures salutations

IV.2 / LA RÉCLAMATION POUR ERREUR DE FACTURATION

1/ OBJET :

Toute facture reçue doit être vérifiée. Cette lettre permet d'obtenir une nouvelle facture à la place de celle sur laquelle le client a constaté une anomalie. Plusieurs cas d'erreurs sont possibles :

- Les marchandises facturées ne correspondent pas à celles commandées.
- Les prix unitaires sont inexacts.
- Le taux de TVA ne convient pas.
- Les conditions de vente sont différentes de celles convenues.
- Des erreurs de calcul sont notées.
- Etc.

2/ CADRE JURIDIQUE

- Toute facture doit être conforme aux conditions convenues entre le client et le fournisseur.
- Si l'erreur provient du fournisseur, c'est à lui d'accepter l'établissement d'une nouvelle facture.
- Le client est en droit de demander l'annulation de toute facture qu'il trouve erronée, s'il peut en fournir la preuve.

3/ PLAN :

- a) Accuser réception de la facture en précisant la date et le numéro
- b) Signaler l'erreur constatée
- c) Annoncer le retour de la facture et demander l'établissement d'une nouvelle facture.

4/ CONSEILS

- Être aimable, calme et poli. Mais si le fournisseur ne réagit pas, le ton de la deuxième lettre sera plus sec et ferme.
- Éviter les formules agressives qui ne favorisent ni le dialogue, ni la résolution du problème.

Modèle 1 : Lettre de réclamation pour erreur de facturation

Monsieur,

Nous accusons réception de votre facture n° 3456 du 31 janvier 20...

Après vérification, nous avons décelé les erreurs suivantes :

- *les quantités facturées ne sont pas celles qui ont été livrées : nous avons reçu 12 caisses au lieu des 16 commandées*
- *les prix unitaires ne sont pas ceux qui figurent sur notre bon de commande : nous étions d'accord sur 45000f la caisse au lieu de 55000f.*

En conséquence, vous trouverez ci-joint les documents de référence et nous vous demandons d'établir une nouvelle facture conforme à nos engagements réciproques.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Responsable du Service des Achats

Modèle 2 : Lettre de réclamation pour erreur de facturation

Messieurs,

Votre facture n° 3456 du 31 janvier 20... nous est bien parvenue.

Lors de la vérification, nous avons constaté qu'elle a été établie selon vos conditions générales de vente alors que vous nous aviez accordé des conditions spéciales pour cette affaire que nous avons conclue au cours de notre entretien téléphonique du 17 janvier dernier.

Nous vous demandons par conséquent de bien vouloir nous adresser une facture d'avoir tenant compte de la remise de 10% prévue pour une commande de plus de 10 caisses.

Nous vous en savons d'avance gré et vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Responsable du Service des Achats

IV.3 / RÉPONSE DU FOURNISSEUR À LA RÉCLAMATION POUR ERREUR DE FACTURATION

A/ LA RÉCLAMATION EST JUSTIFIÉE

1/ OBJET :

- Le but est de présenter des excuses au client et de réparer l'erreur.

2/ CADRE JURIDIQUE

- Le contrat de vente rend le fournisseur responsable et donc il doit accepter de réparer l'erreur.
- Le client est en droit d'exiger l'établissement d'une nouvelle facture.

3/ PLAN

- a) Accuser réception de la lettre de réclamation
- b) Reconnaître l'erreur
- c) Présenter des excuses et annoncer l'envoi d'une nouvelle facture rectificative annulant et remplaçant celle qui est erronée.

B/ LA RÉCLAMATION EST INJUSTIFIÉE

1/ OBJET :

- Le but est de préciser avec clarté le contenu des conditions mal interprétées par le client en usant de diplomatie.

2/ CADRE JURIDIQUE

- Le contrat de vente rend le fournisseur responsable en cas d'erreur ; c'est donc à lui de prouver que la réclamation n'est pas fondée.
- Sans preuves matérielles, le client n'a aucun droit d'exiger l'établissement d'une nouvelle facture.

3/ PLAN

- a) Accuser réception de la lettre de réclamation
- b) Rappeler les accords conclus et confirmer leur application
- c) Demander le règlement de la facture
- d) Se mettre à la disposition du client et souhaiter garder les bonnes relations commerciales

4/ CONSEILS

- Dans tous les cas, rester simple, courtois et aimable et éviter tout vocabulaire agressif.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Modèle 1 : Réponse à une réclamation justifiée

*Monsieur,
Votre réclamation du ... nous est parvenue et après vérification, nous avons constaté que nous vous avons malencontreusement imputé une tarification erronée.
Nous nous en excusons profondément.
Ainsi, nous vous transmettons, ci-joint, une facture d'avoir et vous remercions par avance de ne pas nous tenir rigueur de cette erreur.
Nous restons à votre disposition et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.*

Modèle 2 : Réponse à une réclamation non justifiée

*Messieurs,
Nous avons pris connaissance de votre réclamation faisant référence à un accord intervenu avec nous suite à un entretien téléphonique et portant sur la remise applicable à une commande de plus de 10 caisses.
Pour éviter tout malentendu concernant le bien fondé de notre facturation que vous contestez, nous vous rappelons que nous vous avons confirmé, par écrit en date du la remise qui vous a été accordée par nos services commerciaux.
Cette remise de 5% a bien été appliquée sur le montant de votre dernière facture. Nous vous saurions donc gré de bien vouloir régler cette facture dont nous vous envoyons ci-joint un autre exemplaire.
Nous restons à votre entière disposition pour tout et souhaitons entretenir nos relations commerciales dans les meilleures conditions.
Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.*

IV.4 / RÉCLAMATION POUR INCIDENT DE RÈGLEMENT

A) PAIEMENT PAR CHÈQUE :

Les erreurs suivantes peuvent être constatées sur le chèque envoyé par le client :

- Oubli de signature
- Montant non conforme
- Nom du bénéficiaire erroné
- Numéro de compte à créditer erroné
- Ratures importantes, ...

1/ OBJET :

Il s'agit d'écrire pour demander :

- Soit de compléter le chèque que l'on retourne
- Soit de refaire le chèque

2/ PLAN :

- a) Accuser réception du règlement et remercier
- b) Informer de l'erreur trouvée
- c) Demander un nouveau titre de paiement conforme à la facture

B/ PAIEMENT PAR LETTRE DE CHANGE

Il s'agit en général d'un avis d'impayé spécifiant ou non le motif du refus qui peut être :

- Une gêne passagère de trésorerie
- Une négligence de prévention
- La mauvaise foi du débiteur

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

1/OBJET :

- Par cette lettre, le créancier entre en contact avec son client (débiteur) pour obtenir le règlement de sa facture dans les plus courts délais
- La demande de règlement portera sur le principal augmenté des frais de retour de l'effet

2/ CADRE JURIDIQUE

- Accepter l'effet de commerce signifie que le débiteur s'engage à approvisionner son compte à la date de l'échéance.
- Dix jours avant l'échéance, il doit prévenir sa banque de l'effet qui va être réclamé.
- En cas de non-paiement, le bénéficiaire a le droit de saisir un huissier pour faire dresser un protêt pour défaut de paiement.

3/ PLAN

- a) Informer du retour de l'effet impayé
- b) Exprimer la surprise causée par ce retour
- c) Demander le paiement immédiat par tous les moyens (valeur nominale + frais)
- d) Formuler l'espoir de recevoir le règlement attendu rapidement

4/ CONSEILS

- Le contenu et le ton varient selon qu'il s'agit :
 - D'un débiteur qui a toujours été ponctuel et sérieux dans ses règlements
 - D'un débiteur récidiviste (qui n'en est pas à sa première défaillance)

Modèle 1 : Erreur dans le libellé du chèque

*Messieurs,
Votre règlement par chèque concernant notre facture N°123 du 23 novembre 20... nous est bien parvenu et nous vous en remercions.
Toutefois, vous nous avez adressé un chèque de 150000f au lieu de 250000f dus.
Aussi, nous vous serions reconnaissants de nous envoyer, dans les meilleurs délais, un nouveau chèque de 250000f correspondant au montant de la facture.
Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.*

Modèle 2 : lettre de change impayée

*Messieurs,
Notre banque nous retourne, impayée, la lettre de change de 250000f que nous avons tirée sur vous à fin décembre, pour solde de notre facture N° 123 du 23 novembre 20...
Cet effet ayant été accepté par vous, nous sommes très surpris de ce retour et espérons qu'il s'agit d'une erreur ou d'un malentendu.
En conséquence, veuillez nous adresser, par un prochain courrier et par tout moyen à votre choix, le montant ci-dessus indiqué, augmenté des frais de retour, soit un total 260000f.
Nous vous remercions par avance de la rapidité de votre règlement.
Veuillez croire, Messieurs, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.*

IV.5 / DEMANDE DE DÉLAI DE PAIEMENT

1/ OBJET:

Pour plusieurs raisons, le débiteur peut ne pas pouvoir tenir ses engagements de règlement : le but de la lettre est donc **d'obtenir un délai de paiement supplémentaire.**

2/ CADRE JURIDIQUE

- La réception d'une commande et d'une facture oblige le débiteur à honorer les engagements de règlement qu'il a librement pris.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- A défaut, il commet une faute contractuelle.
- C'est à lui de convaincre le créancier qui sera libre d'accepter ou non un délai supplémentaire de paiement.

3/ PLAN :

- a) Rappeler les engagements financiers pris lors de la commande et exprimer des regrets de ne pouvoir assurer le règlement prévu
- b) Donner une explication (plausible ou vérifiable) de l'origine des difficultés
- c) Demander une prorogation exceptionnelle d'échéance
- d) Espérer l'accord du fournisseur et exprimer des remerciements anticipés.

4/ CONSEILS

- Exposer les faits simplement
- Éviter de donner des raisons qui terniraient l'image de marque de l'entreprise
- Les raisons liées à des événements exceptionnels doivent être vérifiables.

Modèle 1 : demande de délai de paiement

*Messieurs,
A la fin de ce mois vient à échéance la traite N° ... du 23 novembre ..., de 250000f en règlement de votre facture N° ...
Nous avons le regret de vous informer qu'en raison de difficultés financières passagères, il nous sera impossible d'honorer cette traite.
En conséquence, nous vous prions de nous accorder, exceptionnellement, un report d'échéance de cet effet à fin janvier 20....
Nous espérons que la régularité avec laquelle nous avons honoré nos engagements antérieurs permettra de répondre favorablement à notre demande et vous en remercions par avance.
Veuillez croire, Messieurs, en l'assurance de notre considération distinguée.*

Modèle 2 : demande de délai de paiement

*Monsieur,
Nous avons bien reçu votre facture N° ... du 23 novembre ..., de 250000f ainsi que votre traite à échéance le 31 décembre prochain.
En raison d'une panne importante sur l'une des chaînes de fabrication, le niveau de notre production a baissé, entraînant du coup une nette diminution de nos ventes avec des conséquences immédiates sur notre trésorerie. Ainsi, il ne nous est pas possible de faire face à notre engagement.
En conséquence, nous vous prions de nous accorder, exceptionnellement, un report d'échéance de cet effet à fin janvier 20..., tous frais et intérêts de retard à notre charge.
Nous vous remercions par avance de tout l'intérêt que vous accorderez à notre demande.
Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.*

IV.6 / RÉPONSE À UNE DEMANDE DE DÉLAI DE PAIEMENT

1/ OBJET :

Il s'agit d'accepter ou de refuser le report d'échéance :

- Accepter sans réticence ni mépris
- Refuser de manière courtoise mais ferme

2/ CADRE JURIDIQUE

- Le bénéficiaire d'une lettre de change peut, en cas de non-paiement, faire dresser par un huissier un protêt pour défaut de paiement et se retourner contre le client.
- Il est le seul à pouvoir accepter de proroger un délai de paiement malgré les inconvénients que cela pourrait comporter.

3/ PLAN D'UNE RÉPONSE POSITIVE :

- a) Accuser réception de la demande en précisant la date et l'objet
- b) Accorder un délai en précisant le caractère exceptionnel de la prorogation
- c) Aviser le client de la création d'une nouvelle traite en précisant le montant et la nouvelle échéance
- d) Espérer que le délai de paiement supplémentaire permettra au client de rétablir la situation

4/ PLAN D'UNE RÉPONSE NÉGATIVE :

- a) Accuser réception de la demande en précisant la date et l'objet
- b) Formuler un refus en donnant des arguments acceptables, plausibles
- c) Regretter de ne pouvoir aider le client

5/ CONSEILS

- Marquer le caractère exceptionnel d'une acceptation afin que le client n'ait pas à demander à l'avenir un nouveau délai.
- En cas de refus, rester courtois mais ferme.

Modèle 1 : Réponse positive à une demande de délai de paiement

*Monsieur,
Nous avons bien reçu votre lettre du 13 novembre 20..., nous demandant de proroger de deux mois l'échéance de la lettre de change d'un montant de 250000f payable au 31 décembre prochain.
En raison de l'ancienneté et de l'excellence de nos relations, il nous est possible, exceptionnellement, de vous donner notre accord.
L'effet n'étant pas encore en circulation, nous allons l'annuler. Il vous sera donc présenté une nouvelle traite de 260000f (montant initial + frais) à échéance du 28 février prochain.
Tout en étant heureux d'avoir pu apporter une réponse favorable à votre demande, nous vous prions de croire, Monsieur, à l'expression de nos sentiments dévoués.*

Modèle 2 : Réponse négative

*Monsieur,
Nous avons bien reçu votre lettre du 13 novembre 20..., nous demandant de reporter au 31 janvier 20... l'échéance de la lettre de change d'un montant de 250000f en règlement de la facture N° ...
Contraints de faire face à nos propres engagements, nous sommes dans l'impossibilité de donner une suite favorable à votre requête et le regrettons vivement.
Nous vous prions de croire, Monsieur, à l'expression de nos sentiments dévoués.*

IV.7 / LETTRES SPECIFIQUES DANS LES RELATIONS BANCAIRES

A) Demande d'autorisation de découvert :

*Monsieur le Directeur,
A la suite de notre entretien téléphonique du ..., nous vous confirmons que notre entreprise sollicite le concours de votre établissement sous forme d'une autorisation de découvert pour un montant de
En effet, (raisons de la demande).
Nous sommes à votre entière disposition pour vous apporter toute justification qui vous semblerait nécessaire.
Nous vous remercions de l'intérêt que vous voudrez bien accorder à notre demande et vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.*

B) Modèle de demande de virement automatique :

Madame, - Monsieur, - société

Adresse :

Domiciliation bancaire :

- adresse de l'agence :

- n° de compte :

Veuillez débiter notre compte mensuellement (trimestriellement) de la somme de ;

Par versement à chacune des échéances suivantes :

.....

Au crédit du compte de M. ou de la société

- adresse :

- domiciliation bancaire :

- adresse de l'agence :

- n° de compte :

Fait à Le

Signature du donneur d'ordre

C) DEMANDE DE CREDIT DOCUMENTAIRE

1) Objet :

Le crédit documentaire est utilisé dans les transactions commerciales internationales entre un importateur et un exportateur. L'entreprise importatrice demande à sa banque l'ouverture d'un crédit en faveur de l'exportateur. C'est une sorte de garantie de paiement au fournisseur étranger avant l'expédition des marchandises.

2) Cadre juridique :

L'opération de crédit documentaire est un engagement écrit pris par une banque de payer le montant précisé et dans un délai fixé par l'acheteur. Cet engagement n'est pris que lorsque la banque a reçu des documents justificatifs (nature des marchandises, prix, conditions de vente, etc.). Elle peut alors émettre le crédit en faveur du fournisseur, à la demande de l'acheteur. Cette opération se fait entre les banques des différentes parties concernées (importateur et exportateur).

3) Plan de la lettre

- a) Situer le problème : conclusion d'un marché avec une entreprise étrangère
- b) Formuler la demande de crédit en indiquant le nom du bénéficiaire, son montant et le délai
- c) Indiquer les documents joints à cette demande.

Exemple de demande de crédit documentaire

BANQUE Adresse :

Objet :

P.J. :

Dakar, le

Messieurs,

Notre société vient de conclure un marché très important avec la société... établie en France.

Nous vous demandons de bien vouloir nous accorder l'ouverture d'un crédit documentaire au bénéfice de la société ... exportatrice (raison sociale, siège social, domiciliation bancaire, n° de compte).

Ce crédit documentaire serait d'un montant de ..., correspondant au règlement de la marchandise qui nous sera acheminée par (modalités de transport) en date du... (Date de livraison).

Vous trouverez ci-joint tous les documents justificatifs nécessaires à l'établissement de ce crédit.

Dans l'attente d'une réponse favorable, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués

V/ LETTRES RELATIVES AU CONTENTIEUX LIÉ AU RÈGLEMENT DES FACTURES

GÉNÉRALITÉS

- Lorsque le client ne règle pas ses factures dans les délais prévus, le fournisseur peut recourir à des lettres de rappel avant d'en arriver à la procédure de mise en demeure.
- Ce sont souvent des lettres-types ou des formulaires qui sont utilisés

V.1 / PREMIER RAPPEL DE RÈGLEMENT

1/ OBJET :

- Le but de cette lettre est de se faire payer tout en voulant conserver le client.
- Pour un récidiviste on peut exiger un paiement par retour du courrier.

2/ PLAN

- a) Constater l'absence d'un règlement suite à une vérification
- b) Supposer qu'il s'agit d'un oubli
- c) Demander de ne pas tenir compte de la requête si le paiement a été effectué entre-temps
- d) Remercier par avance du règlement

3/ CONSEILS

- Le ton utilisé varie suivant le type de client
- Exemples de formules à utiliser :

En procédant à la vérification de nos comptes, nous constatons ...

Notre service comptable nous informe que votre compte reste débiteur de ...

Modèle 1 : Première lettre de rappel

Monsieur,
Sauf erreur ou omission de notre part, la mise à jour de nos comptes fait apparaître un règlement qui n'aurait pas été effectué concernant la facture N° d'un montant de 250000f dont ci-joint photocopie.
Nous sommes persuadés qu'il s'agit d'un oubli de votre part et que nous ne tarderons pas à enregistrer votre règlement.
Si entre-temps le paiement avait été effectué, nous vous demandons de considérer notre démarche comme nulle et non avenue.
Nous vous remercions et vous prions de croire, Monsieur, à l'expression de nos sentiments les meilleurs.
Le Chef Comptable

Modèle 2 : Première lettre de rappel au client habitué à payer avec retard

Messieurs,
Nous vous rappelons que votre compte reste débiteur dans nos livres pour la somme de 250000f, montant de la facture N° payable par ... au 31 décembre 20....
Nous n'avons pas reçu ce règlement et, l'échéance étant dépassée, nous vous demandons de nous l'adresser par prochain courrier, pour la bonne règle de notre comptabilité (ou de nos écritures).
Si entre-temps le paiement avait été effectué, nous vous demandons de considérer notre démarche comme nulle.
Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.
Le Chef Comptable

V.2 / DEUXIÈME RAPPEL DE RÈGLEMENT

1/ OBJET :

La première lettre n'ayant pas suffi pour obtenir le règlement, le fournisseur ou créancier reste encore dans une procédure amiable pour obtenir une réponse du client.

2/ CADRE JURIDIQUE :

Cette deuxième lettre marquera la fin de la procédure amiable et ouvre la voie du contentieux

3/ PLAN

- a) Rappel de la première lettre avec références de la facture impayée par le client
- b) Constaté l'absence de paiement avec une nouvelle proposition de paiement échelonné
- c) Demander le règlement dans les plus brefs délais avec éventuellement une menace de transmission du dossier au service contentieux.

