

UNIVERSITE D'ORAN 2

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION ET DES SCIENCES  
COMMERCIALES

DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES



COMMUNICATION ET REDACTION ADMINISTRATIVE

Par Madame Dalila Bérass

Maitre de conférences A

## Objectifs du cours

Ce cours destiné aux étudiants de Master toutes spécialités confondues a pour objectif de permettre à l'étudiant de réactualiser ses connaissances et ses compétences dans l'usage de la langue, d'acquérir des méthodes de traitement de l'information écrite et orale, de concevoir des rapports synthétiques écrits et leur présentation orale et de rédiger des écrits à caractère administratif notamment les demandes d'emploi, les lettres de motivation et les curriculum vitae.

Ce cours vise à améliorer les compétences de l'étudiant en rédaction. Il permet d'approfondir les connaissances de la syntaxe dans le respect du style administratif.

\* L'objectif global de cet enseignement est que l'apprenant sera capable :

- d'assimiler les règles et les techniques de rédaction des documents administratifs (courriers, notes, procès verbaux, rapports, etc. ...)

\* Les objectifs spécifiques :

- Rédiger des écrits professionnels de façon conforme aux règles de l'expression écrite,

- Appliquer le style propre à la nature de chaque écrit professionnel,

- Produire des écrits efficaces

## SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 COMMUNICATION ET INFORMATION.....	3
Section 1 Notion d'information :.....	3
Section 2 Notion de communication.....	4
Section 3 La communication administrative .....	12
CHAPITRE 2 LA REDACTION ADMINISTRATIVE.....	27
Section 1 Préalables pour une bonne rédaction .....	27
Section 2 La lettre dans l'administration .....	29
Section 3 Domaines hiérarchiques des textes.....	31.
Section 4 Fondements théoriques de la rédaction administrative.....	33
CHAPITRE 3 La lettre administrative .....	36
Section 1 La lettre administrative .....	36
Section 2 Autres supports de rédaction administrative .....	44
Section 3 Les principaux messages de communication interne .....	48
CHAPITRE 4 La lettre commerciale.....	49
Section 1 Présentation de la lettre commerciale .....	49
Section 2 Structure de la lettre commerciale.....	53
Section 3 Types de lettres commerciales électroniques .....	54
CHAPITRE 5 Les écrits administratifs .....	56
Section 1 La demande d'emploi .....	56
Section 2 Le curriculum vitae (CV).....	59
Section 3 La lettre de motivation.....	71
CHAPITRE 6 Les écrits en ligne (utilisation des TIC).....	83
Section 1 : La rédaction d'un mail professionnel .....	83
Section 2 Demande d'emploi et lettre de motivation en ligne .....	90

Section 3 CV sur les réseaux professionnels : le CV 2.0 .....	91
CONCLUSION.....	95
Bibliographie.....	96
Table des matières.....	97
ANNEXES.....	103

# INTRODUCTION

L'acte d'écrire revêt une grande importance autant que celui de parler. Le premier traduit sous la forme de signes en l'occurrence les mots, la ponctuation, disposés d'une manière précise et ordonnée afin d'exprimer une idée, donner un ordre enfin transmettre un message. Le deuxième est constitué de sonorités émises d'une certaine manière et ordonnée également pour arriver au même but que le premier. Partant de ces affirmations, il ne saurait y avoir, disons, de rédaction sans règles, de normes et de style.

La rédaction administrative obéit ainsi à ces impératifs et ne peut s'en départir, dans sa vie quotidienne et dans ses relations avec son environnement intérieur et extérieur.

Le document administratif constitue une preuve matérielle d'une instruction donnée, d'un acte réglementaire émis pour organiser....

L'acte d'écrire doit bénéficier de toute l'attention et du soin voulus afin d'assurer une clarté du contenu de la correspondance et donc de l'objet du document. En effet l'exécution d'une instruction ou la communication d'informations dépendent de cette précision.

Dans tous les domaines, les personnes, que ce soit pour les besoins de leurs études, de leurs activités professionnelles ou pour des raisons personnelles, sont appelées à produire beaucoup d'écrits administratifs. En plus, l'application en Algérie du système LMD contraint l'université à préparer les étudiants à l'exercice de leurs futures activités professionnelles où ils doivent utiliser leurs habiletés à communiquer, plus particulièrement à l'écrit.

C'est pourquoi et compte tenu de ce qui précède, la rédaction administrative est enseignée dans tous les masters spécialisés car elle constitue une matière d'enseignement.

Elle comprend les correspondances sous toutes leurs formes, les documents de relation et les actes administratifs selon leur usage et leur contenu.

Il faut cependant noter qu'il ne suffit pas de rédiger encore faut-il disposer de l'éloquence, de maîtriser les règles grammaticales et d'orthographe d'une part et avoir le sens de l'énoncé ordonné et clair d'autre part. Ajouter à cela la nécessité de disposer de ses idées de manière logique afin de transmettre le message à communiquer.

Viennent ensuite d'autres règles qu'il est utile de connaître et qui « continuent le travail de rédaction. Celui-ci induit la production d'une masse d'informations transcrites sur des supports : le papier, le compact disque, le flash disc...et qu'il faut conserver d'où l'obligation de protéger ces derniers de les conserver avant de les archiver.

Ce travail va se décomposer en 6 chapitres :

Le 1<sup>er</sup> chapitre va traiter la communication et l'information qui sont à la base de tout écrit administratif.

Le second chapitre étudiera la rédaction administrative ainsi que les fondements théoriques et présentera la hiérarchie des textes législatifs, réglementaires et d'application.

Le chapitre 3 traitera la lettre administrative. Nous verrons aussi d'autres supports administratifs utilisés par l'administration ainsi que quelques supports de communication interne.

Le chapitre 4 se consacrera à l'étude de la lettre commerciale;

le cinquième chapitre abordera les écrits administratifs comme la demande d'emploi, le CV et la lettre de motivation

Enfin le chapitre 6 nous apprendra à formuler un mail professionnel et l'utilisation des réseaux professionnels pour la demande d'emploi et la mise en ligne du CV. (CV 2.0)

# CHAPITRE 1 COMMUNICATION ET INFORMATION

## Section 1 Notion d'information :

### 1.1 Définition :

Communication et information sont deux termes différents, mais ils dépendent l'un de l'autre.

Nous avons plusieurs définitions relatives à l'information :

Le dictionnaire Larousse définit l'information comme tout renseignement qu'on porte à la connaissance d'une personne, d'un public.

En informatique, l'information est un élément de connaissance (voix, donnée, image) susceptible d'être conservé, traité ou transmis à l'aide d'un support. C'est un produit véhiculé ou transporté par des moyens de communication: radio, tv, presse, affiche, internet.

\* Faire de la communication c'est l'action d'établir une relation avec autrui

\* Faire de l'information c'est l'action de diffusion de fait, d'idées...

Peut-il y avoir information sans communication?

??? : S'il n'y a pas de possibilité d'échanges avec autrui, on ne communique pas.