Modèle 1 : Deuxième lettre de rappel

Monsieur,
Par notre lettre du ... nous vous rappelions notre facture citée en objet, d'un montant de 250000f, restée impayée.
Nous sommes surpris de n'avoir pas encore, à ce jour, enregistré votre règlement et vous invitons à régulariser votre situation dans les plus brefs délais, par tout moyen à votre convenance.
Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
Le Chef Comptable

Modèle 2 : Deuxième lettre de rappel

Messieurs,
Nous avons le regret de constater que notre relance du ... (mettre le date) relative au non-paiement de notre facture citée en objet, d'un montant de 250000f, est restée sans effet.
Si vous n'êtes pas présentement en mesure de faire face à la totalité de la créance, nous pourrions convenir d'un versement mensuel et ponctuel suivant un échéancier que nous établirions ensemble.
Nous tenons à vous signaler que cette proposition d'arrangement amiable ne pourra plus se renouveler. En cas de refus de votre part, faites nous parvenir le règlement de votre créance par retour du courrier, faute de quoi nous serons contraints de transmettre votre dossier à notre service contentieux.
Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.
Le Chef Comptable

V.3 / PROCÉDURE DE MISE EN DEMEURE

- La mise en demeure est le dernier avertissement, l'ultime démarche amiable du créancier.
- Si elle n'aboutit pas, alors on entame la procédure judiciaire

1) OBJET :

- Cette lettre exige le paiement immédiat
- Elle informe le débiteur de l'intention du fournisseur de recourir aux moyens légaux, à la justice
- C'est une Lettre Recommandée (LR) avec Accusé de Réception (AR)

2/ CADRE JURIDIQUE :

- La mise en demeure rend obligatoires des intérêts conventionnels en cas de retard de paiement
- C'est le point de départ d'une éventuelle action judiciaire

3/ PLAN :

- a) Rappeler l'objet de la mise en demeure en précisant le montant exact de la somme due
- b) Annoncer la mise en demeure de payer en précisant les délais impératifs de paiement
- c) Informer qu'à défaut de paiement dans les délais, une procédure judiciaire sera engagée

4/ CONSEILS

- Le ton doit être ferme puisqu'il s'agit d'un ultimatum
- Toutefois éviter d'être agressif

Modèle 1 : lettre de mise en demeure

Lettre recommandée avec Accusé de Réception

Messieurs,

Nous vous rappelons que vous restez nous devoir la somme de 250000f, montant de notre facture n° 123 du 02 janvier 20..

Nous constatons que nos rappels du 17 janvier et du 27 janvier n'ont pas eu d'effet.

En conséquence, nous sommes dans l'obligation, par la présente lettre recommandée avec accusé de réception, de vous METTRE EN DEMEURE de nous régler cette somme dans un délai de 8 jours à compter d'aujourd'hui.

A défaut de régularisation, nous agirons par la voie judiciaire.

Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le Chef du Service contentieux

Modèle 2 : lettre de mise en demeure

Lettre recommandée avec Accusé de Réception

Monsieur,

Par nos lettres du 17 et du 27 janvier, nous vous demandions le règlement de notre facture n°... du ..., d'un montant de 250000f.

N'ayant enregistré aucune réaction dans ce sens de votre part, nous vous METTONS EN DEMEURE de nous régler cette somme sous 48 heures.

Nous tenons à vous informer que, à défaut de régularisation dans ce délai de rigueur, nous engagerons à votre encontre la procédure judiciaire correspondante.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Chef du Service contentieux

V.4 / REQUÊTE EN INJONCTION DE PAYER

1/OBJET :

- L'injonction de payer est un ordre par lequel le tribunal impose au débiteur de régler les sommes dues à son créancier.
- La demande, appelée requête, est adressée au greffe du tribunal, seulement en cas de non-réponse à une lettre de mise en demeure.
- Elle doit être accompagnée de toutes les pièces justificatives originales ou photocopies légalisées.

2/ CADRE JURIDIQUE

- Un juge peut accorder un délai de paiement à un débiteur si sa situation économique le justifie (deux ans au maximum), mais il ne peut pas le faire en matière d'effet de commerce (lettre de change, billet à ordre).

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- L'injonction de payer a la valeur d'un jugement définitif, elle constitue donc un titre exécutoire.
- Si le débiteur ne s'exécute pas, le créancier peut utiliser tous les moyens légaux pour se faire payer.

3/ CARACTÉRISTIQUES DE PRÉSENTATION

- Le destinataire est le Greffier en chef du Tribunal
- Les Références à mettre sont les noms du créancier et du débiteur
- Dès l'introduction, annoncer le but de la lettre
- Indiquer toutes les pièces jointes.

Modèle 1 : lettre d'envoi de requête en injonction de payer au tribunal

<p style="text-align: center;"><i>Monsieur le Greffier en chef</i> <i>Tribunal Départemental</i></p> <p><i>Lettre recommandée</i> <i>Réf. : Nom du créancier</i> <i>Nom du débiteur</i> <i>Objet : Requête d'injonction de payer</i> <i>Date du jour</i></p> <p><i>Maître,</i> <i>Nous vous adressons ci-joint une requête en injonction de payer, nos pièces justificatives et un chèque d'un montant de ...f à votre ordre à titre de provision sur frais.</i> <i>Nous vous serions très obligés de présenter votre requête à Monsieur le Président du Tribunal.</i> <i>Veillez agréer, Maître, nos salutations distinguées.</i> <i>Signature du créancier</i></p> <p><i>P. J. : lettre de mise en demeure</i> <i>Photocopies de la facture</i> <i>Photocopie du bon de commande (si possible)</i> <i>1 chèque de provision sur frais</i></p>

Modèle 2 : lettre de demande d'intervention d'un Huissier de justice

<p style="text-align: center;"><i>Maître G. F.</i> <i>Huissier de Justice</i></p> <p><i>Lettre recommandée</i> <i>Réf. : Nom du créancier</i> <i>Nom du débiteur</i> <i>Objet : Demande de signification d'ordonnance</i> <i>Date du jour</i></p> <p><i>Maître,</i> <i>Nous vous adressons ci-joint une copie conforme d'une ordonnance d'injonction de payer que nous vous serions obligés de signifier à Monsieur (nom du débiteur), demeurant à ...</i> <i>Afin d'accélérer la procédure, nous vous demandons de bien vouloir appliquer une assignation à personne.</i> <i>Vous voudrez bien nous faire parvenir, avec votre acte de signification, votre note de frais.</i> <i>Veillez agréer, Maître, nos salutations distinguées.</i> <i>Signature du créancier</i></p> <p><i>P. J. : copie conforme de l'ordonnance d'injonction de payer</i></p>
--

VI/ LETTRES AUX PARTENAIRES

VI.1 / COURRIER DESTINE A L'EXPERT COMPTABLE

1) Objet de la correspondance à rédiger

L'expert-comptable est souvent sollicité par les entreprises pour la tenue de leur comptabilité et parfois pour jouer un rôle de conseiller.

Une fois qu'il y a un accord sur le contenu de la mission confiée à l'expert-comptable, l'entreprise peut être amenée à lui adresser une correspondance dans les cas suivants :

- Demander son avis sur un imprimé fiscal à compléter
- Demander son assistance en cas de contrôle fiscal
- Dénoncer sa mission pour se séparer de lui.

2) Cadre juridique

Tout est régi par des conditions générales d'exécution des missions confiées à l'expert, conditions contenues en principe dans un contrat liant les deux parties.

3) Exemples de lettres

Envoi d'un imprimé fiscal pour avis

*Monsieur,
Nous vous transmettons ci-joint photocopie de l'avis d'imposition, dûment rempli, concernant l'impôt sur les sociétés.
Nous vous savons d'avance gré des remarques que vous voudrez bien faire à son sujet, avant que nous le retournions à la Direction Générale des Impôts et Domaines.
Dans l'attente de votre réponse dans les meilleurs délais, nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.*

Demande d'assistance lors d'un contrôle fiscal

*Monsieur,
Nous venons de recevoir, ce jour, une notification du fisc nous informant qu'un contrôle fiscal sera effectué dans notre société à compter du ... prochain.
Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous assister à cette occasion.
Dans l'espoir d'une réponse affirmative de votre part, nous vous saurions gré de nous en informer dans les meilleurs délais.
Veuillez croire, Monsieur, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.*

Dénonciation de mission

*Lettre recommandée avec A.R.
Monsieur,
Il nous a été donné de constater, depuis quelques temps, que le travail que nous fournit votre cabinet ne correspond plus à nos besoins.
En conséquence, après avoir achevé les déclarations fiscales du mois de décembre, vous voudrez bien considérer votre mission comme terminée.
Vous voudrez bien nous faire parvenir votre dernière note d'honoraires, après paiement de laquelle, votre confrère, conformément aux règles déontologiques, prendra l'attache de votre cabinet pour les modalités de reprise des documents et déclarations nous appartenant.
Avec nos regrets, acceptez, Monsieur, nos salutations distinguées.*

VI.2 / COURRIER DESTINE AUX ASSURANCES

I/ LA DECLARATION DE SINISTRE

1) Objet :

Toute entreprise subissant un sinistre doit avertir son assureur par lettre relatant de manière précise les faits et les dommages provoqués. C'est une condition pour bénéficier des garanties offertes par la police d'assurances.

2) Cadre juridique :

Le délai de déclaration d'un sinistre est prévu dans un contrat d'assurances.

Le non respect de ce délai imparti peut remettre en cause la recevabilité d'une demande de dédommagement ou de réparation du préjudice subi.

3) Plan de la lettre

- Indiquer de manière précise vos coordonnées exactes
- Rappeler le n° de la police d'assurance ou de sociétaire d'une mutuelle
- Préciser les circonstances du sinistre : date, heure, témoins et causes
- Etre disposé à recevoir la visite d'un expert évaluateur, si c'est jugé nécessaire.

Lettre Recommandée avec A.R.

En-tête de la société

Objet : Déclaration de sinistre

Nom et Adresse de l'Assureur

*Lieu,
le ...*

Messieurs,

Nous venons vous informer qu'un début d'incendie s'est déclaré ce jour dans nos ateliers, situés à la rue ... (adresse).

L'incendie s'est déclaré vers 13h 50. Un ouvrier du service Conditionnement a aperçu la fumée, s'échappant des caisses d'emballage en carton. Malgré l'aide d'un membre du personnel qui a pu actionner l'extincteur, le feu n'a pu être éteint.

Nous avons dû faire appel aux Sapeurs Pompiers qui ont réussi à maîtriser la situation et arrêter le feu vers 14h30. Nous ignorons jusque-là les causes de cet incendie.

Les dommages subis sont de l'ordre de (donner le montant global) et peuvent se décomposer comme suit :

- de marchandises et cartons d'emballages ;
- de dommages relatifs aux parties des bâtiments touchés par le feu.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir faire le nécessaire pour régler ce sinistre dans les plus courts délais. Si besoin en est, vous pouvez nous envoyer un expert pour l'évaluation des dommages causés.

Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Signature

II/ RESILIATION ANTICIPEE DU CONTRAT D'ASSURANCE

1) Objet de la lettre :

Dans des cas précis, il est possible de résilier, avant terme, un contrat d'assurance. Il s'agit donc d'avertir la compagnie de votre volonté de mettre fin au contrat qui vous lie à elle. La lettre doit donc être motivée et respecter certaines règles de fond et de forme. (Lettre Recommandée avec Accusé de Réception).

2) Cadre juridique :

Un contrat d'assurance est en général passé pour une durée déterminée avec souvent une clause de tacite reconduction assortie d'une possibilité de résiliation. Toutefois, l'assuré peut, dans des cas précis, résilier avant terme sa police d'assurance.

Exemples de cas :

- Changement de situation (locaux vendus, changement de raison sociale, de siège, ...).
- L'objet assuré est vendu ou volé.
- Refus d'adapter la prime à la diminution du risque
- Majoration de la prime d'assurance

L'assureur peut, lui aussi, résilier le contrat avant terme après un sinistre, en cas de non paiement, etc.

3) Plan de la lettre :

- a) Rappeler les références : n° de police ou de sociétaire, type de contrat.
- b) Donner le ou les motifs de la résiliation du contrat
- c) Préciser la date à laquelle on désire mettre fin au contrat
- d) Formule de politesse

Exemple de demande de résiliation

<i>En-tête de la société</i>	<i>Nom et Adresse de l'Assureur</i>
<i>Lettre Recommandée avec A.R.</i>	
<i>N° de police :</i>	
<i>Division :</i>	
<i>Assurance :</i>	
<i>A l'attention de M.....</i>	
	<i>Dakar,</i>
	<i>le,</i>
<i>Messieurs,</i>	
<i>Nous venons vous informer que notre entrepôt, situé km 3 Route de Rufisque, assuré contre l'incendie, a été complètement détruit lors d'un incendie survenue dans la nuit du ... au</i>	
<i>Nos marchandises qui y étaient entreposées sont entièrement inutilisables.</i>	
<i>Nous n'avons pas l'intention de le reconstruire à cette adresse et vous demandons en conséquence de bien vouloir résilier notre contrat d'assurance incendie, à compter du</i>	
<i>Nous vous prions également de nous restituer la part de la prime qui n'aura pas été utilisée.</i>	
<i>Veillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.</i>	
	<i>Signature</i>

III/ NON RENOUVELLEMENT D'UNE POLICE D'ASSURANCE

1) Objet de la lettre:

Il s'agit seulement d'avertir l'assureur de votre volonté de mettre fin au contrat qui vous lie et qui est arrivé à terme.

2) Cadre juridique :

Le non-renouvellement de la police d'assurance ne nécessite pas de motifs précis si les formes et délais stipulés dans le contrat sont respectés, notamment en matière de préavis.

3) Plan de la lettre :

- a) Indiquer vos références : n° de police de sociétaire
- b) Donner les faits qui poussent à demander la résiliation
- c) Annoncer la décision en rappelant la date de la prochaine échéance
- d) Demander à l'assureur d'accuser réception de la lettre de résiliation
- e) Formule de politesse

Exemple de lettre :

En-tête	<i>Nom de l'assureur et adresse</i>
	<i>Dakar,</i> <i>le</i>
<i>Lettre Recommandée avec A.R.</i>	
<i>N° de police :</i>	
<i>Assurance / locaux industriels</i>	
<i>A l'attention de M.</i>	
<i>Messieurs,</i>	
<i>Nous vous signalons la fermeture de nos locaux industriels sis à la rue (adresse) et la résiliation de notre bail locatif le 31 mars prochain.</i>	
<i>En conséquence, nous vous demandons de bien vouloir résilier la police d'assurance que nous avons contractée auprès de votre compagnie, à compter du 1^{er} mai prochain, date de la prochaine échéance.</i>	
<i>Nous vous serions obligés de nous accuser réception de ce courrier et de nous donner acte de cette résiliation.</i>	
<i>Tout en vous remerciant par avance, nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.</i>	
	<i>Signature</i>

LES DOCUMENTS ECRITS DE LA COMMUNICATION INTERNE

RÉCAPITULATION DES TRAITS DISTINCTIFS

Caractères Généraux	Note de service	Compte rendu	Rapport
RÔLE	Exprime des consignes s'adressant à une ou plusieurs personnes invitées à s'y conformer.	Relate des faits vécus lors d'une réunion en vue d'informer, de conserver une trace, de justifier.	Expose et analyse des faits, des résultats, une situation et en déduit des propositions d'action argumentées.
ATTITUDE DU RÉDACTEUR	Demande une action. Ordonne.	Relate (ne transcrit pas).	Propose.
CATÉGORIE DU DOCUMENT	Écrit de commandement (direct ou délégué).	Écrit d'information	Écrit de suggestion.
SENS DE CIRCULATION	Descendant.	Hors hiérarchie.	Ascendant.
FORME GÉNÉRALE	Toujours écrite.	Pourrait être oral.	Écrit.
AUTRES DOCUMENTS APPARENTÉS	Instructions. Consignes. Règlement.	Note d'information. Notice. Procès-verbal. Communiqué de presse.	Note de synthèse

I/ LA NOTE DE SERVICE

GENERALITES SUR LA NOTE

De nombreuses notes, souvent appelées indifféremment « notes de services », circulent dans l'entreprise. Ce sont des modes de diffusion de messages internes à l'entreprise pour transmettre un ordre (note de service) ou une information (note d'information)

La note est destinée :

- à un supérieur hiérarchique ou à un autre service pour résumer un dossier ou faire le point sur une question,
- à un subordonné pour donner des indications (instructions) de travail.

Elle peut également accompagner un document pour l'expliquer.

Elle comporte le timbre, l'objet, la référence, la suscription : "*note à l'attention de...*" suivi du destinataire qualifié par son titre.

Traitant d'une affaire courante, la note a pour but de clarifier une question ou de provoquer des instructions. Elle se caractérise par sa brièveté et sa concision.

I.1 /OBJET :

- **La note de service** transmet un ordre, des consignes, des instructions dans un sens descendant : du niveau hiérarchique supérieur au niveau inférieur
- **La note d'information** renseigne au sujet de l'organisation de l'entreprise, des relations de travail, ... dans un sens descendant mais également en ligne transversale, c'est-à-dire entre personnes d'un même niveau hiérarchique.

Différents types de notes :

- **Note de service ou d'information** : porter à la connaissance du personnel une disposition officielle concernant l'organisation du service (pour exécution ou à titre informatif)
- **Note de transmission** : pour accompagner un dossier,
- **Note explicative** : donner au destinataire des précisions en ajoutant des explications à un sujet déjà traité,
- **Note impérative** : constater des erreurs, des manquements,
- **Note de synthèse** : rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires ; elle permet de prendre des décisions.
- **Circulaire** : informer le personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service

I.2 /CARACTERISTIQUES DE PRESENTATION :

- Il n'existe pas de norme de présentation même si on utilise en général un imprimé.
- La note comporte cependant des mentions indispensables :

a) En-tête simplifié

- Nom de l'entreprise pour marquer l'utilisation interne

b) Service émetteur

- Pour identifier l'origine de la note

c) Destinataire (s)

- Diffusion à assurer : diffusion générale (tout le personnel) ou diffusion à une ou plusieurs personnes
- Faire précéder de l'une des mentions suivantes : « *pour action* » (personnes devant exécuter l'ordre) ou bien « *pour information* » (personnes simplement informées)

d) Titre

- La catégorie de la note (Note de service, d'information ou d'instruction) avec un numéro d'ordre

e) Le lieu et la date d'émission

- Indique le point de départ de l'action

f) L'objet

- Il doit immédiatement attirer l'attention sur la nature de l'information ou du problème

g) Fonction et Nom du signataire

- Indication précise de l'émetteur suivie de sa signature
- La signature est obligatoire pour authentifier le document comme moyen de preuve en cas de contestation

I.3 / LE CONTENU

- Le contenu des notes dépend de l'objectif poursuivi : transmission d'une information ou ordre à donner. Certains points sont communs aux notes :
 - Il ne faut traiter qu'un seul sujet par note
 - Pas de formule d'appel ni de formule de politesse
 - Le texte est adapté à la nature du message
 - Pour une note de service, préciser la date d'application

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- **Le style :** Dans tous les cas, le style comporte des caractéristiques communes de concision, précision et clarté
 - Concision : une note est brève
 - Clarté : le lecteur ne doit point hésiter quant à l'interprétation du texte
 - Précision : tous les détails nécessaires doivent être fournis (dates, réf., lieux, délais, personnes concernées, ...)
 - Courtoisie : adopter un style neutre sous une forme impersonnelle
 - Un ton impératif mais jamais agressif (pour les notes de service)

MODELE DE PRESENTATION :

Emetteur : <i>(service, nom, fonction)</i>	Destinataires : <i>(service, nom, fonction)</i> <input type="checkbox"/> Pour action <input type="checkbox"/> Pour information <input type="checkbox"/> Pour archivage
Objet : <i>(peut être placé en titre)</i>	Date :
NOTE DE SERVICE N° <i>(pas de titre de civilité, ni formule de politesse)</i> CONTENU	
Pièces jointes	Signature : <i>(obligatoire)</i>

EXEMPLES DE NOTES :

Modèle 1 : Note d'information

<p>ÉTABLISSEMENT GANDOUR <u>Émetteur</u> : Direction des Ressources Humaines <u>Destinataires</u> : Personnel des services administratifs « pour information »</p> <p style="text-align: right;"><i>Dakar, le 18 octobre 20...</i></p> <p style="text-align: center;">NOTE DE SERVICE N° 67/DRH</p> <p><u>Objet</u> : Horaires de travail Conformément aux souhaits exprimés par la majorité des employés à travers leurs délégués, l'horaire de travail du personnel des services administratifs, au cours du mois de Ramadan, sera le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du lundi au jeudi inclus : 7h à 13h 45 et 14h 15 à 16h 45 - le vendredi : 7h à 13h 30 <p>Merci de bien vouloir appliquer ce nouvel horaire</p> <p style="text-align: right;"><i>Le Directeur des Ressources Humaines M. FAYE</i></p>

Modèle 2 : Note d'instruction

<p>ÉTABLISSEMENT GANDOUR <i>Émetteur : Direction des Ressources Humaines</i> <i>Destinataires : Chefs des services administratifs</i></p>	
<p>Dakar, le 25 octobre 20...</p>	
<p>NOTE DE SERVICE N° 75/DRH</p>	
<p><i>Objet : Application des nouveaux horaires de travail</i> <i>Par la note de service n° 67/DRH du 18 octobre 20..., je vous avais informé des nouveaux horaires de travail à appliquer dès le début du mois de Ramadan.</i> <i>Il m'a été donné de constater que ces horaires ne sont pas respectés par un grand nombre d'employés des services administratifs.</i> <i>En conséquence, je vous prie instamment de bien vouloir prendre toutes les dispositions pour faire respecter ces horaires par vos employés.</i> <i>Je compte sur votre vigilance.</i></p>	
<p>Le Directeur des Ressources Humaines M. FAYE</p>	

Modèle 3 : Note d'information

<p>S.O.N.A.C.O.S. - E.I.D. Service du Personnel</p>	<p>Date 15 jan. 20...</p>	<p>NOTE D'INFORMATION Réf. : NO 012-04/P/FD</p>
<p>Objet : COLONIE DE VACANCES 20...</p>		
<p><i>Une colonie de vacances sera organisée cette année au profit des enfants des travailleurs et aura pour cadre le CAP SKIRRING</i></p>		
<p>du 12 au 31 août 20...</p>		
<p><i>Le nombre de places étant limité à 70, toute personne désirant faire inscrire son enfant est donc priée de s'adresser à madame Angélique Diagne DIOP, Assistante Sociale, avant le 10 février 20..., délai de rigueur.</i></p>		
<p>DIFFUSION Diffusion générale</p>	<p>Le Chef du Personnel François DIENG</p>	

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- L'objet ou l'ordre du jour,
- Nom et qualité du président,
- Les noms et qualités des participants,
- Les noms et qualités des personnes excusées ou représentées.
- Fonction, Nom et Signataire Ce sont les indications qui concernent le rédacteur

II.1.2/ LE CONTENU

Quel plan adopter ? Le plan doit être mis en évidence et est composé d'une introduction, d'un développement et d'une conclusion

✓ **L'introduction**

C'est l'exposé des circonstances, des faits

✓ **Le plan chronologique**

Il rend compte des événements dans l'ordre exact où ils se sont déroulés.

✓ **Le plan thématique**

Il est le plus utile pour rendre compte d'une réunion. En effet, quand une réunion a un thème précis, il est inutile de rapporter les digressions et les répétitions difficilement évitables dans une discussion.

✓ **La conclusion**

Elle utilise habituellement la formule suivante pour une réunion : «L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à ... heures.»

Le rédacteur doit s'imposer un maximum d'objectivité, même s'il opère des sélections.

NB : si un vote intervient, ne pas omettre d'indiquer sa nature (à bulletins secrets ou à mains levées) et ses résultats (x voix pour, x voix contre...).

II.1.3 LE STYLE

- **Concision** : se limiter à l'essentiel
- **Clarté** : pour faciliter la tâche au destinataire puisque le compte rendu est comme un instrument de travail
- **Neutralité** : pour donner une image fidèle de l'événement
- Le compte rendu est **rédigé au présent** bien qu'il soit établi après les faits.

EXEMPLE DE COMPTE RENDU : Un début d'incendie.

CORDERIE DU SENEGAL

Cordes et Câbles

Service de Sécurité

Dakar, le 25 octobre 2003

*Monsieur le Directeur
des Services Administratifs*

COMPTE RENDU

Début d'incendie dans l'atelier de reprographie

I – LES FAITS

Le 24 octobre, à 13h 45, Mme Fall et Mlle Lachaud, rentrant les premières dans l'atelier après la pause du déjeuner, trouvent la pièce enfumée ; elles courent spontanément ouvrir les fenêtres et, en raison de l'âcreté de la fumée, reviennent vers le couloir lorsqu'une flamme jaillit à côté de l'offset Hamada. Mme Fall prend le seau à demi-plein qui se trouvait au point d'eau et le verse sur la corbeille à papiers, ce qui suffit à éteindre le feu.

C'est le premier incident de ce genre depuis la création de l'atelier il y a 5 ans ; le chef d'atelier, M. Lo, est d'autant plus surpris qu'il n'a quitté la pièce qu'à 12h 50, en compagnie de M. Cassé du Service des Ventes, sans avoir rien constaté d'anormal.

II – LES CAUSES

L'interview des personnes du service et de M. Cassé a permis d'arriver aux conclusions suivantes :

Depuis 12h 30, M. Lo procédait au nettoyage de la machine à l'aide d'un solvant en bombe (A'FAC), tout en s'entretenant avec M. Cassé ; à la fin de l'opération, il a jeté le chiffon imprégné de produit dans la corbeille.

Bien que le solvant soit inflammable, le feu ne peut s'être déclaré que sous l'effet d'une flamme ou d'une étincelle. L'installation électrique est hors de cause, aucune prise ou conduite apparente ne se trouvant à cet endroit ; la seule hypothèse plausible est qu'une cigarette mal éteinte ait été jetée dans la corbeille par M. Cassé. En effet, ce dernier fumait pendant la conversation ; il utilisait comme cendrier une boîte d'agrafes vide qu'il reconnaît avoir déposée sur la corbeille avant de sortir.

III – LES CONSÉQUENCES

Les conséquences de l'incident sont minimales puisqu'elles se limitent à la perte d'une corbeille et à la détérioration de 2 dalles de plastique.

Cependant, sans l'arrivée des employés, les dégâts auraient pu être considérables étant donné les facteurs suivants :

- *d'une part la proximité des casiers où se trouvent les documents reçus des demandeurs et les tirages à leur transmettre ;*
- *d'autre part la valeur des appareils – photocopieurs et offset – installés dans l'atelier.*

Il apparaît donc nécessaire de rechercher toutes les causes possibles d'incendie et de prendre les mesures préventives adaptées

*Le Responsable de la Sécurité
Paul Ndong*

II.2 / LE RAPPORT

C'est une des manières dont on rend compte à une autorité responsable d'une question importante en lui proposant des solutions. C'est un document qui sert, à partir de l'étude d'un problème ou de l'analyse d'une situation, à donner un avis motivé, à proposer une action.

Il se différencie de la note qui expose toujours brièvement des affaires courantes, comme du compte rendu et du procès-verbal qui se bornent à décrire ce qui s'est passé. Le rapport s'appuie sur des faits, événements ou actions décrits pour dégager certaines informations qui permettront au rédacteur de donner un avis motivé et de conseiller une action.

C'est un document démonstratif qui doit aider à la prise de décision. Il comporte généralement un nombre de pages important (minimum 10 à 15 pages, voire beaucoup plus) et est précédé d'une lettre de présentation.

Le rapport requiert des qualités de synthèse, de précision et de clarté.

II.2.1 OBJECTIF : QUEL BUT?

- Il s'agit d'informer sur l'essentiel concernant un problème
- Un rapport est établi à la demande d'un responsable. Il consiste, après avoir analysé la situation et étudié le problème, à proposer des solutions.

Présentation du document

On retrouve les mentions habituelles des autres documents administratifs : timbre, date et lieu, objet, référence. Il arrive parfois que l'on trouve l'objet du rapport incorporé dans le titre.

La suscription doit indiquer la qualité du rapporteur et celle du destinataire.

Contenu

Les idées et les faits rapportés doivent s'enchaîner dans un ordre logique.

Le rapport est structuré et présente un plan avec différentes parties :

✓ Une introduction

Elle peut comporter la référence aux faits ou aux instructions qui sont à l'origine du document. Un véritable exposé peut être nécessaire pour bien faire connaître l'objet du rapport. Néanmoins, l'introduction doit être la plus concise possible.

Exposer la situation

Présenter, identifier le cas ou le problème:

- ses tenants et ses aboutissants,
- ce qui motive le rapport

Annoncer le plan

✓ Un développement,

Le nombre de parties sera adapté à chaque cas particulier. Il pourra énoncer les faits en première partie, puis les conséquences de ces faits en seconde partie, et examiner diverses solutions possibles.

Diagnostic : Présenter les différents problèmes, leurs causes ou origines et leurs conséquences ou implications

Propositions : Les solutions proposées, les actions possibles

Les raisons ou arguments (en faveur ou contre les solutions)

✓ **Une conclusion**

Elle exposera éventuellement des propositions de décision. Elle ne doit pas apporter d'informations nouvelles, ni résumer ce qui précède.

Une formule finale peut être utilisée : *"si ces propositions recueillent votre agrément, je vous serais reconnaissant de bien vouloir me renvoyer le présent rapport revêtu de votre approbation"*.

Selon le cas :

Attirer l'attention

Ou sensibiliser

✓ **La signature :**

Le rapport est daté et signé par son rédacteur.

Le rapport doit être objectif, indépendant et complet.

Différents types de rapports

- d'activité
- d'opportunité
- d'évaluation d'une mission ou d'une étude...

Qualités requises

Le rapport doit reposer sur des faits précis, des idées rationnelles et proposer des solutions recevables.

Le rédacteur, relatant des faits ou des idées, doit produire un document aux qualités suivantes :

- **Objectif** : en ne se fondant que sur des données vérifiées et tenues pour exactes (on n'affirme rien qu'on ne puisse justifier),
- **Complet** : en n'omettant aucun aspect de la question traitée,
- **Synthétique** : en examinant les différentes données de la question pour les présenter sous la forme d'un ensemble cohérent.

Le rapporteur doit toujours viser à l'efficacité, c'est-à-dire rédiger un document utile au destinataire.

Dans la mesure du possible, le rapporteur répondra aux questions habituelles (qui ? quoi ? où ? quand ? comment ?) pour aboutir à des propositions nettes et claires.

Même si le rapport implique généralement une prise de position de la part du rédacteur, le destinataire doit pouvoir, à sa lecture, se prononcer sans difficultés sur une des solutions proposées.

II.2.2 CARACTERISTIQUES DE PRESENTATION

a) Expéditeur/Rédacteur/ En-tête

Ce sont les renseignements sur l'émetteur

- Emplacement en haut et à gauche
- Prénoms et Nom
- Adresse (éventuellement)

b) Date

- En haut à droite
- Ou en bas à droite
- Lieu, Date, Jour, Mois (en lettres), Année (en lettres)

c) Destinataire

- A droite alignement au centre
- Prénoms et Nom
- Raison sociale
- Adresse (éventuellement)

d) Objet

- A gauche et alignement sur l'en-tête
- Le motif du rapport

e) Le texte

- Plusieurs points disposés en paragraphes ou en points sous-titrés ou hiérarchisés
- La marge de gauche de grandeur constante

f) La signature

- Rappel du Nom et/ou du prénom
- En bas à droite

II.2.3 SCHEMA DE TRAVAIL OU STRATEGIE D'ELABORATION

1) Travail préalable (pour le rapporteur)

a) Planifier son travail dans le temps :

- Se fixer des échéances pour la réalisation des différentes phases
- Prendre les rendez-vous qu'il faut

b) Enquêter :

- S'informer sur les faits, les opinions, les projets, ce qu'on sait
- Se documenter

c) classer/Trier :

- Être rigoureux dans le travail de synthèse sélective
- Analyser en aspects les informations
- Mettre en ordre

2) La rédaction (le travail à transmettre)

a) Plan général :

- Tenir compte de deux données :
 - 1- Pourquoi ?
 - 2- Dans quel but ?

b) Plan détaillé :

- Formuler nettement les titres et sous-titres.
- S'assurer que les différentes parties s'enchaînent de manière logique, cohérente.

c) Rédaction :

- Phrases concises et Vocabulaire précis

d) Présentation :

- Aérer le texte
- Dégager les titres et sous-titres
- Une pagination et une numérotation très claires

EXEMPLE DE RAPPORT : Sécurité à l'atelier pilote.

BARAL – SAINT-OUEN

ATELIER PILOTE

Saint-Ouen, le 05 juillet 1985

NOTE À : - Monsieur « X », Chef du Bureau d'étude

- Monsieur « Y », Service Entretien

- Monsieur « Z », Service Sécurité

Objet : SÉCURITÉ À L'ATELIER PILOTE

Deux points de sécurité doivent être traités à l'atelier PILOTE : la sécurité du personnel sur une machine dangereuse et la sécurité sur l'ensemble de l'installation. Ces points sont connus depuis 6 à 7 mois environ mais aucune solution n'est encore intervenue.

I – MACHINE DANGEREUSE

*I – 1) **Description du risque** : La table de remplissage présente, au cours de son cycle automatique, une fonction presse au cours de laquelle le personnel encourt un risque de cisaillement des doigts, voire de la main entière ou du poignet.*

*I – 2) **Accident survenu** : En avril 1985, un opérateur a eu 3 doigts partiellement sectionnés. La blessure a nécessité une intervention chirurgicale, 20 jours d'hospitalisation et 2 mois d'arrêt de travail. L'intéressé n'est pas totalement guéri et l'octroi d'une pension est en cours.*

*I – 3) **Essai de protection** : Fin avril 1985, un barrage à cellules photoélectriques provoquant l'arrêt de la machine, a été essayé. Les résultats n'ont pas été satisfaisants. D'abord, le système provoque des arrêts intempestifs de la machine. Ensuite, il doit être installé loin de la zone à protéger. De ce fait, les opérateurs qui surveillent le travail sont obligés de couper le barrage pour s'approcher de la machine et contrôler le déroulement des autres phases du travail.*

*I – 4) **Proposition** : La solution doit tenir compte de la forme de la machine : on ne peut protéger une zone formée d'angles intérieurs à l'aide d'un barrage rectiligne. Nous proposons l'étude d'un faisceau de cellule. Les émetteurs seraient orientés vers des récepteurs à divers endroits à interdire lors des opérations dangereuses. Le projet pourrait être réalisé d'abord sous forme de maquette.*

II – INSÉCURITÉ DE L'INSTALLATION

*II – 1) **Description du risque** : Sans connaître les causes de la formation de l'électricité statique au cours de la fabrication des plaques de plastinox, nous constatons des charges de 400000 volts et la présence des vapeurs de M.A.M. inflammables et explosives. À la moindre étincelle, le feu s'est déclaré à plusieurs reprises. Par ailleurs, les décharges électriques sont une gêne pour le personnel.*

*II – 2) **Accidents survenus** : Le feu a pris 4 fois sur le chariot porte-gousset, vite éteint avec une serpillière humide. L'absence de M.A.M. en quantité a permis d'éviter l'extension du feu.*

*II – 3) **Essai réalisé** : Aucun. Deux solutions ont été préconisées par un rapport de l'ABAVE : humidification de l'air et barre d'isotones radioactifs.*

*II – 4) **Proposition** : Essayer les procédés d'humidification de l'air selon le rapport de ABAVE. En cas d'inefficacité, nous envisagerions l'ionisation partielle ou totale de la salle de remplissage.*

III – CONCLUSION

Les risques sont grands pour le personnel et l'atelier. Or des crédits sont disponibles en GE PILOTE 74 pour remédier à ces 2 problèmes. Le Bureau d'étude et l'Entretien devraient se concerter pour des solutions urgentes. Le calendrier maximum serait :

- humidification de l'air : mise en service le 15 octobre 1985 :
- protection machine : en place le 31 octobre 1985.

G. RASSEZ

II.3 / LE PROCÈS-VERBAL

Comme le compte-rendu, le procès-verbal ou relate les débats d'une séance de travail de groupe. 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.

Le procès-verbal de réunion

Il est établi par un (ou des) participant(s) désigné comme « secrétaire de séance ». Il permet de garder une trace de ce qui s'est dit et peut servir de référence en cas de litige ultérieur. Mais, si le compte-rendu est généralement utilisé pour toutes les réunions de groupes formels ou informels, le procès-verbal doit obligatoirement être utilisé pour relater les séances des instances ayant un pouvoir de décision (ex: Conseil d'administration).

Il doit comporter un certain nombre d'éléments comme : nom, date, lieu de réunion, nom de la collectivité qui s'est réunie, nom et qualité des participants, ordre du jour... Il mentionne toutes les questions soumises à un vote et le résultat de ce vote (pour, contre, abstention).

Pour être valide, le procès-verbal doit être approuvé par les participants, généralement lors de la séance suivante.

Le procès-verbal de constatation

Il fait la description d'un fait ou d'un événement qui pourrait être ultérieurement contesté. C'est sur la base de procès-verbaux de constatation que des actions en justice peuvent être intentées.

Documents officiels, les procès-verbaux doivent être archivés chronologiquement par catégorie dans un dossier réservé à cet effet.

III/ LA NOTE DE SYNTHÈSE

III.1 OBJECTIF DE LA NOTE DE SYNTHÈSE

- C'est un texte concis et organisé, établi à partir de documents variés, et faisant le point sur un sujet précis.
- Il permet au responsable de prendre connaissance du sujet, lui évitant la lecture d'une masse de documents de base.

III.2 PRÉSENTATION DE LA NOTE DE SYNTHÈSE

a) En-tête

Ce sont les renseignements sur :

- L'entreprise ou le Service émetteur.
- Le rédacteur de la note (Prénoms et Nom).
- Emplacement en haut et à gauche

b) Date

- Il s'agit de la date de l'étude.
- En haut à droite

c) Destinataire

- A droite alignement au centre
- Prénoms et Nom
- Raison sociale

d) Titre tenant lieu d'objet

- Le titre « **NOTE DE SYNTHÈSE** » mis en évidence et centré, et l'objet de l'étude.

e) Les sources

- Il s'agit de tous les documents consultés avec leurs références (titre, origine, date, auteur)

f) Le texte

Texte reformulé en paragraphes ou en points, sous-titrés ou hiérarchisés, la marge de gauche pouvant permettre au destinataire de porter des annotations.

g) La signature

- Rappel du Nom et/ou du prénom du rédacteur de la note
- En bas à droite

III.3 LA RÉALISATION DE LA NOTE DE SYNTHÈSE

1) Prendre connaissance des documents

a) Réunir les informations :

- Trier les documents en ne retenant que ceux qui se rapportent au sujet.
- Éventuellement, compléter la documentation.

b) Analyser les documents

- Lire tous les documents,
- Repérer les points importants,
- Dégager les idées essentielles.

2) Rédiger le texte de synthèse

a) Établir un plan structuré

- Plan de deux ou trois parties.
- Dans chaque partie, éventuellement 2 ou 3 sous-parties.
- Titres et sous-titres doivent être significatifs pour faciliter le survol du texte.

b) Rédiger le document final

- Rédaction neutre et fidèle aux documents d'origine.
- Rédaction concise (phrases simples et courtes allant à l'essentiel).
- Supprimer la plupart des détails et exemples.
- Éviter toute répétition d'idée.
- L'introduction n'est pas compliquée, elle va droit au sujet.
- Pas de conclusion, ni de formule de politesse.

EXEMPLE DE SYNTHÈSE

S.A.R.L. DUPLICOM

Claude DIAGNE

le 25 octobre 2003

Monsieur Abou DIALLO

Directeur Administratif

NOTE DE SYNTHÈSE

SUR LES SANCTIONS PRÉVUES PAR LA LOI EN MATIÈRE DE PIRATAGE INFORMATIQUE

SOURCES :

- Loi n° 85-660 du 3 juillet 1985
- « Le droit de l'informatique » par A. LUCAS – P.U.F.

La loi n° 85-660 du 3 juillet 1985 relative aux droits d'auteurs et à la protection de ces droits précise les conditions dans lesquelles peuvent être copiés les logiciels et les sanctions prévues en cas de reproduction illicite.

I – LIMITE DE REPRODUCTION

Est autorisé l'établissement d'une copie de sauvegarde (une seule) par logiciel acheté. Toute reproduction supplémentaire est interdite. Le « piratage » informatique est une forme de contrefaçon et constitue un délit.

II – SANCTIONS PRÉVUES EN CAS DE REPRODUCTION ILLICITE

Sur demande de l'auteur ou de son représentant, les commissaires de police doivent procéder à la saisie d'une copie du logiciel piraté. Le Tribunal compétent peut, de son côté, ordonner la saisie de la contrefaçon.

Les règles de protection des droits d'auteurs s'appliquent au piratage informatique. Celui-ci est donc passible :

- **Pour une première infraction :**
 - D'une amende de 50000 à 100000 Francs et/ou
 - D'une peine allant de 3 mois à 2 ans de prison.