### 1.2 Caractéristiques :

\* fiable ; la source est connue ou est clairement identifiable.

\* pertinente : elle doit répondre à un besoin.

\* d'actualité : les renseignements sont récents et mis à jour régulièrement.

\* nouvelle : elle ne doit pas être déjà dans l'organisation.

\* accessible : on peut l'obtenir facilement.

### 1.3 Différentes formes d'informations :

Parmi les différentes formes que peut prendre une information, les plus courantes sont :

\* les informations orales :

Exemple : les renseignements fournis lors de l'entretien annuel entre le salarié et son employeur.

\* les informations écrites :

Exemple : les éléments présents sur le bulletin de paie.

\* les informations visuelles.

Exemple : le graphique récapitulant les performances de l'équipe commerciale lors de la réunion hebdomadaire.

\* les informations audiovisuelles :

Exemple : une démonstration enregistrée sur un caméscope, puis diffusée sur un téléviseur.

\* les informations qualitatives :

Exemple : les nouveaux produits vendus par la concurrence.

\* les informations quantitatives :

Exemple : le nombre de concurrents sur un secteur.

## **Section 2 Notion de communication**

La communication existe depuis que l'homme existe. Il ne peut y avoir d'hommes sans société et donc pas de société sans communication.

L'homme a codifié la communication par la parole, les gestes de la main, les sons, l'écriture....

La communication est un processus abordé dans tous les domaines du comportement humain et surtout dans les organisations.

C'est la communication interpersonnelle qui inclut les discussions de face à face, réunions, appels téléphoniques, rapports, lettres, dans le seul but de faire passer ou d'échanger des informations.

Si ce processus marche c'est que l'entreprise est efficace.

Vu son impact grandissant sur le développement et des personnes, les TIC facilitent la communication entre les personnes en ce 21<sup>ème</sup> siècle.



De ce fait, la communication prend une grande importance dans la vie des entreprises modernes dans cet environnement complexe.

Ce qui accroît l'importance de la communication dans la vie professionnelle.

Le manager sera responsable d'animation, de formation et d'information des hommes.

La communication devient un atout majeur pour les entreprises.

Il ne peut y avoir d'organisation sans communication.

## 2.1 Définition :

Selon la définition du Larousse, communiquer provient du latin « communicare » qui veut dire mettre en commun. C'est transmettre un message, être en relation avec, à l'aide d'un processus à double sens

C'est la transmission d'informations d'un émetteur destinée à renseigner ou à influencer une personne ou un groupe récepteur.

## 2.2 Théorie de la communication

La communication a existé depuis que les hommes vivent en groupe et qu'ils ont des relations entre eux.

Cette théorie a été développée et étudiée par Claude Shannon et Norbert Wiener avec la « théorie mathématique de la communication » en 1946.

Lasswell décrit (1947) 2 approches:

La première approche décrit les mécanismes d'un processus. Un message envoyé par un émetteur vers un récepteur à travers une chaîne d'éléments comme la source et le canal.

La seconde approche met l'accent sur le processus qui provoque un changement de comportement du récepteur qui devient émetteur par le feed back ou rétroaction.

Chaque acteur social (émetteur/récepteur) doit être capable d'identifier et de concevoir l'univers de l'autre et son projet jusqu'à le comprendre, le connaître sans perdre toute autonomie et sens critique.

### 2.2.1 Le processus de communication :

Ce processus se base sur les éléments suivants (Laswell 1947)

Qui : Emetteur

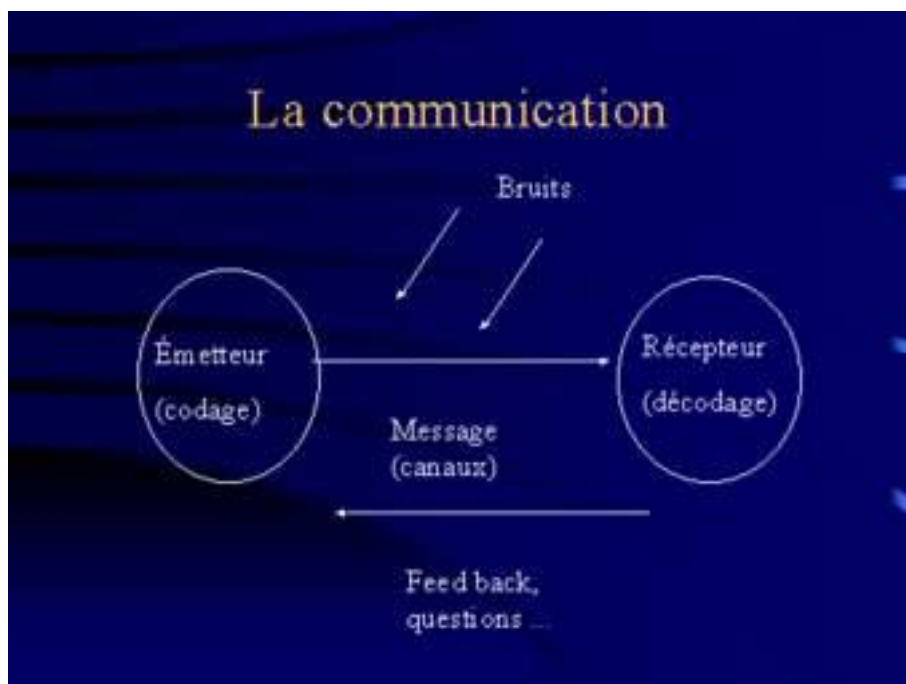
Dit quoi : contenu du message

Par quel moyen : canal

A qui : Récepteur

Avec quel effet : impact

Ce processus a été développé par Norbert et Wiener en 1946.



Source : <http://www.wikio.fr>

L'information circule de l'émetteur qui veut faire passer son objectif vers le récepteur.

Le flux d'information circule par le biais d'un canal de transmission.

Le message est codé puis décodé selon le support utilisé.

Il y a rétroaction lorsque le récepteur devient à son tour émetteur.

### 2.2.2 Les obstacles à la communication :

L'information est déformée en raison de bruits divers qui peuvent être :

\*Techniques (parasites sur une ligne téléphonique)

\*Liés à l'organisation de l'entreprise : plus le nombre d'intermédiaires est nombreux, plus la communication est déformée

\*Liés aux individus: troubles du langage, acuité auditive; bruits extérieurs gênants

\* Liés au langage utilisé : trop technique, langue

### 2.3 Les modes de communication

Ce processus fait apparaître un aspect psychologique de la communication

1/ Mode verbal: mots, ton de la voix-intonation

2/ Mode non verbal : expression du visage, gestes

Selon des recherches, (Mc McConnell 1989) dans une communication le message passe comme suit :

55% par l'expression du visage

38% par le ton de la voix

7 % par les mots

La communication efficace est celle que peut comprendre le récepteur en s'accrochant aux mots et en observant le ton et l'expression de l'émetteur.

Il est important de savoir décoder tous les éléments au niveau du contenu (message verbal) et la façon dont le message est émis.