En outre, le Tribunal peut prononcer la confiscation des recettes engendrées par cette infraction ainsi que du matériel installé spécialement pour réaliser les copies frauduleuses.

- **En cas de récidive,** les peines ci-dessus peuvent être doublées et le Tribunal peut décider la fermeture de l'établissement.

CI. DIAGNE

CORRESPONDANCE A CARACTERE SOCIAL
I/ LA DEMANDE D'EMPLOI

RENSEIGNEMENTS SUR L'EXPÉDITEUR

Aminata NDIAYE
Villa n° 125, HLM V
Dakar

LIEU ET DATE

Dakar, le.....

RENSEIGNEMENTS SUR LE DESTINATAIRE

A Monsieur le Directeur
de

OBJET : Le but de la demande : Candidature à un poste d'enseignant,
Réf. de l'annonce faite par le destinataire (si nécessaire); Réf. : Annonce du parue dans le
journal ...

Objet : Demande d'emploi
Réf. : Votre annonce du ...

APPELLATION (suivie d'une virgule)

Monsieur le Directeur,

CORPS DE LA LETTRE

Signature

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

INTRODUCTION Justifier la demande	<i>A la suite de votre annonce du ... parue dans le Sud Quotidien du 23 Septembre 20..., j'ai l'honneur de solliciter auprès de votre haute bienveillance un poste d'enseignant dans votre établissement.</i>
ARGUMENTAIRE Informations plaidant en faveur du postulant : âge, qualités intellectuelles, expérience, ...	<i>Je suis titulaire du CAEM option Mathématiques, après avoir suivi de brillantes études secondaires et universitaires. J'ai une expérience de 10 ans dans la Fonction Publique en qualité de Professeur et je me suis spécialisée depuis 199... dans les mathématiques financières et les statistiques à la suite de 2 années de formation à l'Institut Supérieur de Mathématiques Appliquées de Dakar.</i>
CONCLUSION : Manifester sa disponibilité ; son envie de donner satisfaction et de contribuer au rayonnement de l'institution	<i>Dans l'espoir que ma demande aura votre accord, je puis vous assurer que tous mes efforts tendront à vous donner entière satisfaction et à participer pleinement, dans les limites de mes possibilités, au rayonnement de votre établissement.</i>
FORMULE DE POLITESSE	<i>Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma sincère considération (ou bien de mon dévouement futur).</i>
SIGNATURE suivie du Nom et du prénom (initiales acceptables)	A NDIAYE

II/ LE CURRICULUM VITAE

PRESENTATION DE LA PERSONNE (ETAT-CIVIL)

- Identification
- Adresse
- Age
- Situation matrimoniale (facultatif)
- Tél. / Fax/ E-mail

ETUDES SUIVIES

Chronologie décroissante des dates

Préciser le lieu si possible

DIPLOMES

Chronologie décroissante des dates et préciser les lieux d'obtention et éventuellement les mentions

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Les services ou entreprises où on a travaillé avec les dates et les responsabilités ou occupations

FORMATION ENTAMEE OU ENVISAGEE

LANGUES PRATIQUEES

- Parlées et écrites
- Parlées seulement

DIVERS

- Autres activités culturelles ou sportives
- Occupations à temps partiel
- Connaissances accessoires

Etc.

III/ LA LETTRE DE MOTIVATION

➤ Pour une inscription :

- Montrer que l'on connaît bien l'établissement sollicité et dire comment : *Par téléphone, consultation d'une documentation, visite d'un site web, etc.*
- Manifester de l'intérêt, de l'attraction et dire en quelle circonstance : *Suite à des entretiens, des lectures de revues, un film, une émission*
- Montrer la nécessité de cet enseignement pour aller plus loin..

Exemple :

Madame, Monsieur

J'ai l'honneur de vous adresser ci-joint mon dossier de candidature pour une inscription en Master I Économie et Management de l'Innovation à compter de la prochaine rentrée universitaire.

Actuellement titulaire d'une maîtrise en science économique, d'un diplôme d'ingénieur en statistique appliquée et d'une licence en informatique, je vous présente ma candidature pour poursuivre mes études au sein de votre université en Master de Management de Projets Internationaux dès la rentrée prochaine.

Cela devrait me permettre de compléter mon cursus universitaire et d'approfondir mes connaissances vers une spécialisation conforme à mon plan de carrière. C'est pourquoi j'ai choisi la filière Management de Projets Internationaux parmi les options proposées par votre université, filière en totale adéquation avec mon projet professionnel.

En effet, le Master que vous proposez ayant pour objectif de former l'étudiant à l'analyse des marchés et à la maîtrise des modèles économiques et méthodes économétriques, et qui vise à l'analyse stratégique des données, informations et études de marché, me permettrait d'acquérir des connaissances solides à la modélisation des dynamiques industrielles, à la maîtrise des fondements économiques et à la gestion des innovations mais également les pré-requis à une inscription en doctorat en sciences économique et de gestion.

En espérant que ma candidature sera prise en considération, je me tiens à la disposition de vos services pour toute information complémentaire ou un éventuel entretien.

J'espère de tout cœur que vous pourrez m'accueillir lors de la prochaine année universitaire et vous prie d'agréer Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Monsieur,

Je viens d'étudier votre documentation notamment la partie concernant ... (citer la discipline).

Mon attrait pour cette filière est déjà ancienne. C'est ainsi que j'ai vu à l'œuvre plusieurs spécialistes (citer)

Je connais donc les qualités requises. Je sais pouvoir les développer, car je suis déjà très actif dans ... (citer : activités associatives, clubs, visites de salons etc. ...)

Je constate en particulier que certains enseignements sont vraiment complémentaires avec la formation que je suis en train d'achever.

Mon passage par votre établissement me semble donc en continuité avec les efforts que j'ai déjà consentis pour maîtriser les premiers éléments de cette spécialité ...

➤ Pour un poste, un emploi

- La lettre de motivation type passe-partout n'existe pas et montre le faible intérêt du candidat pour le poste, ou pire, que le candidat n'a pas compris l'annonce.
 - Dans votre lettre de motivation, montrez en 2 - 3 phrases clés que vous vous êtes intéressé à votre futur employeur, sans exagération, de manière synthétique
 - Mettez en avant 2 ou 3 qualités que vous possédez et indiquez pourquoi elles sont adaptées au poste. Soyez concis, personnel, et n'essayez pas de tout dire. Démontrez vos qualités en évoquant des exemples concrets ayant donné de bons résultats !
- Concluez de façon personnelle, soyez naturel, direct mais ... déterminé.

Une lettre de motivation doit accrocher :

- Complément du CV, la lettre de motivation transmet au recruteur une indication sur votre personnalité.
- Votre lettre doit capter la sympathie et l'intérêt du lecteur avec des mots simples, sans verbiage professionnel.
- Construisez des phrases courtes, concises.

Une lettre de motivation doit être "taillée sur mesure". Il faut donc la personnaliser !

Vous ne devez pas décevoir : l'entrée en matière de votre **lettre de motivation** va conditionner le taux de réussite.

Appliquer La règle du Vous, Moi, Nous : elle doit s'articuler en 3 parties :

- **Vous** : commencez par parler de l'entreprise ou du poste.
- **Moi** : Indiquez au lecteur votre savoir-faire, mentionnez vos "parchemins"; en un mot vos compétences pour remplir avec succès une fonction donnée, une mission particulière.
- **Nous** : concluez-la par une formulation polie mais assurée et en aucun cas timorée.

Quelques conseils

*Courrier postal et mail

- évitez les conclusions larmoyantes ou arrogantes,
- bannissez tout aspect d'ordre privé ou conflictuel,
- profitez de la souplesse pour indiquer une précision importante qui ne figure pas dans votre CV.

*Courrier postal

- **écrivez à la main de manière lisible à l'encre bleue ou noire sur du papier blanc, non quadrillé**, en utilisant, pour écrire horizontalement, un guide-ligne disposé sous la feuille.
- **n'oubliez jamais de signer la lettre !**

Quelques exemples :

Lettre de motivation pour une inscription

Madame,

Après avoir pris connaissance des enseignements de votre établissement sur son site Internet, J'ai l'honneur d'y solliciter en vue de l'obtention d'une Licence Professionnelle en Informatique de Gestion. Je souhaite approfondir tous les différents aspects de ce métier, qu'il s'agisse de la préparation, de la conception technique, de la gestion, de la vente ou de la maintenance.

Une première expérience professionnelle dans la restauration m'a familiarisé avec les contraintes liées aux métiers en contact direct avec la clientèle, et c'est déjà un acquis sur lequel je pourrai m'appuyer pour progresser

J'espère de tout cœur que vous pourrez m'accueillir lors de la prochaine année universitaire et vous prie d'agréer, madame, l'expression de ma considération distinguée.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

*Monsieur le Directeur,
J'ai l'honneur de vous adresser ci-joint un dossier de candidature pour l'année ..., laquelle est motivée autant par les spécialités auxquelles vous préparez que par les débouchés offerts à l'issue de la scolarité.
Mon attirance pour ce domaine se situe dans la logique de mes choix antérieurs, et j'ai pu la confronter avec les réalités de la profession à l'occasion de stages (préciser).
J'espère que ma candidature pourra être prise en considération et me tiens à la disposition de vos services pour toute information complémentaire, par courrier ou entretien.
Dans cette attente, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'assurance de ma considération distinguée.*

Premier emploi

*Messieurs,
En réponse à l'annonce parue dans le journal ... daté... sous la référence... je me permets de poser ma candidature pour l'emploi de secrétaire à votre service de documentation.
Cet emploi m'intéresse vivement et je crois répondre aux conditions exigées.
Je joins mes références en annexe à la présente et me tiens à votre entière disposition au cas où vous aimeriez me rencontrer.
J'ose espérer qu'il vous plaira d'examiner ma candidature avec bienveillance et je vous prie de croire, Messieurs, à*

Stage

*Madame, monsieur,
J'ai l'honneur de solliciter de votre haute autorité un poste de stagiaire dans votre entreprise pour la période ...
Je suis actuellement étudiant en BTS 2^{ème} année, option Sciences et Technologies Informatiques. Je me destine aux métiers suivants ...
J'ai déjà eu un premier contact avec ce secteur d'activité à l'occasion de stages réalisés en (date) et dans l'entreprise*
*Je souhaite donc prolonger cette expérience par un stage en alternance qui me permettra, je l'espère, de déboucher sur une situation stable ou, au moins, d'accroître mes références.
Dans l'espoir que ma demande aura voir accord, je puis d'ores et déjà vous assurer de toute ma disponibilité et vous en remercie par avance.
Veuillez agréer, madame, monsieur, l'expression de ma considération distinguée.*

Changement d'emploi

*Madame, monsieur,
Je suis responsable depuis d'un magasin de lingerie féminine, après avoir exercé successivement diverses responsabilités et compétences dans les secteurs suivants : ... (Compléter)
Forte de cette expérience et des réseaux relationnels que je m'attache du mieux possible à cultiver et développer dans ces professions, je souhaiterais rapidement saisir une opportunité dans un domaine où je pense détenir une forte marge de progression. Il s'agit de ...
Je pense que vous pouvez m'aider à concrétiser cette ambition, en profiter directement dans vos propres projets ou en faire bénéficier certaines de vos relations d'affaires
Je souhaiterais donc que nous puissions évoquer les différentes perspectives possibles et vous en remercie par avance.
Je vous prie de croire, madame, monsieur, en l'expression de ma considération distinguée.*

IV/ REPONSE A UNE LETTRE DE CANDIDATURE

- Modèle 1 (refus après entretien)

<i>Lieu :.....</i> <i>Date :</i>
<i>Objet :</i> <i>Votre offre de candidature</i> <i>Monsieur,</i> <i>Suite à l'entretien que nous avons eu, nous avons le regret de vous informer que nous ne pouvons retenir votre candidature au poste de ...</i> <i>En effet, notre choix s'est porté sur un autre candidat dont l'expérience et la qualification correspondent mieux aux exigences du poste à pourvoir.</i> <i>Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.</i>
<i>Signature</i>

- Modèle 2 (refus à une offre spontanée)

<i>Lieu :.....</i> <i>Date :</i>
<i>Objet :</i> <i>Votre offre de candidature</i> <i>Monsieur,</i> <i>Nous avons bien reçu votre offre de candidature à un poste de ...et vous en remercions.</i> <i>Nous avons examiné celle-ci avec attention, mais malgré l'intérêt qu'elle présente, nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons y donner une suite favorable.</i> <i>En effet, la conjoncture économique actuelle ne nous permet pas, pour le moment, d'engager de nouveaux collaborateurs.</i> <i>Nous conservons néanmoins votre dossier et ne manquerons pas de vous contacter si un poste susceptible de vous convenir venait à être libéré.</i> <i>Nous vous souhaitons de trouver rapidement un emploi conforme à vos compétences professionnelles et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.</i>
<i>Signature</i>

- Modèle 3 (Réponse positive à une demande de candidature)

<i>Lieu :.....</i> <i>Date :</i>
<i>Objet :</i> <i>V/ Demande d'emploi</i> <i>Monsieur,</i> <i>Votre demande durelative à un poste de ... a retenu toute notre attention.</i> <i>Votre formation et vos références pourraient bien nous intéresser. Aussi souhaiterions avoir un premier entretien avec vous et vous faire passer quelques tests, afin de procéder à une étude plus approfondie de votre candidature.</i> <i>Nous vous demandons donc de bien vouloir vous présenter à la Direction des Ressources Humaines le à</i> <i>Au cas où il ne vous serait pas possible d'être libre à cette date, veuillez nous en informer par retour de courrier.</i> <i>Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sentiments distingués.</i>
<i>Signature</i>

V/ LETTRE DE RECOMMANDATION

<p>Monsieur</p> <p style="text-align: right;"><i>Société</i> <i>Adresse</i></p>
<p><i>Objet :</i> <i>Lettre de recommandation</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Lieu :.....</i> <i>Date :</i></p> <p><i>Monsieur le Directeur,</i> <i>O. D. qui a postulé pour un emploi en qualité de dans votre entreprise m'a sollicité pour appuyer sa demande auprès de vous.</i> <i>C'est avec plaisir que je le fais. En effet, O. D. fut un de nos plus brillants collaborateurs en service dans notre entreprise du au</i> <i>Une restructuration de notre société nous a obligés à nous séparer de ce technicien hors pair, d'une conscience professionnelle irréprochable.</i> <i>O. D. possède non seulement des compétences professionnelles indéniables, mais également des qualités humaines et un grand sens des responsabilités au sein d'une équipe de travail.</i> <i>C'est donc sans réserve aucune que je vous recommande O. D.</i> <i>Je vous prie d'agréer, M..., l'expression de ma profonde considération.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Signature</i></p>

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE
METHODOLOGIE DE REDACTION DU RAPPORT DE STAGE

Selon la nature et la durée du stage, l'établissement de formation exige un certain type de rapport de stage. Globalement, il existe quatre types de rapports :

- rapport de découverte ;
- rapport d'activité ;
- rapport de mission ;
- mémoire.

En tant que stagiaire, vous devez, avant même d'entrer dans l'entreprise, connaître quel type de rapport vous serez amené à rédiger. C'est un point qu'il faut aborder avec le recruteur, car la nature de la mission peut en dépendre.

Le tableau suivant vous permettra de vérifier quel type de rapport vous devez rédiger, en fonction des exigences de votre établissement de formation, de la nature et de la durée du stage, du contenu de la tâche ou de la mission à effectuer.

- Les quatre types de rapports de stage

Type de rapport	Caractéristiques du rapport			
	Durée du stage	Travail effectué	Contenu du rapport	Nombre de pages
Rapport de découverte	1 à 2 semaines	- simple observation - travaux ponctuels	Analyse du milieu professionnel et éventuellement de l'expérience acquise	10 à 20
Rapport d'activité	1 à 3 semaines	- plusieurs tâches - mission peu qualifiée	Analyse des tâches accomplies et de l'expérience acquise	10 à 20
Rapport de mission	1 à 2 mois	Une mission avec des tâches annexes, éventuellement	Rapport de mission sans référence aux tâches annexes.	30 à 50
Mémoire	2 à plusieurs mois	Une mission accompagnée d'une recherche appliquée	Travail de recherche fondé sur une expérience en milieu professionnel	Plus de 50 pages

Cependant, nous ne comptons traiter que le rapport de mission, car convenant le mieux au Bac + 2 c'est-à-dire le BTS.

LE RAPPORT DE MISSION

L'entreprise confie au stagiaire une ou plusieurs tâches en lien direct avec sa formation, ou une mission qui représente une tâche plus difficile, plus ambitieuse et dont les enjeux sont importants. Un rapport de mission est un document utile pour l'entreprise. Il représente un d'outil à la

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

décision. En effet, il offre, après une analyse de la situation proposée à la réflexion du stagiaire, une ou des propositions justifiées et leurs modalités d'application.

La structure de ce type de rapport se décompose en une introduction générale, plusieurs parties divisées en chapitres et une conclusion.

1 – L'introduction générale

Elle aborde habituellement quatre points successifs.

- On commence par rappeler les conditions de stage. Il suffit de communiquer le nom et la localisation précise de l'entreprise, sans entrer dans les détails ; en effet, la première partie du rapport sera consacrée à sa présentation. En outre, il est judicieux de rappeler les dates et la durée du stage : cette information permet au lecteur d'apprécier la quantité du travail accompli.
- Puis, on définit clairement l'objet de l'étude, la nature et les limites de la mission. Si plusieurs missions ont été réalisées, on le signale dès l'introduction.
- On énonce les objectifs qu'on se propose d'atteindre à court et moyen terme, en précisant s'ils sont qualitatifs ou quantitatifs, et en indiquant aussi les délais.
- On annonce le plan du rapport pour permettre aux lecteurs de suivre aisément la démarche.

2 – Organisation des parties du rapport

On attend dans le développement une démonstration cohérente et personnelle qui permette au lecteur de suivre, étape par étape, la progression de la mission au sein de l'entreprise. En conséquence, le découpage du texte en parties, chapitres et paragraphes doit correspondre à l'articulation de la pensée.

Dans le même souci de clarté, il faut lier chaque partie du développement par des introductions et des conclusions partielles qui mettent en valeur la logique de la progression.

Enfin, il faut éviter de terminer une partie par un détail. Au contraire, une synthèse bien formulée prépare le lecteur à aborder la partie ou le chapitre suivant

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Elle constitue un préalable indispensable, mais doit être limitée en nombre de pages et construite avec soin.

- On indique, en premier lieu, le secteur d'activité de l'entreprise et on présente les produits ou services qu'elle fabrique ou commercialise.
- L'historique se limite aux principales dates correspondant à des événements déterminants de la vie de l'entreprise.
- La taille de l'entreprise est aussi un élément important. Il faut, si possible, donner le nombre de salariés sur les 3 à 5 dernières années et expliquer les causes des éventuelles variations.
- Il est intéressant de communiquer le nom des principaux clients et des concurrents essentiels, pour que le lecteur ait une idée du marché de cette entreprise.
- Les résultats doivent être communiqués en termes de chiffre d'affaires, qui fait partie de l'information publique, mais jamais en termes de marges bénéficiaires qui doivent rester confidentielles.
- Enfin, il est intéressant de terminer en évoquant les projets de l'entreprise, à condition d'en recevoir l'autorisation par l'entreprise.

DEUXIEME PARTIE : ORGANISATION GENERALE DE L'ENTREPRISE

Ici, la structure de l'entreprise est décrite clairement, en joignant son organigramme. Dans certains cas, il vaut mieux communiquer l'organigramme du service où le stage est effectué. Le jury sera sensible au commentaire que le stagiaire n'oubliera pas d'intégrer sur la nature de cette organisation et sur le rôle du service où il a été intégré : organisation du travail, répartition des tâches et des responsabilités, relations entre les services, etc.

TROISIEME PARTIE : ETUDE DU THEME

Pour étudier ce thème, il n'existe pas de plan-type. Le stagiaire s'acharnera à respecter les consignes de ses encadreurs.

QUATRIEME PARTIE : PROPOSITIONS D' ACTIONS ET RECOMMANDATIONS

Les résultats obtenus entraînent des propositions d'actions. Chaque action envisagée est décrite avec précision et il est recommandé de montrer qu'elle est issue de tel résultat et qu'elle répond à tel objectif.

LA CONCLUSION

L'objectif d'une conclusion est d'emporter l'adhésion du lecteur, en le convainquant que les résultats obtenus sont exploitables et que les solutions préconisées sont adaptées aux objectifs fixés. Cette conclusion a une triple fonction :

- reprendre, en les reformulant clairement, les résultats essentiels et les recommandations qui en forment la suite logique.
- Montrer qu'il y a adéquation entre ces éléments et les objectifs définis au début du stage.
- Indiquer les prolongements du travail.

VI – LA SOUTENANCE

Dernière étape avant l'obtention du diplôme ou le passage dans l'année supérieure, la soutenance permet à l'étudiant de soumettre son travail au jugement d'un jury qui l'a lu avec attention. C'est l'occasion pour le rédacteur de justifier certains de ses choix, de s'expliquer en direct sur les difficultés rencontrées et sur les résultats obtenus. Une soutenance est donc une réflexion, sous forme de discussion avec un jury, sur le sens et la portée d'un travail.

1 – Composition du jury

En principe, il se compose d'enseignants et de professionnels. Certains membres du jury, comme le maître de stage et le professeur-tuteur, ont encadré le travail de l'étudiant ; d'autres ne le découvrent qu'en lisant le rapport : ce sont les assesseurs.

Selon les établissements de formation et le niveau d'étude, les rôles de chaque membre du jury sont différents.

- Les professionnels posent généralement peu de questions sur l'entreprise qu'ils sont les seuls à bien connaître. Ils sont tout de même curieux de recueillir l'impression du stagiaire, en tant qu'intervenant extérieur, sur le fonctionnement de l'entreprise. Surtout, ils peuvent demander des précisions sur la validité des résultats obtenus et la suite à leur donner, si l'étudiant ne s'est pas exprimé clairement à ce sujet. Cependant, souvent, cette personne a un emploi du temps très chargé et la lettre d'invitation de l'établissement de formation ne suffit pas à le décider à se libérer pour la circonstance.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- L'enseignant chargé du suivi peut poser des questions tant sur le fond que sur la forme du document soumis à l'appréciation. Généralement, s'il a rencontré l'étudiant régulièrement pendant le stage, il n'aura que des points de détails à soulever, des vérifications et des éclaircissements à demander.
- Les assesseurs assument le rôle le plus délicat : comme ils découvrent le travail fourni par l'étudiant au moment de la lecture du rapport, ils posent des questions sur les points faibles et sur les aspects les moins convaincants. Par conséquent, l'étudiant doit concevoir son exposé liminaire en pensant, en priorité, aux assesseurs.

2 – Le déroulement de la soutenance

Une soutenance compte généralement trois phases.

- Un exposé de l'étudiant qui dure 10 à 15 minutes, rarement plus ; tout dépend de l'établissement de formation auquel on appartient et du niveau du diplôme préparé.
- Un entretien avec le jury, sous forme de questions et réponses.
- Une évaluation, en l'absence de l'étudiant, sur des critères qui ont été définis au préalable et généralement portés à sa connaissance.

Le stagiaire commence donc par présenter son travail. Il reformule certains éléments du rapport, ce qui ne veut pas dire répéter le texte que le jury a déjà lu et a sous les yeux mais prendre du recul par rapport au travail accompli.

Pour soutenir un rapport, il est nécessaire de préparer un support de notes, appelé « **exposé liminaire** », non rédigé, pour éviter d'être tenté de le lire. L'idéal est d'avoir sous les yeux une sorte de plan à peine détaillé de l'exposé, en style télégraphique. Le contact visuel avec le jury est déterminant : le regard, toujours présent et également réparti entre les différents membres du jury, contribue à renforcer l'impact des propos. Pendant l'entretien qui suit l'exposé, il favorise le dialogue et l'interaction. Il contribue à éveiller l'intérêt des interlocuteurs pour le travail effectué.

Cet exposé liminaire se construit, se prépare et se répète. Tel un acteur, il ne faut pas hésiter à dire et redire à haute voix, seul ou en présence d'amis, ce que l'on a prévu d'expliquer. Certains étudiants organisent de petits groupes de travail au sein desquels chacun s'entraîne, devant les autres, à mieux poser sa voix, à trouver la bonne tonalité et à clarifier les différentes étapes de son exposé. D'autres sont invités par leur maître de stage à faire une sorte de répétition de leur soutenance au sein de l'entreprise, devant les collaborateurs. Ces expériences permettent de s'améliorer.

Plusieurs étapes doivent être respectées.

Première étape : on redéfinit rapidement les conditions du stage. Il convient de rappeler en quelques mots la mission confiée par l'entreprise et d'annoncer le plan de la soutenance ; vous pouvez choisir de ne traiter que certains aspects de votre travail, surtout si vous ne disposez que d'une dizaine de minutes.

Deuxième étape : on présente très succinctement l'entreprise et on définit précisément la mission : nature, limites, évolution au cours des semaines passées dans l'entreprise, objectifs à court et moyen terme.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Troisième étape : on rappelle les résultats de l'analyse et de l'existant en présentant un diagnostic concis, puis en insistant sur un aspect important, puisque le diagnostic complet se trouve dans le corps du rapport.

Quatrième étape : on justifie la méthode utilisée en insistant seulement sur l'étape importante, celle qui a pris beaucoup de temps, celle qui a été source de difficultés ; on explique comment la difficulté a été résolue, ou non. Le jury fera ainsi la différence entre un étudiant capable simplement d'exécuter un travail demandé et un autre, apte à élaborer une méthode de travail, à partir d'une réflexion sur l'existant et sur les besoins formulés.

Cinquième étape : on rappelle les résultats essentiels qu'on analyse. Etaient-ils attendus ? Comment les interpréter ? Quelles propositions peut-on faire, à la vue de ces résultats ? Vous pouvez ne développer que certains résultats et certaines propositions, choisis pour leur importance ou l'enjeu qu'ils présentent.

Sixième étape : on conclut en terminant sur une prospective. Quelle est la suite à donner au travail ? Faut-il le compléter ? Si oui, dans quelle direction faut-il aller ? Quels aspects demanderaient à être approfondis ? Reste-t-il des questions en suspens ? Ces questions ont normalement fait l'objet de discussions entre le stagiaire et le maître de stage.

B – ENCADREMENT DU STAGIAIRE

Heureusement, une fois en entreprise, vous n'affrontez pas seul la mission qui vous a été confiée. Vous gardez contact avec votre établissement de formation, par l'intermédiaire de l'enseignant chargé de votre encadrement et qui a une double fonction. Certes, il est chargé de contrôler la progression de vos travaux et de s'informer de votre comportement dans l'entreprise, mais il peut aussi vous conseiller dans vos démarches, dans vos relations avec l'entreprise et pour la préparation du rapport de stage. En général, plusieurs rendez-vous sont prévus avec lui pour faire le point, étape par étape.

En cas de difficulté majeure, il peut aussi intervenir auprès de l'entreprise pour trouver une solution ou s'informer d'un dysfonctionnement dans le déroulement de votre stage : mission sans intérêt, relation conflictuelle avec un salarié, Ces situations, heureusement, sont rares.

Au sein de l'entreprise, votre maître de stage joue un rôle de pilote et de guide. Le jour de la soutenance, il peut faire partie du jury, tant son point de vue est déterminant. Vos relations avec lui sont décisives. Pourtant, cette personne a souvent un emploi du temps très chargé et il lui arrive de déléguer à un collaborateur les tâches d'information et de pilotage qui lui reviennent normalement. Il est cependant indispensable que vous puissiez le rencontrer plusieurs fois au cours du stage. A cette fin, vous avez tout intérêt à noter sur une fiche toutes les questions auxquelles le collaborateur n'a pas répondu avec suffisamment de certitude.

C – COMPORTEMENT DU STAGIAIRE EN ENTREPRISE

Si le milieu professionnel est pour vous un monde inconnu, prenez la précaution de lire ces quelques conseils pratiques et directement applicables.

1 – Respecter quelques règles de conduite élémentaires

Cela va de soi, mais autant le dire clairement : le stagiaire, comme n'importe quel employé, est tenu de respecter certaines règles élémentaires.

- La **punctualité**, pour deux raisons : d'une part, les retards peuvent occasionner des perturbations et être interprétés comme un manque d'implication de votre part ou la manifestation d'une désinvolture ; d'autre part, la ponctualité est une marque de respect vis-à-vis des personnes avec lesquelles on travaille.
- L'**assiduité** est indispensable pour réussir votre intégration dans l'entreprise. Des absences non justifiées ou trop fréquentes vous pénaliseraient définitivement. C'est l'expression d'un manque total de maturité, de motivation et, du même coup, de professionnalisme.
- La **courtoisie** : elle facilite les rapports avec les autres et rassure. C'est aussi une marque de respect vis-à-vis des personnes qui vous accueillent dans leur équipe. Rien ne justifie que vous deveniez familier ou grossier, quelles que soient les conditions d'accueil dans l'entreprise. En effet, en cas de difficultés, vous devez trouver d'autres voies de résolution, comme la discussion argumentée ou le recours au supérieur hiérarchique.
- Le **respect du règlement intérieur** de l'entreprise. Si votre maître de stage ne vous en informe pas spontanément, n'hésitez pas, au moindre doute, à vous enquérir des habitudes à respecter : les horaires, les pauses autorisées, la tenue vestimentaire exigée, les questions de confidentialité, etc.

2 – S'intégrer dans un groupe de travail

Le stagiaire est une personne étrangère à l'entreprise. Par le regard extérieur qu'il apporte, il suscite à la fois curiosité et méfiance. Certains salariés peuvent se sentir valorisés par sa présence, puisque c'est une occasion qui leur est donnée de révéler leur savoir-faire ou d'affirmer leur autorité. Et pour le stagiaire, c'est le moment de recueillir un maximum de conseils et d'acquérir des connaissances et des techniques directement applicables. L'idéal est qu'un dialogue s'instaure avec ces salariés, dans un rapport de confiance respectueuse, en sachant faire preuve soi-même d'initiatives, de bonne volonté et de disponibilité.

D'autres salariés voient dans le stagiaire un risque de ralentissement dans leur travail et sont réticents à « révéler » leurs méthodes de travail ou de donner l'information nécessaire. Au fond, certains redoutent l'arrivée d'un éventuel concurrent. A leur égard, il faut faire preuve de modestie et de courtoisie et éviter de mettre en valeur en étalant des connaissances fraîchement acquises.

3 – S'adapter à un nouvel environnement

Si vous êtes peu familier du milieu de l'entreprise, soyez d'autant plus attentif aux comportements et aux propos de vos collaborateurs. Vous éviterez ainsi de poser des questions trop « naïves » ou de commettre des maladresses.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Si vous vous trouvez face à des situations inconnues ou imprévues, votre intuition peut toujours vous guider. Prudence tout de même ! Interrogez-vous sur les conséquences de votre comportement ou de votre décision.

4 – Affirmer son autonomie et son sens des responsabilités

S'il est indispensable d'être à l'écoute, de suivre les directives et de manifester votre dévouement, vous ne devez pas pour autant passer pour un collaborateur servile et besogneux.

On attend de vous une capacité à prendre des initiatives : essayez de comprendre les besoins de l'entreprise et sa logique de fonctionnement, afin d'anticiper la demande, de proposer des améliorations raisonnables ou de poursuivre au-delà du travail demandé.

L'autonomie dont vous saurez ainsi faire preuve fera gagner du temps à votre groupe de travail. On vous fera de plus en plus confiance et on vous confiera des tâches de plus en plus intéressantes. Cette progression, souhaitable pour la qualité de votre formation, ne peut aller sans un sens des responsabilités.

L'affirmation de votre autonomie doit donc toujours être associée à un grand sens des responsabilités, c'est-à-dire à un sens des réalités et à une capacité à évaluer les conséquences de vos actes. Ces qualités exigent du stagiaire de la réflexion, une bonne capacité d'analyse et de compréhension concernant les situations et les enjeux.

En vous imprégnant bien de nos conseils, qu'ils concernent l'organisation de votre travail ou la manière de vous comporter dans l'entreprise, vous avez toutes les chances de rédiger un bon rapport de stage. Faut-il encore en connaître les normes et les caractéristiques, afin de répondre exactement à l'attente de vos enseignants mais aussi de l'entreprise.

PREPARATION ET REDACTION DU RAPPORT DE STAGE

Comment recueillir et préparer les informations nécessaires à la rédaction du rapport ?

I\LES QUESTIONS PRÉALABLES

Certaines questions sont nécessaires à une bonne sélection des informations réellement utiles.

1-1 Qui sont les lecteurs potentiels ?

- S'il s'agit d'un enseignant assurant des fonctions de maître de stage, il faut définir avec lui le sens d'un rapport de stage, le sujet et la façon de le traiter
- S'il s'agit de personnes extérieures à l'entreprise, il ne faut publier que ce qui peut être connu de tous et se garder de publier des informations confidentielles ou de nature à mettre en danger la vie de l'entreprise.

1-2 Quels sont les critères d'évaluation du rapport ?

Comment sera-t-il apprécié et noté ? Par qui ? Nombre de pages ? Composition du jury ? Les informations attendues, leur nature ? Quelle part pour les observations et suggestions ?

II/ RECHERCHE ET RECUEIL DE L'INFORMATION

- Être curieux et ouvert afin de tout observer.
- Se poser quelques questions pertinentes pour orienter son observation : Quel est l'objectif de l'entreprise ? Comment se situe-t-elle face à la concurrence ? Dans quel environnement se trouve-t-elle ? La place du stagiaire dans l'entreprise ? Dans le service ? Qui fait quoi et comment ?

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

- Savoir trouver l'information : Interview du personnel (préparer les questions) ; Observation ou écoute active (repas, trajet, ...) ; Documents écrits, journal d'entreprise, ...

III/ COMMENT STOCKER L'INFORMATION

3-1 Le tableau de bord

Dès le premier jour, s'efforcer de tout noter : pour ne rien oublier, pour faciliter l'exploitation ...Créer un tableau pour documents écrits ou oraux et un tableau pour tâches réalisées

Tableau pour documents écrits ou oraux

Colonne 1	2	3
Date, nature	Réf	Plan du rapport
-Organigramme (incomplet ?) - A expliquer	01	Partie 1 : présentation de l'entreprise ...

Tableau pour tâches réalisées

Colonne 1	2	3	4
Description sommaire	Type de travail	Remarques	Plan du rapport
Utilisation du logiciel de compta.	Étude	Difficile de repérer les fonctions de base	Partie 2

3-2 La fiche de lecture

Concerne les documents écrits et permet :

- de sélectionner ce qu'il est utile de consulter,
- de gagner du temps pour retrouver l'info pertinente ...

Fiche de lecture

Titre d'ouvrage	
Nom de l'auteur	
Résumé	
Parties de l'ouvrage à consulter	Parties dans le plan du rapport
Chap. 6 Paragr. 3. pp 12-22	Partie 1

3-3 Les articles de presse

- Les placer sur un support papier et mentionner le nom de l'auteur, du journal et la date de parution
- Remplir une fiche (modèle de fiche de lecture)

IV/ LES CONSIGNES GENERALES

- Texte dactylographié au recto seulement
- Possibilité d'intercaler des annexes ou les placer à la fin
- Reproduire en autant d'exemplaires que de besoin (4 au moins)
- Préparer les éléments à sélectionner et à développer en pensant à la soutenance
- Avoir à l'esprit que le rapport est un document de poids dans le curriculum vitae de chacun.

METHODOLOGIE DE REDACTION DE MEMOIRE

QU'EST-CE QU'UN MEMOIRE ?

Un « mémoire », un document de 40 à 200 pages (ou plus) réalisé :

- dans le cadre d'un processus de formation par une personne,
- sur un sujet proche du champ d'étude choisi
- dans une perspective qui s'efforce de tenir compte des règles de l'activité scientifique.
- pour l'obtention d'un diplôme

Toutefois chaque institution de formation a ses règlements, ses traditions, son ambiance intellectuelle.

Malgré les différences selon les catégories d'institutions : un ensemble de problèmes identiques.

QUELQUES TYPES DE MÉMOIRES

Les mémoires ne sont pas une activité stéréotypée et monolithique. La plupart d'entre eux se rattachent à l'un des trois types suivants.

Le mémoire-compilation

Choisir un thème d'étude,

Rassembler l'essentiel de la littérature qui traite de la question,

Analyser et en faire une présentation critique.

L'objectif est de montrer :

- sa capacité de compréhension des travaux déjà réalisés,
- sa perception des divers points de vue
- son art d'exposer l'état du débat, en exprimant au besoin une position personnelle.

Le mémoire-recherche

Etude d'un thème neuf ou peu exploré.

Implique une démarche d'observation substantielle, souvent une étude empirique.

L'étudiant doit « aller sur le terrain ».

Le mémoire-analyse d'expériences

Fréquent dans le cadre des formations professionnelles supérieures, il suppose :

- avoir effectué des stages
- ou avoir déjà exercé (ou exercer) une activité professionnelle.

Il met l'accent sur :

- la présentation d'une expérience,
- son analyse
- la comparaison avec d'autres activités similaires.

Les deux dernières catégories s'adaptent plus aux étudiants d'un institut de formation professionnelle.

VOICI QUELQUES PLANS CLASSIQUES D'UN MEMOIRE

PLAN 1

INTRODUCTION

CADRE THEORIQUE

Problématique

Objectif de l'Etude

Justification du Choix du Thème / Pertinence / Intérêt de la Recherche

Hypothèses

La Revue Littéraire

CADRE METHODOLOGIQUE ET CONCEPTUEL

Cadre de l'étude

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Délimitation du Champ (Définition des Concepts et Limites du Sujet)

Méthodologie de Recherche

Difficultés Rencontrées

CADRE D'ANALYSE

Présentation des Résultats

Analyse et Interprétation des Résultats

Recommandations

CONCLUSION

PLAN 2

- **INTRODUCTION GENERALE**
- **LE CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE**
 - Cadre théorique
 - Méthodologie.
- **LE CADRE PRATIQUE**
 - Présentation de l'entité;
 - Description de l'existant;
 - Résultats,
 - Analyses des résultats;
 - Recommandations.
- **LA CONCLUSION**

LE CHOIX DU SUJET

L'ÉLABORATION DE CRITÈRES DE CHOIX EST LIMITEE

Ils sont très nombreux les éléments qui entrent en jeu dans le choix d'un sujet de mémoire :

- une exigence d'une institution de formation :
 - édicte des normes
 - élabore des règlements
 - met aussi des ressources à disposition.

Dès lors, il ne s'agit de faire n'importe quoi : les ressources institutionnelles (encadrement pédagogique, documentation, etc.) déterminent des champs thématiques plus accessibles que d'autres.

Il convient de bien prendre connaissance de ces deux dimensions. Posez-vous donc les questions suivantes avant de choisir votre sujet :

a) Quelles sont les règles qui, dans mon institut, définissent la réalisation d'un mémoire ?

b) Dans quels domaines mon institut offre-t-il des ressources à la fois accessibles et de qualité ?

ETRE CONSCIENT QU'ON EST RAREMENT LE PREMIER À ABORDER UN SUJET

Ne pas avoir peur de choisir un sujet qui « aurait été traité ».

Il est possible de l'aborder d'une autre manière.

L'essentiel est que ce soit dans votre domaine d'activités..

Ne pas se précipiter sur un thème sans véritablement entrer en matière sur la réalité de la problématique qu'on a choisi de traiter.

Prendre conscience qu'on a souvent pas de temps or choisir un sujet, c'est :

- se documenter,
- prendre des contacts,
- réaliser un bilan intermédiaire,
- entreprendre des démarches multiples et diverses.

Pour cela, il faudra donc ménager le temps du choix.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

EVITER LE PIÈGE DES SUJETS « EXCITANTS »

Ne pas se laisser tenter :

- être sûr alors que vous êtes en mesure d'accéder aux travaux déjà réalisés sur le sujet,
- Prendre le temps de donner à votre projet de mémoire une dimension raisonnablement accessible.

LE MÉMOIRE PRATIQUE EST UNE SOLUTION POUR DES PROFESSIONNELS

- proche de l'expérience vécue personnellement
- mais toute pratique repose sur une théorie. Pas question donc d'éliminer les connaissances théoriques dans l'élaboration de votre mémoire.