### 2.3.1 Les niveaux de la communication

- \* La communication directe : acte d'échanger avec autrui en face à face
- \* La communication technique : la communication à distance par les techniques de communication. TIC = Technologies de l'information et de la communication
- \* La communication sociale devenue une nécessité sociale et économique dans un monde ouvert

### 2.4 Quelques supports de communication

- \* Les images: support compris par tous quelle soit leur origine ou la langue utilisée (TV; films.)
- \* Le téléphone : sert à la communication entre 2 personnes pour régler des problèmes relatifs à l'entreprise.
- \* L'informatique collecte, trie des faits en codant et en décodant de manière très rapide. \*Le traitement de texte est devenu le support le plus utilisé dans les entreprises.
- \* Vidéos, films, bandes enregistrées : l'efficacité de ce support nécessite la présence de spécialistes lors de leur utilisation.
- \* Rétroprojecteurs, data show
- \* Courrier électronique sert à échanger des messages en temps réel si le récepteur est en ligne

### 2.5 Formes de communication

2.5.1 La communication orale : une bonne communication est un élément essentiel pour tout individu : bien communiquer détermine la capacité à réussir aussi bien dans la vie privée que dans la vie professionnelle. Grace à une bonne communication , l'individu transmet facilement ses idées , sa personnalité, au cours d'un entretien, d'une réunion....

L'attitude générale à adopter lors de la communication orale est de bien situer la personne, le groupe (statut, age, niveau culturel ...), de savoir établir une relation d'égalité (pas de comportement agressif ni quémendeur), savoir écouter la personne ,le

groupe , vérifier que la personne ,le groupe ont bien compris le message transmis et enfin ne pas perdre de vue l'objectif suivi.

Les qualités requises pour une bonne communication orale, le langage ou on doit observer des pauses .elles donnent une impression de maîtrise et d'assurance. Ces pauses sont indispensables pour retenir l'attention de l'interlocuteur pour une meilleure compréhension. Ensuite le vocabulaire ou on doit utiliser un langage direct et utilisation de termes positifs. Pour le style, il faut faire des phrases courtes claires et précises.

La seconde qualité sont les éléments verbaux comme la voix et il s'agit de bien articuler pour une meilleure compréhension. Il s'agir de surveiller et améliorer la qualité de la voix pour une meilleure crédibilité.

Le débit ou il s'agit de parler de manière calme et posée tout en variant le débit pour ne pas se lasser, insister sur une syllabe ou un mot, élever ou descendre la voix pour mieux exprimer ses sentiments.

La troisième qualité est le comportement non verbal ou il s'agit d'adopter une présentation adaptée au public concerné, être détendu et la communication passera mieux .Le regard attire l'attention et crée la communication, les gestes transmettent également un message, complètent la parole, appuient le discours, se tenir droit, avoir des gestes positifs...

2.5.2 La communication écrite : dans la vie professionnelle, les individus ont souvent des difficultés à rédiger un message écrit principalement à cause du jugement d'autrui, les idées ne viennent pas à l'esprit, de ne pas trouver le bon mot ou la phrase juste ou tout simplement ne pas connaître les règles et les usages des différents écrits professionnels : un courrier, un rapport ou un compte rendu ne sont pas rédigés de la même manière. Comment pouvons-nous dominer ces différents handicaps ?

-Surmonter les difficultés de rédaction dans les idées être logiques et procéder de manière chronologique. Il suffit de rassembler la documentation utile ou d'interroger les personnes compétentes, de sélectionner les informations et de rédiger..Nous

pourrons ainsi pour un courrier situer les faits, trouver l'argumentation et la conclusion appropriées ; pour un rapport, rappeler les faits et soumettre les suggestions qui s'imposent. Pour les mots, il s'agit d'être simples et aller à l'essentiel et il s'agit de nous adapter au langage du destinataire .Concernant les règles des écrits professionnels ,il s'agira d'apprendre les règles et normes pour chaque type de document.

Le second handicap est de maîtriser l'orthographe et la grammaire si ce n'est pas le cas, l'utilisation d'un dictionnaire s'imposera.Heureusement, le vérificateur d'orthographe attaché au logiciel de traitement de texte remplit bien sa mission.

Pour réussir un écrit professionnel, il s'agit tout d'abord de rechercher des idées.La meilleure manière est l'utilisation de la méthode arborescente ou schéma heuristique. : il suffit d'inscrire au centre de la page l'idée principale et de faire rayonner autour de ce thème toutes les idées qui en découlent .Il faut ensuite classer ces idées selon un plan, différent selon le document à réaliser.

Après la recherche des idées, il s'agit de passer à la rédaction car un écrit n'est bon que s'il est adapté à sa cible. Il s'agit de savoir définir l'objectif à atteindre en peu de mots en utilisant des termes concrets, positifs. Ensuite cibler l'interlocuteur tout en ayant une connaissance e sa personnalité et ainsi pouvoir trouver les bons arguments et le vocabulaire approprié.

Une autre étape est de trouver les mots appropriés et savoir faire le bon choix.. pour les phrases, il s'agit de faire des phrases courtes et bien structurées comportant le maximum d'informations. Il s'agit aussi d'émettre une idée par paragraphe pour faciliter la compréhension et la mémorisation du destinataire. Il faut alléger les phrases en évitant les pronoms relatifs, les conjonctions et les participes présents.et surtout exprimer directement sa pensée

Faire des transitions qui permettent de présenter les arguments selon un plan . Une transition bien placée facilite la lecture et la compréhension de l'écrit.( ex : en premier lieu, enfin, cependant, en effet,or,donec,en revanche, par conséquent...)

Les formes du langage : le langage positif permet aux mots d'exister ,donner un e explication à tout ce qui peut paraître ambigu.

Le style : le style verbal est à privilégier par rapport au style nominal, utiliser la forme active .Pour le temps utilisé, le présent est plus indiqué car il est synonyme d'action immédiate et concrète.

La ponctuation : une ponctuation défailante ou mal placée peut fausser les idées émises et anéantir les phrases les mieux rédigées.

La vérification d'un écrit doit se faire sur le fond et la forme

-sur le fond : le document doit comporter toutes les informations nécessaires au correspondant et si nous répondons à toutes ses interrogations.

-sur la forme : l'orthographe doit être vérifiée ainsi que la grammaire, la ponctuation, l'exactitude des chiffres et la clarté des phrases..

Attirer et maintenir l'attention du lecteur : le destinataire du message va sélectionner un document plutôt qu'un autre parce que l'approche est originale, que le sujet l'intéresse ....

Comment procéder ?

- Aérer la mise en page en gérant positivement l'interlignage, varier la longueur des paragraphes et faisant des énumérations
- Trouver un titre motivant ,ce dernier peut annoncer le message essentiel, ou annoncer le thème, ou mettre en évidence le détail le plus important du message
- Réaliser une accroche originale
- Introduire des graphiques, photos
- Impliquer le lecteur
- Eviter la monotonie de l'écrit

## **Section 3 La communication administrative**

3.1 Définition de l'Administration : c'est l'ensemble des services chargés d'assurer le fonctionnement d'un Etat, d'une collectivité territoriale ou d'un service public.