QUELQUES RÈGLES INDICATIVES

- Le sujet doit *intéresser* vous intéresser. Attention aux choix qui ne tiennent pas compte de vos goûts, de vos lectures, de vos expériences,...
- Les sources doivent être *accessibles*, c'est-à-dire matériellement à votre portée.
- Les sources doivent être *exploitables*. Vous devez pouvoir disposer des ressources culturelles et intellectuelles permettant de traiter convenablement des matériaux indispensables à votre étude.
- Vous devez être en mesure de *maîtriser la méthodologie* que vous retenez.

En résumé, voici quelques critères pouvant aider au choix du sujet :

1. Précision et actualité;
2. Intérêt pour les praticiens et/ou chercheurs;
3. Délimité dans le temps et dans l'espace;
4. Innovation/Originalité;
5. Conceptualisation nouvelle;
6. Contribution théorique nouvelle;
7. Ingéniosité du modèle;
8. Sujet lié à la formation suivie par le stagiaire.

INTRODUCTION

- Elle informe le lecteur sur les questions traitées et les méthodes qui seront utilisées.
- Introduit le sujet en quelques phrases (le thème : concept et contexte).
- Présente la problématique (en quoi le sujet est-il une préoccupation, en quoi est une interpellation)
- Annonce le plan (se limiter à annoncer le thème de chacune des parties à aborder).

PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE

PROBLEMATIQUE

Il s'agit d'exposer le problème étudié et la manière dont il se pose.

Définir le problème de recherche permet d'apprécier la pertinence et l'importance de la recherche envisagée. La problématique met en perspective l'ensemble des liens entre les faits, les acteurs et les composantes d'un problème donné. Elle s'élabore autour de la question principale, des hypothèses de recherche et des lignes d'analyse qui permettront de replacer son thème de recherche dans un contexte.

- Décrire une situation qui vous paraît problématique;
- Pourquoi est-ce un problème important (ampleur, importance, pertinence)?
- Formuler cette situation sous forme d'un énoncé ou d'une question;
- Si possible, essayer de mettre en relation le phénomène que vous désirez expliquer avec un ou des facteurs potentiellement explicatifs ;
- Questions de recherche (principale et spécifiques).

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

OBJECTIFS DE L'ETUDE

A fixer en rapport avec le thème et les questions de recherches.

- Objectif général
- Objectifs spécifiques

JUSTIFICATION DU CHOIX DU THEME / PERTINENCE /INTERET DE LA RECHERCHE

- Quelles sont les limites de notre recherche ?
- Pourquoi avons-nous choisi le sujet ?
- En quoi ce choix est-il important pour la formation, pour l'institution, pour la communauté, ... ?)

HYPOTHESES

C'est la problématique qui conduit à la formulation d'hypothèses de recherche :

- une réponse provisoire à la question préalablement posée. Elle tend à émettre une relation entre des faits significatifs et permet de les interpréter.
- une prédiction consistant à mettre en relation une variable et un comportement (sous la forme "Telle variable a tel effet sur tel comportement").
- une prédiction qui découle naturellement de la question que l'on se pose à partir soit de l'observation, soit de l'étude des données précédemment recueillies (Hypothèse induite), soit d'une théorie qu'elle va tenter de valider (sous la forme suivante : "Si telle théorie est juste, alors dans telle condition, il se produira tel phénomène").

Une bonne hypothèse fait une prédiction précise : elle ne peut prédire une conséquence et son contraire. Une prédiction non réfutable ne saurait être une hypothèse scientifique. Pour que la recherche soit valable, les hypothèses doivent être vérifiables, plausibles et précises

LA REVUE LITTERAIRE

C'est la revue des façons dont le problème a été étudié, l'identification des principales contributions à l'étude du problème (résultats, comparaison des résultats). C'est aussi l'identification des modèles et des démarches utilisés. Son but est de montrer :

- comment le problème de recherche s'inscrit dans le champ des connaissances sur le sujet
- comment les connaissances permettent de préciser les questions et/ou les hypothèses de recherche.

Elle débouche sur la proposition d'une méthode de recherche pertinente pour aborder le modèle ou l'esquisse d'un modèle d'analyse.

Comment procéder :

1. Consultation des sources primaires d'information :

- Les articles scientifiques ;
- Les livres;
- Les thèses et mémoires (résultats obtenus notamment);
- Les documents officiels...

2. **Recherche documentaire cumulative** : partir d'un petit nombre d'articles et, en consultant les bibliographies de ces premiers travaux, élargir l'étendue des documents à consulter.

3. **Repérage des principales revues** dans lesquelles les travaux les plus intéressants sont publiés : consulter leurs tables des matières pour trouver les travaux les plus récents sur le domaine de recherche

Attention à la saturation (éviter une documentation touffue et ne pas exagérer)

Caractéristiques de la revue littéraire

4. Elle doit être synthétique et critique;

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

5. Les connaissances existantes doivent être articulées de manière à couvrir les dimensions pertinentes du problème étudié;
6. Ne doit pas être une simple succession des résumés de lectures et encore moins une simple liste bibliographique;
7. Fait ressortir ce que les documents consultés apportent à la compréhension du problème de recherche;
8. Présente les connaissances de façon critique, en indiquant les limites des conclusions et en montrant les lacunes méthodologiques des travaux consultés.
9. Porte sur des travaux récents, tout en intégrant les «classiques»;

DEUXIEME PARTIE : CADRE METHODOLOGIQUE ET CONCEPTUEL

CADRE DE L'ETUDE :

C'est le contexte géographique ou environnemental de l'étude. Si l'étude a pour cadre une structure (entreprise, centre de santé, localité,...), il faut en faire la présentation : historique, caractéristiques diverses, missions, organisation, etc.

DELIMITATION DU CHAMP (SUJET)

Permet d'éviter d'être vague, évasif. Il s'agit de dire sur quoi porteront les résultats de l'étude, de quoi il faut parler de manière concrète.

CONCEPTUALISATION

Parfois il y a des notions, des concepts qu'il est nécessaire de définir de manière générale puis spécifique au thème abordé. Cela évitera des interprétations qui n'iraient pas dans le sens de l'étude ou de la recherche.

METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Il s'agit des méthodes d'investigation utilisées dans la quête d'informations. Ces méthodes sont diverses mais il est impératif de dire comment on est parvenu aux résultats de l'étude ou de la recherche. Voici quelques pistes :

- **CHOIX DE RECHERCHE**

1. Les éléments conceptuels;
2. Les choix théoriques;
3. Les techniques de collecte de données;
4. Les instruments de mesure des variables;
5. Le processus opératoire de recherche, par exemple:
 - Test du questionnaire;
 - Appels téléphoniques pour prendre des rendez-vous;
 - Administration du questionnaire...

- **TECHNIQUES DE COLLECTE DE DONNEES**

1. Le questionnaire;
2. Le guide d'entretien;
3. L'observation;
4. L'analyse documentaire.

DIFFICULTES RENCONTREES

- Les obstacles, les problèmes constatés tant dans l'élaboration du mémoire que dans la recherche documentaire.
- Les difficultés endogènes provenant de l'institution, de l'encadrement, etc.
- Les problèmes liés aux moyens matériels et financiers.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Si possible dire comment ces difficultés ont été surmontées.

TROISIEME PARTIE : CADRE D'ANALYSE

PRESENTATION DES RESULTATS

- Elle doit suivre un ordre logique découlant d'un bon plan de présentation des résultats;
- Elle ne doit pas être une présentation alignée des variables du modèle;
- Les résultats doivent être pertinents par rapport à:
 - les problèmes étudiés;
 - les objectifs de recherche;
 - les variables et les relations du modèle d'analyse.
- Illustrer, autant que faire se peut, la présentation par des tableaux et/ou des figures.

ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS

- Il s'agit d'expliquer et de commenter les principaux résultats issus de l'étude;
- L'analyse peut se faire au fur et à mesure de la présentation des résultats ou séparément;
- Utiliser les outils informatiques;
- Avoir un bon plan d'analyse des résultats, avec comme référence:
 - Les questions de recherche;
 - le modèle d'analyse;
 - La revue de littérature;
 - Les hypothèses de recherche.
- Un résultat non présenté ne peut être analysé.
- Utilisation des logiciels de statistique

RECOMMANDATIONS

- Elles peuvent porter sur :
 - Les faiblesses, les conséquences et les risques découlant de l'étude;
 - Les problèmes décelés par l'étude;
 - La mise en œuvre de nouveaux outils.
- Elles sont adressées à des acteurs qui sont concernés et qui peuvent influencer leur mise en œuvre.
- La mise en œuvre de ces recommandations doit faire l'objet d'un plan d'action ou plan de mise en œuvre.

CONCLUSION

1. Elle est relativement courte;
2. Elle apporte une réponse à la problématique;
3. Elle précise éventuellement si les hypothèses de départ sont confirmées, infirmées ou affinées;
4. Elle souligne les apports et les limites
5. Elle ouvre la voie à d'autres recherches en soulignant les prolongements potentiels de l'étude.

REDACTION DU MEMOIRE

Normes de présentation : Architecture du mémoire

• Avant l'introduction

1. Une couverture avec le titre;
2. De façon facultative, une dédicace et des remerciements;
3. Une liste de sigles (acronymes) et abréviations;

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

4. Une liste des tableaux et figures avec un renvoi aux pages correspondantes du mémoire;
5. Un avant-propos (voir avec l'établissement de formation)
6. Un sommaire
 - **Le corps du mémoire : de l'introduction à la conclusion**
 - **Après la conclusion**
7. Eventuellement le glossaire (courte définition des mots techniques utilisés) et la table des index (mots et noms importants utilisés dans le mémoire, avec le numéro de page correspondant);
8. Une bibliographie ; une webographie
9. Les annexes s'il y a lieu;
10. Une table des matières avec un renvoi aux pages correspondantes du mémoire (paginée);

- **La page de garde : elle comporte les mentions et éléments suivants:**

- a) Le nom du pays où se passe la formation
- b) La structure qui autorise ou valide la formation (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche par exemple)
- c) Nom de l'établissement ou l'institut fréquenté et Logo (si possible);
- d) Formation suivie (LICENCE, MASTER...);
- e) Le thème (police 20 points minimum);
- f) Prénom et Nom du stagiaire (à gauche);
- g) Nom et fonction de l'encadreur (à droite);
- h) Année universitaire (2013-2014);

- **Les annexes**

1. Comportent généralement des passages rattachés au sujet, mais non directement reliés à la démonstration;
2. Doivent être appelées depuis le corps du mémoire, en précisant le numéro et la page de l'annexe;
3. Se trouvent à la fin du document;
4. Doivent avoir un N° d'ordre et un titre.

- **La bibliographie (et la webographie)**

1. Elle contient les références détaillées utilisées effectivement dans le corps du mémoire;
2. Les références sont classées par ordre alphabétique des noms de famille des auteurs;
3. Les références reçoivent chacune un numéro d'ordre.

REGLES DE REDACTION DU MEMOIRE

1. les informations doivent être actualisées et leurs sources précisées;
2. Chaque phrase doit avoir un intérêt et être insérée dans un ensemble logique;
3. Les phrases longues et compliquées sont à éviter;
4. Le mémoire doit être écrit dans un style simple, sans faute d'orthographe ni grammaticale.
7. La ponctuation doit être correctement utilisée.
8. Le style doit rester sobre : éviter les superlatifs, les tournures passives, les formes négatives, le point d'exclamation, certains adverbes (très, beaucoup, toujours, jamais...) et certains adjectifs témoignant de l'enthousiasme du stagiaire.
9. Les jugements de valeur et les formes normatives (il faut, nous devons...) sont à éviter et doivent, dans tous les cas, être argumentés.

- **La pagination**

1. Les pages, à l'exception de celles qui portent un titre, sont numérotées dans le coin supérieur ou inférieur droit.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

2. Les pages non numérotées sont par contre comptées dans l'ordre numérique;
3. Les chiffres romains sont employés avant l'introduction (dédicace, remerciements, sommaire, listes diverses,) et après la conclusion (bibliographie, webographie, annexes, tables des matières).
- **La mise en forme**
 1. Taille du corps du mémoire: varie en fonction du niveau (introduction générale à conclusion);
 2. Le texte n'est imprimé qu'au recto;
 3. Des marges de 2,5 à 3 cm en haut, en bas et à droite;
 4. Laisser une marge de reliure à gauche;
 5. Utiliser des reliures à spirales.
 6. La taille de la police (Times New Roman, Calibri, etc.) : 12 à 24 cpi pour les titres; 12 cpi pour le corps du texte; 10 cpi pour les notes de bas de page;
 7. L'interligne: 1 ½;
 8. Le style doit être justifié et à gauche et à droite;
 9. Séparer les titres et leur contenu par un saut de ligne. Idem pour les paragraphes.
 10. L'en-tête : le thème;
 11. Le pied de page : le nom du stagiaire, du programme, de l'école et le N° de page (si ce dernier n'est pas inséré en haut de la page);
 12. Les notes de bas de page sont utilisées pour donner une précision, apporter un commentaire personnel ou développer une idée dont l'issue n'est pas déterminante pour la suite du paragraphe;
 13. Les chapeaux (introductions) sont utilisés pour l'annonce de chaque partie, chapitre et section.
 14. Le corps du document est illustré par des tableaux et des figures réalisés avec les outils bureautiques appropriés et non à la main;
 15. Les tableaux doivent avoir un numéro d'ordre et un titre (au-dessus du tableau) ainsi qu'une source (indiquée au bas du tableau). Idem pour les figures.
 16. Les citations sont insérées entre guillemets et ne doivent pas être d'une utilisation exagérée. Trop de citation = incapacité de l'étudiant à faire des synthèses;
 17. Les citations longues sont détachées du texte, en retrait, en italique à simple interligne;
 18. Lorsque le stagiaire traduit une citation tirée d'un document écrit dans une langue autre que le Français, il doit la faire suivre de la mention «traduction libre de l'auteur»;
 19. Eviter les couleurs, gras et soulignés dans le texte (sauf pour les titres) : un élément important doit ressortir de lui-même et non artificiellement.
 21. Les titres ne doivent pas être isolés, en fin de page, de leur texte.
 22. La numérotation des chapitres est continue (sans rupture entre la première et la deuxième partie);
 23. Le style de numérotation des chapitres, sections et paragraphes est le suivant:

Chapitre 1:...

1.1. ...

1.1.1. ...

1.1.2. ...

1.2. ...

- **Les normes de présentation : les sources documentaires**

- a. Dans le corps du document sous la forme :

- Nom de famille de l'auteur (année: page) au début d'une citation ou d'une idée empruntée à un auteur. Exemple: Selon Anthony (2002: 178), ...
- (Auteur, année: page) à la fin d'une citation ou d'une idée empruntée à un auteur.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Exemple: Le CG peut être défini comme «... » (Anthony, 2002: 178)

- a. Lorsqu'il y a plusieurs auteurs, donnez le nom de famille du premier, suivi de «& al. ». La suite inchangée.
 - b. En note de bas de page pour inviter le lecteur à lire la référence: dans ce cas, présentez la référence complète: auteurs, année, titre, éditeur ou revue et volume, numéro et pages s'il s'agit d'un article.
- **La bibliographie : Les normes de présentation des articles**
 1. Les noms et prénoms des auteurs,
 2. Année de publication entre parenthèses, suivie d'une virgule,
 3. Le titre de l'article suivi d'une virgule,
 4. Le titre de la revue en italique, suivi d'une virgule,
 5. Le numéro du volume,
 6. Le numéro entre parenthèses, suivi de deux points
 7. Les pages couvertes par l'article dans la revue.
 - **La bibliographie : Les normes de présentation des livres**
 1. Les noms et prénoms des auteurs,
 2. Année de publication entre parenthèses, suivie d'une virgule,
 3. Le titre du document en italique, suivi d'une virgule,
 4. Le numéro d'ordre de l'édition
 5. Le nom de l'éditeur,
 6. Le lieu d'édition,
 7. Le nombre de pages.
 - **La bibliographie : Normes de présentation des sources Internet**
 1. Nom ou raison sociale de l'auteur ou, à défaut, du propriétaire du site,
 2. Titre du document ou, à défaut, de la page Web;
 3. Adresse du site,
 4. Date du document ou, à défaut, date de dernière mise à jour de la page ou date de sa consultation.

EVALUATION DU MEMOIRE

- **Dépôt du mémoire**
 1. Un mémoire se termine normalement lorsque le directeur de mémoire (ou l'encadreur) et le stagiaire jugent que le document est prêt à être déposé.
 2. Le stagiaire dépose son mémoire en plusieurs exemplaires (s'informer auprès de la Direction des études)
 3. Règles pour le dépôt : Elles varient selon l'établissement que vous fréquentez.
 - Accord écrit du directeur de mémoire;
 - Quitus de l'établissement prouvant que le stagiaire est règle au plan financier;
 - Autorisation de publication signée par un responsable de l'organisation sur laquelle porte le mémoire.
 4. Le dépôt enclenche le processus d'évaluation
- **Préalables**
 - Le mémoire déposé ne peut être évalué que si :
 - le responsable du programme le juge recevable, en termes de respect des exigences pédagogiques de l'établissement;
 - Il n'a pas d'examen à reprendre dans l'un des modules du programme.
 - Il faut compter **au moins deux semaines** entre la date de dépôt du mémoire et celle de l'évaluation.

- **le Jury**
 - L'évaluation du mémoire relève de l'établissement;
 - Le mémoire est évalué par un jury d'au moins 2 membres choisis par le Directeur de l'Institut.
 - Le jury peut :
 - Accepter le mémoire;
 - L'accepter sous réserve de corrections à intégrer par le stagiaire;
 - Le refuser.
- **Critères généraux d'évaluation**
 - Aptitude à la recherche démontrée par le stagiaire dans son mémoire;
 - Contribution à l'avancement des connaissances;
 - Qualité de la langue utilisée.
- **Appréciation de la forme**
 - **Qualité de la rédaction** : Plan, Enchaînement, Cohérence.
 - **Qualité de la présentation** : Frappe, Agencement, Illustrations, Annexes.
 - **Qualité de la langue utilisée**
 - **Taille du mémoire**. En général un mémoire compte au moins 40 pages.
- **Appréciation du fond**

Elle portera sur la problématique, la revue de littérature, la méthodologie, la présentation de l'entité, les résultats et les analyses, les recommandations.

- **L'après-évaluation**

Après l'évaluation, le stagiaire doit, dans un délai d'au moins un mois, intégrer les corrections demandées par le jury d'évaluation et peut soumettre la version corrigée (accompagnée des exemplaires contenant les observations du jury) à l'appréciation de son directeur de mémoire ou son encadreur qui s'assurera de la prise en compte des commentaires/observations du jury et du respect des exigences de forme;

Le stagiaire dépose auprès du président du jury :

- Un exemplaire du mémoire (sur papier);
- Un support électronique approprié contenant tous les fichiers du mémoire, sans exception; le stagiaire peut être amené à numériser (scanner) des documents élaborés par d'autres sources et dont il ne dispose pas de la version électronique.

ANNEXES - ETUDES DE CAS

Cas 1 : Imprimerie du Talibé, Typo Offset, 25 Boulevard de Touba, Tél/Fax : 33 820 21 22, RC 03-B-10, CB 305466/9/SGBB, Directeur Général Tidiane NIASS demeurant à Fass Delorme n° 2055, BP 4444 Dakar-Liberté, Email : imptal@sentoo.sn, N/Réf. : 18-DC-12-IT. Lettre adressée à ASSURANCES DE L'ALTERNANCE, Sacré-Cœur Extension, Villa 2525, Tél. 33 827 78 79, BP 21130 Dakar-Fann, Directeur Général Daniel SALL, références A52/NF/DG/11. Lettre en date du 03 novembre 2012 dont l'objet est V/Réclamation du 28/10/12. M..., Par votre lettre du 28 Octobre, vous nous informez qu'une partie des articles que nous vous avons livrés le 25 du même mois est défectueuse. Nous regrettons vivement que ce fait ait échappé à nos services de contrôle et vous prions de bien vouloir nous en excuser. Nous avons dû recourir, en cette période de vacances, à un personnel intérimaire qui, tout en étant consciencieux, manque encore d'expérience. Aussi, nous vous expédions aujourd'hui même, en régime accéléré et franco de port les articles de remplacement. Accepteriez-vous de conserver les articles défectueux moyennant un rabais de 30% sur le prix auquel vous les aviez commandés ? Nous vous prions de ne pas nous tenir rigueur de cet incident aussi involontaire qu'exceptionnel et espérons que ce contretemps n'aura aucune conséquence préjudiciable pour vous. Veuillez croire, M..., en notre entier et sincère dévouement. Le signataire.

TAF : Présentation normalisée de la lettre avec les éléments qui doivent y figurer.

Cas 2 : L'Institut Supérieur des Sciences et Techniques de Gestion de Dakar (ISTG Sup) situé à Grande Banlieue, N° 8477, BP 5771 Pikine, RC 91.A.113, Tél./Fax : 33 800 80 80, site web : www.istg.sn, a décidé pour l'année 2014, d'installer un CDI dans ses nouveaux locaux. Pour cela son Directeur Général M. Falla Niang voudrait acheter 20 ordinateurs P4 et 3 imprimantes et faire installer un réseau intranet. Il s'adresse le 12/10/13 à NEWTECH-INFORMATIQUE dont le siège est situé au 15, Boulevard du Général De Gaulle, Tel/Fax 33 822 15 15, BP 7210 Colobane Dakar. Pour M. Falla Niang, la livraison doit être faite au plus tard le 30 Novembre 2013 et le paiement devrait avoir lieu en trois mensualités. La société répond le 20/10/13 et propose à M. Niang des ordinateurs P4 Dell à 150 000F/pièce et des imprimantes HP à 50 000F/pièce. Ce matériel est High-tech et de dernière génération. Elle peut fournir aussi tout le matériel pour l'installation du réseau avec un personnel hautement qualifié et dans les délais requis. En plus, Ndioba NDIAYE, la Directrice Commerciale de la société propose une réduction de 15% sur la facture globale comprenant en plus des ordinateurs et des imprimantes, la fourniture du matériel de réseau et la main d'œuvre dont le montant s'élève à 250 000F. Il propose les modalités suivantes pour le paiement : la moitié du prix à la livraison et le reste en deux mois.

TAF : Rédigez les deux lettres

CAS 3 :

Présentation du cas : Une commande non satisfaite

AC de commande et avis de livraison	Communication téléphonique du 20 Novembre 2012
<p>Vêt Océan VPC Vêtements Marins 15, Av Pompidou Dakar</p> <p style="text-align: right;">Madame Fatou S FALL Villa 234 Dieuppeul IV Dakar</p> <p>N° cliente : 86-054 V/commande du 02 Octobre Dakar, le 20 Octobre 2012</p> <p>Madame, Votre commande nous est bien parvenue et nous vous remercions de votre confiance.</p> <p>Ce jour nous vous expédions le tee-shirt « Marin Actuel », réf. 85.18. Vous recevrez le pantalon corsaire « Marin Actuel » sous quinzaine.</p> <p>Dans notre colis vous trouverez un bracelet en bois exotique qui complètera votre tenue ; nous espérons qu'il vous plaira.</p> <p style="text-align: right;">Votre bien dévouée Ndèye T Thiam</p>	<p>F.F. - Je souhaite parler à Mme Ndèye Thiam. V.O. - Bonjour Madame. Je suis Astou Dia, sa secrétaire. Que puis-je pour vous ? F.F. – Je vous appelle au sujet de ma commande du 02 Octobre. V.O. – Voulez-vous me rappeler votre n° de cliente, SVP ? F.F. – 86-054. V.O. - ... Oui ... Vous êtes Mme Fall... Vous avez bien reçu le tee-shirt ? F.F. – Oui, mais pas toujours le corsaire ! V.O. – Vous permettez, je me renseigne... Cet article est indiqué « Épuisement-Réassortiment » pour le catalogue Printemps-Été ». F.F. – Mais alors... Vous ne pouvez me le livrer ? V.O. – Apparemment, non. Mais, dans le catalogue il y a plusieurs pantalons du même genre : choisissez et nous vous l'envoyons par retour. F.F. – Cela ne me convient pas du tout. Ma commande portait sur l'ensemble tee-shirt corsaire présenté dans le catalogue et non sur deux articles séparés. Vous auriez pu me prévenir avant de me livrer le tee-shirt d'autant que vous avez bien encaissé mon chèque de 25000f ! V.O. – Je pense qu'on a fait pour le mieux... Nous allons bien trouver une solution : réfléchissez et reprenez contact avec nous pour un arrangement. F.F. – Bon... je vais voir... Au revoir madame. V.O. – Au revoir, madame. À bientôt.</p>

T.A.F. : Le lendemain 21 Novembre, Madame Fall rédige une lettre de réclamation dans laquelle elle ne varie pas dans ses positions et attend les propositions de son fournisseur.

Rédigez la lettre.

Le 26 Novembre, Madame Thiam demande à sa secrétaire de répondre.

Rédigez la réponse en proposant des solutions pour régler le problème tout en vous souciant de conserver à tout prix la cliente.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

CAS 4 : « THIAMJUS » est une PMI installée au Km 10, Bd du Centenaire de la Commune de Dakar et qu'on peut joindre au 832 44 45. Pour satisfaire une importante commande de jus de fruits à l'approche des fêtes de Noël et du nouvel an, le Directeur, Mansour THIAM, a commandé auprès de son fournisseur SENFRUIT-SA, 25 rue Galandou DIOUF, Dakar, de la pulpe d'orange (5 fûts de 10 litres et 7 fûts de 5 litres). Cette commande passée le 18 décembre 2012 aurait dû être livrée dans les trois jours qui suivent. Le Directeur a versé la moitié du prix, le reste étant payable par chèque à la livraison. Celle-ci n'a eu lieu que le 29 décembre malgré plusieurs appels téléphoniques de Mr THIAM dont les clients, à force de s'impatienter, ont pour la plupart annulé leurs commandes ou se sont adressés à d'autres producteurs de jus de fruits.

Du fait de ce retard, dont SENFRUIT n'a même pas daigné donner les raisons, Mr THIAM n'a pu honorer ses engagements vis à vis de sa clientèle, ce qui lui a causé un préjudice à la fois moral et financier inestimable. Alors Mr THIAM écrit le lendemain à SENFRUIT-SA pour lui signifier son mécontentement et sa décision de ne plus remettre le chèque devant servir à compléter le paiement de la facture, cet argent étant considéré pour lui comme des dommages intérêts en compensation du préjudice subi du fait de ce retard dont son fournisseur est le seul responsable.

T.A.F : Rédiger la lettre que « THIAMJUS » adresse à SENFRUIT-SA avec une présentation normalisée.

CAS 5 : A la suite d'une commande de 150 caisses de fraises en « barquettes » passée par TROPICA FRUIT, 29, Place Faidherbe, Saint-Louis, SENFRUIT S.A., Km 15 Route de Rufisque, Dakar, a confié la livraison le 10 janvier 2013 à la société de transport dénommée INTER-TRANSIT dont le siège est à l'Immeuble FATIM, Rue 6 x 15, Médina Dakar. L'expédition sous le n° 0123-04 devait parvenir à TROPICA FRUIT le 12 janvier à 9h. Or la livraison n'a eu lieu que le 15 janvier à 15h.

En raison de ce retard, les fruits ne présentaient plus, selon les responsables de TROPICA FRUIT, le degré de maturité optimum et la fraîcheur permettant de les vendre en 1^{er} choix. Ils ont dû vérifier toutes les barquettes, en reconstituer un grand nombre et déclasser 500 kg de fraises qui n'ont pu être vendues qu'en 2^e choix. Le 19 janvier, TROPICA FRUIT écrit au transporteur pour demander la réparation du préjudice subi du fait de ce retard de livraison dont il est responsable. La société réclame une indemnité de 320000f correspondant aux frais de main-d'œuvre et d'emballage et au manque à gagner dont le détail figure sur un décompte qui sera joint à la lettre.

A la réception de la lettre de réclamation, le 20 janvier, le transporteur, s'appuyant sur l'article 105 du Code de Commerce, répond le 22 janvier pour opposer une fin de non recevoir à la demande de réparation de TROPICA FRUIT. En effet, pour le Code de Commerce, tout client qui se sent lésé doit notifier sa protestation motivée dans les trois jours qui suivent la réception des marchandises.

TROPICA FRUIT ne peut accepter les arguments de INTER-TRANSIT et écrit le 25 janvier pour préciser à nouveau que le préjudice décrit dans leur lettre du 19 janvier résulte sans aucun doute du retard de livraison de plus de 72 heures (plus de trois jours). Sans cela, la détérioration des fruits ne se serait pas produite car, soigneusement sélectionnés et emballés, ils étaient au départ en état de supporter un voyage de la durée prévue. Et d'ailleurs, le préposé du transporteur a accepté l'expédition sans aucune réserve. Ainsi, TROPICA FRUIT maintient sa demande de versement de 320000f à titre de dommages-intérêts en réparation du préjudice subi du fait d'un retard de livraison dont le transporteur est responsable.

T.A.F. : Rédigez les trois lettres.

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

CAS 6 : Monsieur François DIOUF, Directeur Général de LA MEDINOISE D'ASSURANCE, sise dans le quartier de la Médina, rue 6 x 11, BP : 3456 Dakar, a passé le 30 novembre 2012 une commande de 500 calendriers personnalisés à une société dénommée IMPRIMERIE DU MILLENAIRE, installée au 24, Boulevard de la Gueule Tapée, Tél./Fax : 821 21 21, BP : 12345, Dakar. Ces calendriers destinés au personnel de la boîte, aux clients et aux partenaires de l'assureur, devraient être livrés au plus tard le 20 décembre 2012, l'imprimeur ayant reçu la moitié du prix convenu au moment de la commande, le restant étant payable dans les 3 jours qui suivent la livraison.

Or la livraison n'a eu lieu que le 26 décembre et au déballage du colis Mr DIOUF constate que 100 calendriers présentent une mauvaise qualité d'impression et ne peuvent nullement être distribués. Il écrit le même jour à l'Imprimeur pour dénoncer ce retard qui lui est préjudiciable dans ses relations avec sa clientèle (habituellement il commençait la distribution le 21 décembre de chaque année) et l'informer, à cause de ce désagrément dont il est le seul responsable, de sa décision de ne payer que 75% du restant dû après y avoir déduit le prix des 100 calendriers défectueux. Il attend des instructions pour toutes dispositions à prendre concernant ces 100 calendriers.

Le 27 décembre l'imprimeur répond en présentant ses excuses pour ce retard dû à un fonctionnement au ralenti de l'imprimerie causé par une série de délestages de la SENELEC qui intervenait dans le secteur et dont le calendrier avait été annoncé par voie de presse. En ce qui concerne les calendriers endommagés, il est possible qu'ils aient échappé au contrôle habituel d'avant emballage à cause de l'empressement à vouloir satisfaire les commandes si nombreuses en cette fin d'année. En conséquence, il accepte les propositions de Mr DIOUF qu'il considère comme un de ses plus fidèles clients. Concernant les calendriers endommagés, il lui propose de les conserver au tiers de leur prix unitaire tout en souhaitant que ces solutions contribueront au maintien de leurs très bonnes relations déjà anciennes.

Travail à faire. : Rédigez la lettre de Monsieur DIOUF puis la réponse de l'Imprimeur.

CAS 7 : La SOCIETE SENEGALAISE DE GAZ « SENGAS-SA », installée au 125 Boulevard Arsenal à Dakar, possède la boîte postale n° 2345 DK-RP. Ses autres contacts sont : Tél. : 338321515, Fax : 338321516, E-mail : sengaz@orange.sn. Elle avait commandé à l'imprimerie IZOTECH, 15 Allées T.S.N. TALL, Point E, BP 16802 Dakar-Fann, des panneaux publicitaires en vue d'une exposition dans son stand à la Foire de Dakar, du 29 Novembre au 12 Décembre 2012, payables à la livraison. IZOTECH avait accusé réception de la commande faite le 09 Novembre 2012 en s'engageant à respecter le délai de livraison fixé à 3 jours avant l'ouverture de la Foire. La livraison ne fut pas faite à la date stipulée et, malgré de pressants appels téléphoniques aux différents numéros de IZOTECH (338250473 et 771112233), les panneaux ne furent mis à la disposition de SENGAS-SA que le jour même de l'ouverture de la Foire. La société, qui avait entre temps pris d'autres dispositions pour l'agencement de son stand, a refusé la livraison.

IZOTECH lui envoie alors une lettre de mise en demeure. Dans celle-ci IZOTECH exige à la société non seulement de prendre possession des panneaux qu'elle avait commandés ferme et qui ont été confectionnés spécialement pour elle, mais aussi de payer la somme due.

Travail à faire :

Rédigez la réponse de la société SENGAS-SA qui confirme son refus de prendre possession des panneaux en s'appuyant sur des arguments de faits et de droit (L'acheteur a l'obligation d'enlever la marchandise et de payer le prix de la chose vendue. Il ne peut se rétracter unilatéralement. Le vendeur a l'obligation de livrer la marchandise au lieu et aux conditions de délais prévus ; il garantit également la chose vendue contre les vices cachés).

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

CAS 8 : Le Directeur Général de SICAP-ELECTROMEN a reçu la demande d'annulation d'une commande du client Adrien CISS. Le 14 avril, il vous remet la lettre annotée ci-dessous et vous charge en votre qualité de Directeur Commercial de répondre à Monsieur CISS, en vous appuyant sur ses remarques et sur certains points des conditions générales de vente qui figurent dans le tableau annexe.

La lettre de Monsieur CISS	
<p><i>Ce sont des pièces à emporter</i></p>	<p>André CISS Auberge « LE PARADIS » Sébikotane</p> <p style="text-align: right;">SICAP-ELECTROMEN 29 Avenue Bourguiba DAKAR</p> <p>Objet : Sébikotane, Ma Commande n° 0234 le 13 avril 2013</p> <p>Monsieur le Directeur Général, Lors d'une visite à votre Show Room le 12 avril, j'ai commandé une cuisinière PHILLIPS Réf. 125678 à 240000f, livrable sous huitaine, payable au comptant au moment de la réception. J'ai versé la somme de 50000f à titre d'acompte. } Or, le même article est exposé au magasin SAHM et vendu à un prix de 230000f. } En conséquence, je vous prie de bien vouloir annuler ma commande et de ne pas procéder à la livraison prévue.</p>
<p><i>Voir Cdts Générales de Vente</i></p>	<p>D'autre part, vous voudrez bien me rendre les 50000f que je vous ai déjà versés } Veuillez agréer, Monsieur le Directeur Général, mes sincères salutations. M Ciss</p>

EXTRAITS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES
<p>SICAP-ELECTROMEN entend entretenir avec sa clientèle des rapports de confiance réciproque et s'engage à assurer un service efficace. Toute contestation concernant ce contrat de vente sera adressée par écrit SICAP-ELECTROMEN, 29 Avenue Bourguiba Dakar, BP 44</p> <p>ACOMPTE : Si vous prenez l'initiative de résilier votre commande, l'acompte nous reste acquis conformément à la législation commerciale. En aucun cas il ne sera remboursé : il peut éventuellement servir à un autre achat de même montant.</p> <p>PAIEMENT : Sauf convention contraire, le solde de la facture doit être réglé aux livreurs.</p> <p>LIVRAISON : Nos livraisons sont gratuites sur un rayon de 30 kilomètres autour de nos magasins.</p>

CAS 9 : difficultés relatives au contrat de vente :

Pour règlement de la facture n° 2312 – C d'un montant de 320000f (trois cent vingt mille francs), Monsieur Issa SAMB, commerçant au 11, rue Galandou Diouf, Dakar, a remis aux Établissements SEN-COSMETIQUES un chèque du même montant à tirer sur la Société Générale et portant n° 0089856 et datée du 13 février 2013.

Le 20 février 2013, Monsieur FALL, le Chef Comptable de SEN-COSMETIQUES, constate en vérifiant ses écritures que le chèque est revenu impayé alors qu'il devait servir au règlement d'une facture datée du 15 janvier 2013 établie au nom de leur fidèle client Issa SAMB. Monsieur FALL informe le Directeur de SEN-COSMETIQUES, Monsieur Demba GNING, qui vous charge de rédiger la correspondance à adresser à Monsieur SAMB.

CAS 10 : Présentation du cas :

Monsieur Matar NGOM, Commerçant établi à Diourbel à la Rue du Commerce angle Avenue de la Gare, a profité du passage d'un représentant d'une société spécialisée dans la vente d'appareils électroménagers, SENELMEN IMPORT-EXPORT, pour passer le 02 juin 2013 la commande des articles suivants :

13 téléviseurs SAMSUNG 51cm réf. TVS-51-C à 150000f unité

6 cuisinières LUXE réf. CL-5F à 175000f l'unité

10 congélateurs PHILLIPS réf. CGP-XP à 212000f.

Le paiement devait se faire au comptant contre une livraison sous huitaine. Or, le 28 juin, M. NGOM n'a pas reçu les articles commandés et ne peut par conséquent satisfaire les besoins de sa clientèle qui s'impatiente, craignant une hausse des prix avec l'approche des Jeux Olympiques d'Athènes et l'installation de la chaleur hivernale. Aussi écrit-il à son fournisseur dont le siège est au 23, Rue Galandou Diouf, à Dakar. Il leur demande de lui livrer les articles le plus rapidement possible et de lui accorder des facilités de paiement en compensation de ce retard qui lui cause un grand préjudice.

Le 30 juin, le Directeur Commercial de SENELMEN IMPORT-EXPORT répond à M. NGOM. Ils s'excusent profondément d'un malentendu dont le responsable est le transporteur : en effet, celui-ci avait bien embarqué les articles le 10 juin en même temps que des marchandises à livrer à Ziguinchor. Mais craignant une installation précoce de l'hivernage qui pourrait rendre difficile sa tournée de livraison, il a préféré se rendre d'abord dans la zone Sud pour terminer par Diourbel. Ils assurent que la livraison aura bel et bien lieu le 02 juillet au plus tard et acceptent d'accorder des facilités de paiement selon les propositions que leur ferait M. NGOM, leur fidèle et compréhensif client.

T.A.F. :

- 1) Rédigez la lettre de Matar NGOM
- 2) Rédigez la réponse de SENELMEN.

CAS 11 : Présentation du cas

La Société **TOUT POUR LE BAIN** spécialisée dans l'équipement des salles de bain a sollicité **NEGOCIUM INFORMATIQUE**, entreprise installée au quartier Sacré-Cœur « Extension », villa 102, à Dakar, pour l'informatisation de son service de comptabilité, dans ses locaux sis à la SODIDA, lot n°17, avenue Bourguiba, Dakar. L'installation est terminée depuis le 31 décembre 2012 et **NEGOCIUM INFORMATIQUE** s'est engagé, dans le contrat qui le lie à **TOUT POUR LE BAIN**, à en assurer la maintenance et toute réparation en cas de défaillance du système, gratuitement pendant les six mois qui suivent la fin des travaux. Or, depuis le 13 Février 2013, une défaillance est apparue dans le logiciel de gestion des stocks récemment mis en service par **NEGOCIUM INFORMATIQUE** : les réservations ne sont pas correctement traitées, les quantités disponibles sont inexactes, les données comptables concernant les stocks risquent d'être perdues. Conformément aux clauses du contrat, le logiciel doit être revu dans les 48 heures, en cas de panne durant la période de garantie, par son concepteur qui n'est autre que **NEGOCIUM INFORMATIQUE**. Cela doit donc être fait au plus tard le vendredi pour éviter tout préjudice supplémentaire, puisque déjà il va falloir payer des heures supplémentaires aux agents du service de Comptabilité pour un inventaire physique en vue de rectifier le fichier des stocks.

Le 15 Février à 8h, le Directeur Général de **TOUT POUR LE BAIN** vous laisse le message ci-dessous sur votre bureau.

Mercredi 15/02/2013

Bonjour,

Je serai absent jusqu'à samedi. Envoyer dès aujourd'hui lettre à Negocium Informatique L'inventaire physique aura lieu jeudi et vendredi.

Informez par écrit le Service Réception des Commandes de ne pas procéder pendant ces deux jours à la saisie informatique des commandes, mais de réaliser un enregistrement manuel sur les bordereaux de lancement habituellement édités par l'imprimante.

Mme Fall doit rechercher une opératrice volontaire pour réaliser la saisie des réajustements des stocks samedi matin. Ainsi le système pourrait fonctionner normalement dès le lundi suivant.