C'est l'activité organisatrice orientée, c'est-à-dire tendant à l'établissement ou à la modification des liaisons assurent l'harmonisation (coordination) du collectif et de la vie communautaire des gens. De même, elle est l'appareil de gestion des affaires publiques.

On parle aussi de l'administration de l'entreprise appelée administration privée pour la distinguer de l'administration publique.

### 3.2 Caractéristiques de l'Administration

La communication en général et en particulier la production d'informations dans l'administration revêt un caractère impérieux vu qu'elle est nécessaire à la fluidité de son fonctionnement et à une réponse effective à son obligation de satisfaction de l'intérêt général.

Aussi, le souci de garder des traces et la variété des situations de communication dans l'administration entraînent l'usage de divers types de documents à savoir le bordereau, la note de service, le rapport, le compte rendu, la note administrative, la lettre.

3.3 Définition de l'Administration publique : une instance gouvernementale est une administration publique. Il s'agit d'un gouvernement, d'un Etat, d'institutions ou d'établissements publics qui instaurent des politiques publiques ,offrent des services non marchands ou vendent des biens et des services marchands à titre accessoires.

En outre, il faut souligner que rédiger un document administratif exige un savoir- faire certain eu égard à la spécificité de la forme, du contenu du message ; et au style de rédaction propre à la rédaction administrative.

### 3.4 Règles générales de la communication écrite

-Ne pas multiplier les objets



-Faire un plan : pour aider à choisir et hiérarchiser les informations : ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail :

- l'introduction rappelle l'objet de la correspondance (courrier précédent ou affaire concernée)
- le développement fournit des explications ou expose les arguments ou la réglementation ; - -
- la conclusion fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition énoncée clairement. }

-Tenir compte du destinataire Il n'a pas forcément connaissance de l'affaire

- Reformuler la demande, dans le cas d'une réponse.

- Replacer les informations dans leur contexte.

- Choisir les arguments Quand vous écrivez pour convaincre ou pour faire des recommandations, commencez par lister les arguments que vous allez développer. C'est un bon moyen de ne pas en oublier, de pouvoir les situer dans la hiérarchie du plan, pour vous apercevoir que certains d'entre eux sont hors sujet ou peu valides. - Choisir ses mots en fonction de votre interlocuteur, vous choisirez les mots qui font a priori partie de son langage. Vous éviterez en général les termes trop techniques.

- respecter les règles de lisibilité

- bannir le jargon de spécialiste et les mots savants ;

- donner la signification d'un sigle dès la première utilisation

- faire des phrases courtes et développer une idée par phrase ;

- alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées ; - veiller à l'équilibre des paragraphes

- si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination, .../...).

-choisir le ton juste

-Évitez le ton affectif ou le ton péremptoire. Vous pouvez utiliser le conditionnel, des adverbes ou la forme interrogative.

-aller à l'essentiel Dans un écrit professionnel, l'objectif visé est l'efficacité qui exige que l'on aille rapidement à l'essentiel.

- citer les faits Citez toujours les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible.

- utiliser des formules positives

- limiter la redondance La répétition des informations peut parfois être utile et délibérée. La plupart du temps, elle est involontaire et dénote un manque de rigueur. En vous relisant, supprimez les répétitions ou les redondances.

3.5 Le style administratif : il s'agit de respecter certaines règles pour une bonne communication administrative.

-être courtois : évitez tout jugement de valeur.

-être objectif Les réactions personnelles n'ont aucune place dans les documents officiels. Le signataire (qui peut être différent du rédacteur) incarne l'Etat ; il agit, par conséquent, dans le cadre des lois et règlements. Tout ce qui est écrit doit pouvoir être vérifié, notamment grâce aux références faites aux textes officiels.

-être clair L'administration ayant pour rôle de préparer ou de prendre des décisions, il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire. Recherchez l'emploi de mots simples. Chaque phrase doit être utile, donc apporter une information nouvelle.

- être logique : l'écrit doit être construit comme une démonstration.

- être responsable Le rédacteur écrit au nom de l'autorité publique. Il emploie le « je », marque de la responsabilité assumée.

-employer le vocabulaire administratif Il existe un vocabulaire administratif original qui exprime la plupart du temps le respect fondamental de la hiérarchie.

3.6 Formules utilisées :

3.6.1 Formules introductives

faisant référence à un élément précédent :

J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du...

Comme suite à votre lettre du..., à votre demande du...

En réponse à votre lettre du..., à votre demande du...

Par lettre du... Par lettre citée en référence...

Par lettre mentionnée en l'objet... (on « cite » en référence, on « mentionne » en l'objet)

Par votre communication téléphonique du...

Conformément à la circulaire n °... du... Vous avez attiré mon attention sur...

Vous avez bien voulu appeler mon attention, me signaler...

J'ai été saisi de...

J'ai été tenu informé de... V

Vous m'avez signalé que...

- ne faisant pas référence à un élément précédent :

La lettre peut être introduite par « J'ai l'honneur... » suivie selon le destinataire par :

♣ d'appeler votre attention sur...

♣ de vous informer de...

♣ de vous faire savoir que... La question m'a été posée de savoir dans quelle mesure... Il a été porté à ma connaissance que... Il m'a été signalé que... - pour une correspondance adressée à un supérieur : ♣ de vous rendre compte...

♣ de vous faire parvenir..

♣ de vous exposer...

♣ de vous demander de bien vouloir... - pour une correspondance adressée à un égal ou un subordonné :

♣ de vous adresser...

♣ de vous rappeler...

♣ de vous demander de vouloir bien..

♣ de vous faire connaître que...

### 3.6.2 Formules de demandes

On retrouve les distinctions hiérarchiques dans l'emploi des verbes : - le supérieur :

♣ informe

♣ fait savoir à

♣ fait connaître à

♣ fait observer à

♣ demande à

♣ prie de vouloir bien

♣ engage... - le subordonné :

♣ rend compte de

♣ expose à

♣ sollicite de

♣ propose de

♣ prie de bien vouloir...

3.6.3 Formules d'exposition (termes précis) verbes à l'indicatif présent : j'ajoute je constate

j'observe je signale je confirme j'estime je précise je souligne je considère je note je rappelle

Ces verbes à l'infinitif sont souvent précédés de : je me permets de, je crois devoir, je ne peux que... d'une manière plus autoritaire : - je prends acte... - je crois devoir attirer votre

attention... - je ne sous-estime pas... mais...