I Diouf

2/ Travail à Faire :

- 1- Rédigez la lettre à adresser à NEGOCIUM INFORMATIQUE avec une présentation normalisée**
- 2- Rédigez la note de service en adoptant la présentation de votre choix.**

CAS 12 : Suite à un incendie survenu dans l'entreprise IMPRIMERIE DE L'ALTERNANCE, sise à la SODIDA, lot n° 11, Tél. 33 824 25 25, Fax 33 824 25 26, Avenue Bourguiba Dakar, le Directeur Général, Malamine MANE vous remet le rapport ci-dessus de Monsieur Niang, Chef du service Sécurité. Il vous charge de l'exploiter pour rédiger une déclaration d'accident à adresser à MEDINA ASSURANCES GENERALES, rue 17 angle 20, Médina Dakar, Tél./Fax 33 822 22 22, assureur de l'entreprise par la police n° 028459.

« Le 11 janvier 2013, à 13h 45, Mme Fall et Mlle Diouf, rentrant les premières dans l'atelier après la pause du déjeuner, trouvent la pièce enfumée ; elles courent spontanément ouvrir les fenêtres et, en raison de l'âcreté de la fumée, reviennent vers le couloir, lorsqu'une flamme jaillit à côté de l'offset Hamada. Mme Fall prend le seau à demi plein qui se trouvait au point d'eau et le verse sur la corbeille à papiers, mais cela ne suffit pas à éteindre le feu.

C'est le premier incident de ce genre depuis la création de l'atelier il y a 5 ans ; le chef d'atelier, M. Seck, est d'autant plus surpris qu'il n'a quitté la pièce qu'à 12h 50, en compagnie de M. Ba du Service des Ventes, sans avoir rien constaté d'anormal.

L'interview des personnes du service et de M. Ba a permis d'arriver aux conclusions suivantes :

Depuis 12h 30, M. Seck procédait au nettoyage de la machine à l'aide d'un solvant en bombe (A'FAC), tout en s'entretenant avec M. Ba ; à la fin de l'opération, il a jeté le chiffon imprégné de produit dans la corbeille.

Bien que le solvant soit inflammable, le feu ne peut s'être déclaré que sous l'effet d'une flamme ou d'une étincelle. L'installation électrique est peut être hors de cause, aucune prise ou conduite apparente ne se trouvant à cet endroit ; la seule hypothèse plausible est qu'une cigarette mal éteinte ait été jetée dans la corbeille par M. Ba. En effet, ce dernier fumait pendant la conversation ; il utilisait comme cendrier une boîte d'agrafes vide qu'il reconnaît avoir déposée sur la corbeille avant de sortir.

Les conséquences de l'incident auraient pu être plus graves n'eût été la rapide intervention des employés et les dommages peuvent être évalués à au moins cinq million de francs. En effet deux photocopieurs et un appareil offset et une dizaine de dalles plastiques sont détériorés.

Travail à faire :

Rédiger la déclaration d'accident adressée à l'assureur avec présentation normalisée

CAS 13: Le 05 janvier 2013, la SOCIETE THIAROYE AUTOMOBILE a reçu de l'entreprise de réparation automobile, THIES LABO AUTO, la lettre suivante :

THIES LABO AUTO

HLM Thialy, Rte de Mont-Rolland

Thiès

SOCIETE THIAROYE AUTOMOBILE

Km 6,5 Bd du Centenaire de la Commune de Dakar

BP 20148

Objet :

V/livraison du 03 janvier 2013

Messieurs,

Thiès,

le 04 janvier 2013

Les 12 pare-brise que nous vous avons commandés nous sont parvenus conformément aux engagements que vous aviez pris lors de la réception de notre commande.

Les trois caisses étant en parfait état extérieur et compte tenu de l'ancienneté de nos relations, nous n'avons pas procédé à l'ouverture en présence du transporteur et avons signé la décharge sans aucune réserve. Or, le déballage fait le lendemain nous a permis de constater que 3 pare-brise pour R-25 qui se trouvaient dans la caisse STA 02 présentent des brisures et sont par conséquent inutilisables. Nous pensons que toutes les précautions nécessaires d'usage n'auraient certainement pas été prises lors de l'emballage.

En conséquence nous vous demandons de bien vouloir remplacer les pare-brise endommagés au plus tard le 10 janvier pour que nous puissions être en règle vis à vis d'une société de la place qui nous a confié la remise en état de son parc automobile. En effet, au moment de la commande de ces pare-brise, nous vous avons fait comprendre que nous avons pris l'engagement de réparer des véhicules en panne et de les livrer le 20 janvier, délai de rigueur.

Nous savons compter sur votre promptitude habituelle à satisfaire vos clients et attendons vos instructions en ce qui concerne les pare-brise endommagés.

Veillez accepter, Messieurs, nos salutations les meilleures.

Le Chef du Service Approvisionnement

J M FAYE

Le Directeur Général de la SOCIETE THIAROYE AUTOMOBILE informe le même jour, à 9h, le gérant du magasin des « Pièces Neuves » qui décline toute responsabilité du personnel dans cet incident et lui présente la décharge signée par le responsable de THIES LABO AUTO. Le Directeur Général décide malgré tout de donner satisfaction exceptionnellement à son client qui, non seulement a payé comptant sa commande, mais aussi traite avec eux depuis très longtemps et a toujours fait preuve de sérieux et de régularité dans leurs relations. Toutefois, le stock de pare-brise étant épuisé et ne pouvant être renouvelé qu'à fin janvier, il propose à THIES LABO AUTO, dans une réponse datée du 06 janvier, de lui expédier immédiatement les pare-brise endommagés et d'accepter leur remplacement le 03 février au plus tard, espérant que cette mesure exceptionnelle contribuera à régler le problème et à pérenniser leurs relations.

Pour éviter que pareille situation qui pourrait jeter le discrédit sur la société ne se reproduise, le Directeur Général charge son Directeur des Ventes de rédiger une note dans laquelle il sera demandé désormais au Chef du service Conditionnement et Manutention d'exiger de ses agents qu'ils vérifient que tous les articles à emballer sont en bon état au moment de leur mise en caisse. Aux agents de livraison, il sera demandé d'exiger des clients la vérification du contenu des colis emballés en leur présence, et de leur rappeler que, cette vérification n'étant pas faite, toute réclamation sera nulle et non avenue.

T.A.F. : 1) Rédigez la réponse de THIAROYE AUTOMOBILE – 2) Rédigez la note de service

CAS 14 : Vous êtes Directeur du Commerce Extérieur au Ministère du Commerce et de l'Artisanat de votre pays. Vous avez reçu le 31 Juillet 2013 une lettre de réclamation de l'Association des Importateurs-Exportateurs de votre pays qui se plaint de beaucoup de désagréments dans les relations avec vos agents qui ne traitent pas les dossiers à temps, qui réclament de l'argent pour délivrer certains documents et qui confisquent des marchandises sans donner d'attestation de saisie.

Après enquête vous vous rendez compte effectivement que les hommes dont on parle ne sont pas des agents de votre Direction mais des personnes qui font usage de faux pour escroquer les commerçants.

Vous répondez à l'Association des Importateurs-Exportateurs dont le siège est établi à la capitale de votre pays, 15 Rue des Grands Hommes, Immeuble des Affaires, 3^{ème} Etage. Vous présentez vos excuses pour cette situation regrettable mais vous rejetez la responsabilité de vos agents qui sont d'une conscience professionnelle irréprochable.

Toutefois vous promettez de prendre toutes les dispositions pour saisir les services compétents afin que les fautifs soient retrouvés et punis selon la loi. Vous souhaitez en même temps la collaboration des membres de l'Association des Importateurs-Exportateurs dans cette lutte contre ces bandits.

Vous décidez aussi de prendre des décisions qui permettront à vos agents de travailler dans la transparence pour éviter qu'on ne mette en doute leur sérieux et leur professionnalisme.

Ainsi, dans une note de service adressée à tout le personnel, vous demandez que les dossiers à traiter soient déposés au bureau du courrier pour l'enregistrement, que tous les dossiers soient traités dans un délai de 72 heures à compter de la date de dépôt, que tout agent reconnu avoir demandé de l'argent pour le traitement sera passible d'une sanction allant de la suspension à la révocation. Ces mesures sont immédiatement applicables.

Travail à faire :

- 1- Rédigez la réponse adressée à l'Association des Importateurs-Exportateurs
- 2- Rédigez la note de service

Cas 15 :

Vous êtes responsable du Service des Approvisionnements de l' « HOTEL-BIENVENUE », un hôtel 4 étoiles établi à Dakar, 16 rue de Louga, Point E, BP 5454 Dakar-Fann qu'on peut contacter par téléphone (33 825 5151), fax (33 825 5152) ou par E-mail (accueil@bienvenue.sn). Cet hôtel est une SARL au capital de 10000000 FCFA, disposant d'un compte bancaire à SGBS Agence Point E n° 313133/4 et possédant le Registre de Commerce DK-25-B-99.

Le 18 Février 2013, vous avez passé une commande auprès de votre fournisseur habituel « SERVICE A GOGO » et le 24 Février vous trouvez sur votre bureau les documents ci-dessous avec ces mots de la Direction : « à traiter d'urgence ».

BON DE COMMANDE N°01234	BON DE LIVRAISON N°43210
18 février 2013	19 février 2013
200 kg de pommes de terre à 250 F le kg	50 kg de sucre en poudre à 850 F le kg
50 kg de carottes à 500 F le kg	200 kg de pommes de terre à 250 F le kg
40 kg de poireaux à 600 F le kg	40 kg de poireaux à 600 F le kg
50 kg de sucre en poudre à 850 F le kg	50 kg de carottes à 500 F le kg

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

<p style="text-align: center;">SERVICE A GOGO 55, rue Galandou Diouf BP 4545 Dakar RP</p> <p>RC DK-567-B-765 SARL au Capital de 7000000FCFA CBAO Siège 2000342546 X</p>	<p>Tél. : +338219998 Fax : +338219999 site web : www.sgogo.sn</p>
--	---

HOTEL BIENVENUE

16 rue de Louga, Point E
BP 5454 Dakar-Fann

Dakar

Facture n° 178/13
Le 23 Février 2013

REFERENCE	DESIGNATION	UNITE	PU	QUANTITE	TOTAL
SP 05	Sucre en poudre	kg	950 F	50	47500 F
PT 56	Pommes de terre	kg	250 F	200	50000 F
PR37	Poireaux	kg	600 F	40	24000 F
CR48	Carottes	kg	600 F	50	30000 F
	TOTAL HT				151500 F
	TVA 5%				7575 F
	TTC				159075 F
	NET A PAYER				159075 F

Le Directeur des Ventes

Le 25 Février, le Directeur Général de « SERVICE A GOGO » reçoit la lettre de l'HOTEL BIENVENUE et constate que ce n'est pas la première réclamation des clients. Il décide alors de s'adresser par écrit aux agents du Service de Facturation pour éviter à l'avenir des erreurs pareilles qui portent préjudice à la crédibilité de l'entreprise. Il leur demande de respecter les mesures de précaution qui consistent à réunir, avant d'établir une facture, les documents indispensables (le bon de commande, le double du bon de livraison, la fiche client, les conditions de vente, le catalogue des tarifs), ensuite la facture doit être présentée au chef de Service pour vérification avant l'envoi pour signature au Directeur des Ventes.

TAF :

- 1) Rédigez la lettre de « l'Hôtel Bienvenue »
- 2) Rédigez la note de service de « SERVICE A GOGO »

Cas 16 :

Vous êtes Directeur Général de TAKKAL ENTREPRISE, une SARL au capital de 5000000 FCFA, disposant d'un compte bancaire à SGBS Agence VDN n° 388188/4, possédant un Registre de Commerce (SN-DK-52-B-77), une ligne téléphonique qui sert en même temps de fax (+221 33 832 56 65), une adresse Email (takkalsa@sentoo.sn) et spécialisée dans la vente et la maintenance des appareils électriques et de groupes électrogènes. Cette entreprise est installée dans la Zone Industrielle de Dakar, Km 13 Route de Rufisque. Vous avez reçu le 28 Avril 2013 une lettre de réclamation du Président de l'Association des Résidents de Hann-Maristes qui se plaint de

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

beaucoup de désagréments dans les relations avec vos agents qui ne réparent pas à temps et correctement leur groupe électrogène et qui réclament de l'argent pour des travaux de maintenance inscrits dans le contrat qui vous lie.

Après enquête vous vous rendez compte effectivement que les hommes dont on parle ne sont pas tous des agents de votre entreprise mais des personnes qui font usage de faux pour escroquer les clients.

Le 29 Avril vous répondez à l'Association des Résidents de Hann-Maristes dont le siège est à Dakar, quartier Hann-Maristes, Immeuble E, n° 11. Vous présentez vos excuses pour cette situation regrettable mais vous rejetez la responsabilité de vos agents qui sont d'une conscience professionnelle irréprochable.

Toutefois vous promettez de faire procéder gratuitement à tous les travaux de maintenance gratuitement pendant tout le mois de mai et de prendre toutes les dispositions pour saisir les services de la sûreté nationale afin que les fautifs soient retrouvés et punis selon la loi. Vous souhaitez en même temps la collaboration des membres de l'Association des Résidents dans cette lutte contre ces escrocs.

Vous décidez aussi de prendre des décisions qui permettront à vos agents de travailler dans la transparence pour éviter qu'on ne mette plus en doute leur sérieux et leur professionnalisme.

Ainsi, dans une note de service adressée à tout le personnel, vous demandez que les dossiers arrivés soient déposés au bureau du courrier pour l'enregistrement, que toutes les prestations soient traitées dans un délai de 48 heures à compter de la date de dépôt de la demande, que tout agent reconnu avoir demandé de l'argent dans les missions qui lui sont confiées sera passible d'une sanction allant de la suspension à la révocation. Ces mesures sont immédiatement applicables.

Travail à faire :

- 1- Rédigez la réponse adressée à l'Association des Résidents de Hann-Maristes avec présentation normalisée.**
- 2- Rédigez la note de service avec la présentation de votre choix.**

Cas 17 :

Le 03 Mars 2013 à 11heures, la fourgonnette immatriculée DK-1111-BC chargée des livraisons roulait à vive allure dans l'enceinte de l'entreprise SOCOTECH-INDUSTRY, une SA au capital de 12000000 FCFA, spécialisée dans le recyclage des déchets informatiques, dont le Directeur Général est Madior THIOUNE. Le chauffeur, en évitant un piéton a heurté l'aile gauche du bâtiment provoquant des dégâts matériels d'une valeur d'environ 1500000 FCFA. Ensuite, la voiture a blessé un employé dont l'état de santé nécessite une incapacité de travail de 15 jours. Cette société se trouve au Km 13 Route de Rufisque et est inscrite au registre de commerce sous le numéro SN-23-B-87 ; son compte est domicilié à la BICIS (n°234567/8) et les autres coordonnées sont les suivantes : BP 7654 Dakar-Centre, Téléphone 337891234, Fax 337891235. La société est visible aussi sur le net (www.socotech.sn). La société a souscrit une police d'assurance n° 028459 (assurances de biens et de personnes) auprès de SUNUGAL ASSURANCES GENERALES, société établie à Dakar, 25 Boulevard des Lions, Immeuble Obama, BP 3435 Dakar RP, Tél./Fax 338882222. Monsieur Thioune vous demande de lui préparer, en votre qualité de Chef du Personnel, une déclaration d'accident à adresser à l'assureur de l'entreprise.

Cet accident n'est pas le premier enregistré dans l'entreprise. En effet de nombreuses infractions aux règles de circulation et de stationnement sont signalées et plusieurs accidents se sont produits entre véhicules d'employés ou de visiteurs. Vous décidez alors de mettre fin à tous ces problèmes en rédigeant une note à diffusion générale pour rappeler les consignes (vitesse limitée à 30km/h,

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

respect en tous lieux de la priorité des piétons, stationnement aux seuls lieux prévus), annoncer la sanction pour toute infraction manifeste et toute récidive en matière de stationnement (retrait du macaron autorisant l'accès dans le périmètre de l'entreprise) et responsabiliser les agents du service accueil et de surveillance.

La mesure est applicable immédiatement à compter de la date de publication.

Travail à faire :

- 1- Rédiger la déclaration d'accident adressée à l'assureur avec présentation normalisée.
- 2- Rédiger la note avec présentation à votre choix.

Cas 18 : Présentation du cas

Vous êtes employé (e) à la Société à responsabilité limitée au capital de 12000000 F CFA dénommée Etablissement la Poterie d'Art, sise au 28, avenue Cheikh Anta Diop – Dakar, BP 97, CCP : DK 2176, RC : 6-B-99, Tél. : 33 941 13 63, Fax : 33 941 15 16 ; Banque : CBAO/001-4631-X, Email : info@epotdart.sn. Cette maison est spécialisée dans l'achat et la vente d'objets d'art anciens et modernes provenant de pays étrangers.

Le 03 Février 2013, vous recevez de M. Modou TRAORE, un potier de Bamako (République du Mali), une caisse contenant 25 vases antiques de différents styles (bon de livraison n° 15436). A la livraison, M. Amadou FALL, votre Directeur, constate que le dessus de la caisse est enfoncé et que 05 vases de type « Tata Soundjata » sont brisés. Il fait immédiatement des réserves quant à la nature et l'état de la livraison devant le représentant du transporteur (cf. annexe 1).

Le même jour, il vous demande d'écrire à Monsieur le Chef de Gare de Dakar, BP 761 Dakar-RP, pour confirmer les réserves et, en vous aidant de l'extrait de la facture du fournisseur de Bamako (cf. annexe 2), de demander réparation du préjudice.

Travail à Faire :

Rédigez la lettre de réclamation manuscrite (en respectant scrupuleusement les règles de normalisation et en complétant toutes les mentions nécessaires à la présentation).

Annexe 1

Le dessus de la caisse est enfoncé ; 05 vases de type « Tata Soundjata » sont brisés

Signature du destinataire

Représentant du Transporteur

Annexe 2

Extrait de la Facture				
Désignation	Unité	Quantité	P. Unit. TTC	Montant TTC
Vase « Soundjata 1»	1	08	15 000	120 000
Vase « Soundjata 2»	1	06	18 000	108 000
Vases « Soundjata Tata 1»	1	06	13 000	78 000
Vases « Tata 2 Soundjata »	1	03	22 000	66 000
Vases « Tata 3 Soundjata »	1	02	17 000	35 000
			CN.....	407 000
			Port.....	21 000
			Net à payer...	428 000

Mode de règlement :

Chèque bancaire à CBAO Agence Pompidou : 001-4631-X

LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION PAR L'EXEMPLE

Cas 19 : Vous travaillez dans l'Entreprise CARREAUX DU MILLENAIRE, Km 3 Route de Rufisque, Dakar, Téléphone 33 832 2424, BP 3443 Dakar-Centre. De nombreuses infractions aux règles de circulation et de stationnement sont signalées et plusieurs accidents se sont produits entre véhicules d'employés ou de visiteurs.

Le Directeur Général décide alors de s'adresser à tous et vous demande de lui rédiger une note à cet effet pour rappeler les consignes (vitesse : 30km/h ; respect en tous lieux de la priorité des piétons ; stationnement aux seuls emplacements prévus), annoncer la sanction pour toute infraction manifeste et toute récidive en matière de stationnement (retrait du macaron autorisant l'accès dans le périmètre de l'entreprise) et responsabiliser les agents de surveillance et de sécurité.

Travail à Faire :

Rédigez la note avec la présentation de votre choix.

Cas 20 :

En votre qualité de Directeur Administratif de l'entreprise MERCERIE AFRICAINE sise au 45 Route de l'Aéroport, vous êtes préoccupé par le coût croissant des photocopies. En effet, tout le monde reconnaît que l'installation actuelle des photocopieurs à l'extrémité nord du couloir, à chaque étage du bâtiment administratif présente des inconvénients : l'accès en libre-service s'accompagne d'un manque de soin dans l'utilisation, les pannes sont fréquentes, il y a trop de pertes de temps en déplacements et attentes et la consommation globale est en augmentation.

Vous avez alors sollicité le personnel et, selon les suggestions concordantes, vous avez décidé d'implanter un copieur dans chaque service. L'appareil sera choisi en tenant compte des besoins du service ; il sera installé dans le courant du mois d'avril.

Vous en informez votre personnel par une note que vous présenterez à votre façon.

Travail à Faire :

Rédigez la note avec la présentation de votre choix.