Formules d'exposition (termes plus souples) prendre note... il n'échappe pas que ne pas manquer de... se trouver appelé à... ... ne pas douter que... il n'est pas exclu que... il est entendu que... ne pas ignorer que.. je ne perds pas de

#### 3.6.4 Formules générales

attacher du prix à

délivrer une copie

décider que

constater un fait

aborder un point

accepter une solution

annuler une réunion

ajourner une réunion

appuyer une requête

assurer la diffusion

différer la mise en application

apprécier le bien-fondé de

accorder une autorisation

confirmer les termes de aboutir à une solution

Mots de liaison pour introduire des paragraphes successifs Ils prennent une part capitale dans la perception du contenu de votre message :

d'une part...,

d'autre part...

en premier lieu...,

en second lieu...

non seulement...,

mais... tout d'abord...,

ensuite...,

enfin... par ailleurs...

en outre...

Expressions qui permettent la transition d'une idée à l'autre, d'un paragraphe à l'autre

À mon avis...

En ce qui me concerne...

À mon sens...

En outre...

Pour ma part...

Par ailleurs...

Expressions permettant de caractériser l'importance d'un argument ou d'une prescription À titre principal...

À titre exceptionnel...

À titre secondaire,

À titre d'information... Ex : je vous signale, à titre accessoire, que...

Mot - outils qui expriment restrictions et réserves

Cependant...

Mais...

Toutefois... }

Expressions apportant une précision d'ordre temporel

Dès maintenant...

D'ores et déjà.....

Sans délai...

Sans tarder

La conclusion est en général amenée par des expressions du type : aussi,... dans ces conditions,... en conséquence,... suivies de formules différentes selon les cas. Il faut noter que l'emploi des différentes formules est directement liée à la position hiérarchique du rédacteur :  
- ainsi d'une manière générale dans une correspondance fonctionnelle on privilégiera l'emploi du conditionnel : ex : « je souhaiterais vivement que ... » (lettre à un élu) car la position statutaire ne permet pas d'exiger ;

- le subordonné s'adressera à un supérieur de la même manière ;

- en revanche le supérieur pourra (et souhaitera souvent) utiliser le présent de l'indicatif : « je vous demande de vouloir bien veiller à la bonne exécution de cette directive ... ». }

### 3.6.5 Formules de conclusion (locutions impersonnelles)

il convient de...

il y a lieu de...

il importe de...

il vous appartient de...

il est nécessaire, souhaitable, opportun de...

il y a lieu de...

il paraît souhaitable,

Indispensable,

Préférable de...

- il y a donc lieu de faire exécuter immédiatement la disposition prévue ; - il est indispensable que vous interveniez efficacement ;

- il serait opportun que vous sollicitiez...

Formules de conclusion atténuées par l'emploi du futur ou du conditionnel

je vous serai(s) obligé...

je vous serai(s) reconnaissant...

Formules de conclusion (locutions impératives)

décider que...

engager à...

demander que...

inviter à...

convier à...

prier de...

je me réserve de...

je vous prie de... Ex : - j'ai décidé que cette affaire n'aurait pas de suite...

- je demande (ou je désire) que ces prescriptions soient strictement observées...

- je vous prie de me saisir des difficultés éventuelles...

- je vous invite à apporter la plus grande diligence...

Formules de conclusion insistantes

attacher du prix à...

prier de veiller à l'application...

je vous serais obligé de...

Autres locutions



Je vous enjoins...

Je vous convie...

Je vous prie...

Je vous invite...

Je vous engage...

Je veillerai à...

J'attacherai de l'intérêt à...

Je vous saurai(s) gré...

Je vous serai(s) reconnaissant de...

Quelques fautes à ne pas commettre

Expressions incorrectes

Expressions correctes

De par

Par

Par lettre susvisée

Par lettre visée citée en référence

Je vous annonce

J'ai l'honneur de vous rendre compte

Nous avons convenu de nous revoir

Nous sommes convenus de nous revoir

Par contre

En revanche

Dans le but de

afin de

Rapport à

à propos de

Baser sur

fonder sur

Contacteur quelqu'un

prendre contact avec quelqu'un

Solutionner un problème

résoudre un problème

Je vous serais gré

je vous saurais gré

### 3.7 La phrase

Un impératif : que tous les textes fassent clairement apparaître des phrases bien construites allant d'une majuscule à un point.

Les qualités principales du style sont la simplicité et la clarté. Il vaut mieux, en général, faire deux phrases d'une proposition qu'une phrase de deux propositions. ]

Attention au participe (passé ou présent) en début de phrase !

Le participe en début de phrase impose le respect du sujet de la proposition. Exemple fautif :  
Restant à votre entière disposition, veuillez agréer, Madame, mes sincères salutations.  
"Restant" n'a pas le même sujet que "veuillez").

Phrase correcte : Restant à votre entière disposition, je vous prie d'agréer...

attention à l'expression «ci-joint» ! Notez la règle particulière d'accord : l'expression « ci-joint » s'accorde avec le nom auquel elle se rapporte quand elle est placée après ce nom. Ex : dont vous trouverez la copie ci-jointe (adjectif, donc accord). Elle est invariable lorsqu'elle est placée avant ce nom. Ex : Je vous prie de trouver ci-joint la copie de la lettre (adverbe, donc invariable).

### 3.8 La ponctuation

Les règles de la ponctuation doivent être scrupuleusement respectées comme celles de l'orthographe.

Le point (.) Il marque la fin d'une phrase, c'est-à-dire l'achèvement du développement d'une idée.

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

La virgule (,) Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables (termes en apposition, propositions incises). Elle s'utilise également devant les conjonctions de coordination : car, mais, donc, or... mais ne figure pas, en général, devant « et » et « ou ».

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

Le point d'interrogation (?) Il termine les phrases ou les parties de phrases dans lesquelles se trouve une interrogation. L'administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité). Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser. Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que : « La question se pose de savoir si... ». N.B. Le point d'interrogation n'est pas nécessaire après une interrogation indirecte. Ex : Je me demande s'il ne vaut mieux pas trouver une autre solution.

Le point d'exclamation (!) A proscrire dans toute correspondance administrative !

Les points de suspension (...) Par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre. On ne peut employer « etc.+ trois points de suspension ». Il faut choisir : soit « etc. », soit «...».

Les parenthèses () Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte principal.

Les tirets Ils sont utilisés de préférence aux parenthèses - en marquant une séparation moins tranchante – dans une phrase administrative où ils jouent le même rôle.

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

Les blancs Ils servent à séparer les mots. On les trouve aussi après la virgule, le point et les points de suspension ainsi qu'avant et après pour tous les autres signes de ponctuation.

L'emplacement des signes de ponctuation Aucun signe de ponctuation ne se place en début de ligne.

Les parenthèses, les guillemets : ouverts ◇ jamais en fin de ligne ; fermés ◇ jamais en début de ligne.

L'alinéa C'est la séparation que l'on établit en allant à la ligne, c'est-à-dire en laissant incomplète la ligne en cours et en commençant la nouvelle par un retrait. L'alinéa correspond à une pause très marquée et s'emploie surtout quand on passe d'un groupe d'idées à un autre.

### 3.9 L'emploi de la majuscule

Il y a lieu d'utiliser une majuscule : ⇒ après les points d'interrogation, d'exclamation, de suspension s'ils marquent la fin d'une phrase. Mais si l'interrogation ou l'exclamation ne finit pas la phrase, ces signes de ponctuation sont considérés comme une virgule ou un point-virgule et sont alors suivis d'une minuscule. Attention : pas de majuscule après deux-points ( : ) ou point virgule ( ; ) ; ⇒ au début d'un courrier, après la formule d'appel : Ex : Monsieur le Directeur, Je vous prie de bien vouloir... ⇒ pour les sigles et acronymes, en général. Mais ils peuvent s'écrire en minuscules (sauf la lettre initiale).

Preennent une majuscule : ⇒ les noms de lieu : villes, régions, cours d'eau, mers, montagnes, monuments..., de même que les adjectifs qui caractérisent un terme géographique (considérés alors comme nom propre)... ⇒ les noms de personne, noms de famille et les prénoms ; ⇒ les noms de journaux : ex : le Monde ; ⇒ les substantifs dérivés de lieux pour en désigner les habitants –

. Mais l'adjectif dérivé d'un nom de lieu prend une minuscule :

. La majuscule permet de reconnaître une acception particulière d'un mot : ⇒ certains noms communs prennent une majuscule quand on leur reconnaît une signification particulière ; ils gardent la minuscule dans les autres cas. Il en est ainsi pour de nombreux termes historiques, institutionnels, géographiques ⇒ on met d'ordinaire une majuscule aux noms désignant le domaine traité par un ministre, un ministère... Ex : le ministère des Finances, le président de la République, le ministre des Affaires étrangères...

Mais on ne met pas de majuscule à président, ministre... sauf dans les formules d'appel et de politesse ; ⇒ l'Etat, le Sénat, la Direction... prennent une majuscule quand ils désignent l'institution, la personne morale ; ⇒ les noms d'organismes officiels, d'associations, de sociétés, ont une majuscule au premier mot. le Conseil des ministres.

La majuscule peut être utilisée en tant que signe de considération ⇒ quand on s'adresse directement à une personne par écrit, on met généralement une majuscule. Ex : Madame,

Monsieur... (formule d'appel, formule de politesse, adresse) ; ⇒ on la met assez souvent aux noms de dignités, titres et fonctions. Ex : Monsieur le Président, Monsieur le Directeur... Important : on met une majuscule à l'adjectif dans Premier ministre en signe de considération ; ⇒ certains titres honorifiques ont toujours la majuscule. Ex : sa Majesté, son Excellence... ⇒ les noms de fêtes prennent une majuscule :, le jour de l'An... ⇒ les jours de la semaine et les mois prennent une minuscule. Ex : jeudi 15 janvier ; ⇒ l'article prend une majuscule quand il fait partie d'un nom propre. ⇒ l'usage est plus hésitant en ce qui concerne les noms de famille. Les articles la, du, des, prennent généralement une majuscule.

. D'une manière générale, il convient : ♣ de limiter l'emploi des majuscules ;

♣ de les accentuer ;

♣ d'adopter une solution identique dans un même document.

#### 4 La construction de la lettre

Quelle soit de forme administrative ou personnelle, la lettre obéit aux mêmes règles de rédaction.

L'introduction ⇒ présente l'affaire, la question ou le problème que l'on va traiter, de façon rapide et complète ;

⇒ résume les idées essentielles de la demande ;

⇒ doit toujours reprendre l'ensemble des éléments nécessaires à la parfaite compréhension du problème posé, mais aussi brièvement que possible.

#### Le développement

⇒ examine sur le fond, l'affaire, la question ou le problème traité. C'est dire l'importance de l'argumentation qui s'appuiera sur les textes réglementaires et législatifs mais aussi sur les faits réels ;

⇒ expose les faits et les arguments de manière progressive (c'est-à-dire des moins importants à ceux qui justifient la décision) ;

⇒ est équilibré entre ses différentes parties, séparées par des transitions qui permettent de respecter l'unité et la progression ;

⇒ respecte la lettre des cinq « C » : clair, complet, concis, convaincant (objectifs), correct (poli, d'une bonne tenue).

#### La conclusion

⇒ est l'aboutissement logique de l'introduction et du développement ; ⇒ fait connaître, d'une manière précise et sans ambiguïté possible, la décision de l'administration (que la réponse soit affirmative, négative ou d'attente) ; Les expressions « vouloir bien » et « bien vouloir » sont souvent employées dans les formules de conclusion. Il est bon de préciser que :

⇒ l'expression bien vouloir donne une idée de déférence, de courtoisie. Elle est utilisée par le subordonné s'adressant à son supérieur ;

⇒ vouloir bien est un commandement caché. Celui qui l'utilise veut obtenir gain de cause. Ainsi, c'est le supérieur qui l'emploie en s'adressant à un subordonné. En effet, l'adverbe « bien » suivant le verbe accentue la signification de celui-ci.

## **CHAPITRE 2 LA REDACTION ADMINISTRATIVE**

La communication au sein de l'Administration est basée sur l'écrit, quel qu'en soit le support: papier ou moyens offerts par les nouvelles techniques de communication, par exemple le courrier électronique, les portails intranet, sites internet).

Par rédaction administrative on entend tout écrit véhiculant l'information soit à l'intérieur d'une même administration à l'intention des administrés, soit entre des administrations différentes .

Ainsi la rédaction d'un courrier administratif (et les différents supports qu'il sous-tend) obéit à des règles strictes de forme, de présentation pour faire acheminer le message dans les meilleures conditions et, surtout, de la même manière pour l'ensemble des structures.

La question qui nous vient à l'esprit et que nous nous posons est pourquoi écrire ?

L'écrit est-il mieux adapté à la situation présente qu'un appel téléphonique? Quelle forme prendra-t-il : télécopie, mail, courrier, note, rapport...?

L'écrit permet de communiquer une information et de laisser une trace. Il limite, mieux que l'oral, les déformations, les doutes et les rumeurs.

### **Section 1 Préalables pour une bonne rédaction administrative**

La rédaction administrative ne diffère pas de la rédaction en général que par l'usage de certaines expressions, formules et règles de présentation.

Pour rédiger correctement les documents administratifs, il faut acquérir une bonne habitude d'exprimer par écrit sa pensée, résumer celle des autres, raconter un événement, analyser une situation, donc transmettre un message.

Pour s'exprimer à travers un écrit, il s'agit d'avoir une bonne connaissance de la langue, l'orthographe, grammaire, syntaxe et vocabulaire.

Ces notions sont à compléter car elles ne sont que des outils au service du style.

Le style s'acquiert et s'améliore par l'exercice quotidien de l'écriture et par la lecture.

1.1 Que suppose la rédaction,

La rédaction suppose que l'on ait quelque chose à dire et que l'on sache l'exprimer clairement dans un ordre logique. Cela implique 5 opérations :

-Connaitre, reconnaître, comprendre : la première condition est d'avoir quelque chose à dire. Cela semble évident, pourtant bien des rédacteurs commencent une lettre ou un rapport sans avoir une idée ce qu'ils vont rédiger. Il s'agit au départ d'avoir une parfaite connaissance du dossier, une idée des réponses à apporter ou de la suite à donner.

- Rassembler les éléments, faits ou idées : le plus souvent les lectures et les recherches porteront sur des événements, des décisions, des textes législatifs ou réglementaires ....

Au fur et à mesure des investigations, le problème à traiter prendra une forme plus précise dans son ensemble et dans ses particularités. on s'aidera de notes au fur et à mesure des recherches en mentionnant les idées ou les faits et les sources de chaque document.

Une fois ces documents réunis, il s'agit d'établir un plan.

-Mettre en ordre, établir un plan :c'est un travail essentiel (ou découlent la valeur et la portée de la rédaction.

## 1.2 La rédaction

- le choix du ton :une fois le plan établi, il faudra réfléchir au ton à employer selon le sujet traité, les personnes à qui l'on s'adresse et les circonstances. Le style direct ou indirect qui convient, la grammaire joue aussi un rôle car elle permet de choisir le temps approprié (présent ou passé composé)

- le rythme de la phrase : après avoir déterminé le ton il s'agit d'adopter un rythme de phrase correspondant aux intentions de la pensée à développer.. Ce rythme sera lent pour exprimer le calme, la sérénité.il sera rapide pour exprimer la joie, l'émotion, Il sera nerveux pour exprimer l'exaltation, l'ardeur.

## 1.3 Relire et corriger

La rédaction du texte étant achevée, il faudra relire lentement le document. Il peut à la relecture apparaitre nécessaire d'ajouter un mot, une phrase, un paragraphe omis et qui apporte au texte des éclairages. Les répétitions de mots sont aussi à éviter.



## Section 2 La lettre dans l'Administration

### 2.1 La lettre :

La lettre officielle est l'outil incontournable pour communiquer dans les relations professionnelles, commerciales ou administratives. Cette catégorie de lettre est très codifiée dans le fond et la forme. Elle est soumise à des règles rigoureuses de format et de rédaction. Par contre, la lettre personnelle n'obéit pas à des règles strictes de rédaction ou de présentation. On dispose d'une grande liberté d'écrire à ses amis, ses parents ou a des collègues sur des faits non officiels.

### 2.2 Utilité et rôle de la lettre

La rédaction joue un rôle majeur dans toute administration ou entreprise. Bien conçue, elle contribue activement à sa prospérité. Elle est la relation écrite au sujets d'opérations administratives (ou commerciales) entre administratifs et d'autres services administratifs, commerciaux, industriels, entre une personne et une administration ou encore entre personnes. Quant au fond, on y appréciera le sens administratif traduit en un style soigné, bien adapté aux circonstances. On peut distinguer deux catégories de lettres : la lettre administrative (officielle) et la lettre amicale (non officielle). La lettre officielle est l'outil incontournable pour communiquer dans les relations professionnelles, commerciales ou administratives. Cette catégorie de lettre est très codifiée dans le fond et la forme. Elle est soumise à des règles rigoureuses de format et de rédaction. Par contre, la lettre amicale n'obéit pas à des règles strictes de rédaction ou de présentation. On dispose d'une grande liberté d'écrire à ses amis, ses parents ou a des collègues sur des faits non officiels.

Comme la lettre administrative engage son auteur et peut avoir des conséquences importantes pour son destinataire elle ne doit donner place à aucune ambiguïté. Les formules vagues sont prescrites ; il faut y employer des propos précis et des engagements clairs et non-ambigus.

### 2.3 Objectifs de la lettre

La lettre est utilisée pour :

- transmettre une information, faire connaître des décisions,
- demander des renseignements, de la documentation,

- passer une commande,
- émettre des réclamations pour faire valoir ses droits,
- vanter un produit, argumenter pour convaincre

#### 2.4 Règles du contenu de la lettre officielle:

\* L'objet : l'objectif de la lettre permettra de rédiger l'OBJET : L'objet est l'ensemble des motifs qui ont donné naissance à la communication. Il se présente sous la forme d'un résumé très bref de l'événement. Son rôle est de permettre au destinataire de connaître immédiatement la nature du problème qui va lui être soumis et d'y répondre avec un maximum d'efficacité.

\* La formule d'appel est utilisée pour interpeller, attirer l'attention mais aussi pour spécifier la fonction ou le titre du destinataire de la lettre. Les expressions les plus courantes sont: - Monsieur, Madame (en général quand on ignore la fonction du destinataire).

- Monsieur (le Directeur, le Recteur, le Doyen, le Maire, le Président, etc.), Madame (la Directrice, la Présidente,

\* La rédaction du contenu

\* La formule de politesse

#### 2.5 Forme de la lettre :

La présentation d'un courrier est d'une importance capitale pour que le message soit lu et compris par le destinataire.

Un courrier est en général présenté sur une feuille de format A4 (21 x 29,7 cm) et doit répondre à certaines règles : elle est normalisée.

#### 2.6 Structure de la lettre :

- une introduction qui présente les faits, rappelle une situation antérieure...
- un développement qui apporte des éléments complémentaires pour demander, convaincre...
- une conclusion qui résume, énonce des décisions ou des attentes,

- une formule de politesse

## 2.7 Différents types de correspondances

\* Correspondance personnelle

\* Correspondance administrative

\* Correspondance commerciale

## **Section 3 Domaines de hiérarchie des textes**

- On distingue trois domaines dans la hiérarchie des textes :

### 3.1 Textes législatifs (traités, constitutions, lois, ordonnances) :

#### 3.1.1 La constitution

Les normes constitutionnelles occupent le plus haut degré dans l'ordonnement juridique. Elles constituent le cadre régissant l'organisation et le fonctionnement de l'Etat. Elle précise ce qui est du domaine de la loi, sur lequel le Parlement – le législateur – doit légiférer, et ce qui est du domaine du réglementaire, c'est-à-dire les domaines dans lesquels le gouvernement et les administrations déconcentrées( le wali) peuvent adopter des règles par décret ou par arrêté.

#### 3.1.2 La loi

Votée selon la procédure législative par le parlement (assemblée nationale et sénat), la loi peut être adoptée à l'initiative du parlement (on parle alors de proposition de loi) ou du gouvernement (projet de loi). Elle s'impose à tous dès lors qu'elle a été promulguée et publiée au Journal Officiel. La loi se situe au-dessus des décrets et des arrêtés dans la hiérarchie des textes ; elle peut indiquer que des décrets seront pris par le gouvernement pour préciser ses modalités de mise en œuvre.

La loi n'est applicable que dans la mesure où ces textes d'application sont effectivement adoptés et publiés, ce qui peut entraîner un grand laps de temps entre la publication d'une loi et celle de ses décrets d'application...

### 3.1.3 L'ordonnance :

C'est une mesure prise par le Gouvernement dans un domaine où normalement c'est la loi qui doit primer. On parle alors de procédure législative déléguée. Contrairement au décret, une habilitation du Parlement ou de la Constitution est nécessaire pour qu'elle soit applicable. Ce terme aussi est utilisé en procédure judiciaire pour nommer une décision prise par un juge, comme une mesure à appliquer pour régler temporairement une affaire.

## 3.2 Textes Règlementaires (décrets, arrêtés) : ils constituent le fondement et cadre légal de l'administration

### 3.2.1 Le décret :

Acte réglementaire décrété par le gouvernement, sans consultation du parlement (assemblée nationale et sénat), signé soit du Président de la République, soit du Premier Ministre. Les décrets sont souvent pris en application d'une loi qu'ils précisent. Ils peuvent être complétés par arrêtés ministériels. Il règle en fonction de la loi votée par l'assemblée.

### 3.2.2 L'arrêté

Décision administrative à portée générale ou individuelle (spécifique à une activité ou à une zone géographique). Les arrêtés peuvent être pris par les ministres (arrêtés ministériels ou interministériels), les walis (arrêtés de wilaya) ou les présidents d'APC (arrêtés municipaux). Il trouve sa base juridique dans un décret et fixe les modalités d'application de celui-ci.

## 3.3 Textes d'application (Instructions, circulaires, notes, arrêté)

### 3.3.1 La circulaire :

Tout en bas de la hiérarchie se situe la circulaire, qui n'a en principe pas de valeur réglementaire, ne fait que préciser comment doivent être appliqués les textes. C'est une instruction de service écrite adressée par une autorité supérieure à des agents subordonnés en vertu de son pouvoir hiérarchique, dépourvue de force obligatoire vis-à-vis des tiers.

### 3.3.2 L'instruction :

L'instruction va dans le détail de l'application d'un arrêté voire d'un décret.

La circulaire et l'instruction ont un aspect technique et s'adressent principalement à des fonctionnaires spécialisés. Peu différentes l'une de l'autre, l'instruction est un document de base et un outil de travail fondamental du fonctionnaire d'exécution.

La circulaire plus courte traite de points particuliers, apporte des précisions à l'occasion d'une difficulté d'interprétation, rappelle une disposition perdue de vue aux administrés et surtout aux fonctionnaires et insiste sur l'application plus stricte du règlement.

## **Section 4 Fondements théoriques de la rédaction administrative**

La rédaction administrative est différente de la rédaction commerciale.

Elle a un style particulier qui résulte de la spécificité de l'action administrative et de ses critères de finalité.

### 4.1 Critères de la rédaction administrative

Ces critères sont :

- \* L'objectivité : il n'y a pas d'élément subjectif ou d'opinion personnelle ;
- \* L'équité, l'égalité, la neutralité : les décisions doivent être justifiées par des éléments de droit et être adaptées à la situation rencontrée ;
- \* La poursuite de l'intérêt général : l'action de l'administration doit toujours avoir comme objectif la recherche d'un intérêt général identifiable.

### 4.2 Règles de la communication écrite dans l'administration

\* Le sens de la responsabilité

La responsabilité du contenu d'un document est endossée par le signataire même s'il n'en est pas le rédacteur. D'où une incidence sur la rédaction administrative en termes d'identification du rédacteur, de signature et d'obligation de réserve.

\* L'objectivité

L'administration est au service de tout le monde. Aussi, la rédaction administrative doit-elle être caractérisée par l'objectivité, l'impartialité

Le rédacteur doit éviter d'exprimer son opinion, ses sentiments en faisant attention aux termes et tournures qu'il utilise. Les réactions personnelles n'ont aucune place dans les documents officiels

\* La courtoisie

Ce principe de bonne éducation doit être de rigueur entre l'administration et les administrés ainsi qu'entre les services de l'administration.

\* La clarté et la logique

L'administration ayant pour rôle de préparer ou de prendre des décisions, il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire (privilégier les mots simples).

### 4.3 Structure de l'écrit

L'enchaînement logique des arguments doit aider à la compréhension.

L'introduction (la plus brève possible) renseigne sur le thème, pose le sujet, le décompose s'il y a lieu.

Le développement traite le sujet en respectant l'ordre annoncé. Raisonement et argumentaire doivent paraître simples au destinataire. L'ordre doit être logique : du général au particulier, de la règle à l'exception.

Dans le contexte administratif actuel de « surproduction écrite », il est recommandé d'aller le plus rapidement possible à l'essentiel en début de texte ou de courrier.

### 4.4 Le style de l'écrit

\*Soyez clair, bref, simple, sincère, rigoureux.

\*Pas de jargon technique, de sigles, de superlatifs, de participes présents, de redondances...

\*Privilégiez le style direct, la forme personnelle, la première personne, le présent, la voie active, les formes positives, des phrases et des mots courts, une seule idée par phrase.

\*Utilisez la ponctuation et les transitions pour faciliter la lecture. Soignez absolument la mise en page, la présentation et l'orthographe.

\*Une façon simple d'améliorer la lisibilité consiste à faire relire le document par une ou plusieurs personnes extérieures au contexte.

## **CHAPITRE 3 La lettre administrative**

### Section 1 La lettre administrative

Elle est utilisée pour adresser une lettre à un membre de service administratif de quelque administration que ce soit. La lettre est rédigée à la première personne.

La lettre en forme administrative peut être adressée directement au destinataire, mais, très souvent, circule d'abord à l'interne et par la voie hiérarchique.

#### 3.1 Contenu de la lettre administrative :

Au vu des modèles les plus courants, la lettre administrative est soumise à une présentation uniforme et à des règles précises : le style, les formules..., contrairement à la correspondance privée qui obéit quant à elle à des usages beaucoup moins stricts. Elle comprend :

##### 3.1.1 L'en-tête

Les lettres officielles comportent souvent un « en-tête » qui consiste en la dénomination de l'Etat. Cette désignation figure habituellement au centre et en haut de la lettre, en majuscules.

##### 3.1.2 Le timbre ou le logo :

C'est l'ensemble des mentions imprimées, placées en haut et à gauche. Il contient les indications permettant de déterminer avec exactitude l'administration d'où émane la lettre :

- Le nom du ministère ou de la wilaya ;
- Le nom de la direction ;
- L'indication du bureau ou du service où a été rédigée la lettre.

##### 3.1.3 Le numéro d'ordre :

Ce numéro sert de référence du document. Il est indiqué lorsque la lettre émane d'une administration.

##### 3.1.4 Le lieu et la date :

En résumé toute lettre doit obligatoirement comporter ces indications.



### 3.1.5 La suscription :

Dans les lettres entre services, sous la date, se place l'indication référant à l'autorité dont émane la lettre et de l'autorité destinataire. Elle est obligatoirement complétée, le cas échéant, d'un « sous-couvert » qui précise l'acheminement de la lettre par la voie hiérarchique.

Cette suscription crée l'origine de la lettre d'un point de vue énonciatif, répondant à la question « qui parle ? », mais aussi d'un point de vue symbolique répondant à la question : qui donne valeur de vérité et qui garantit ce texte ?

### 3.1.6 l'objet :

Cette rubrique a pour but de permettre au destinataire de situer la nature de l'attention qu'il doit accorder au texte et de lui faciliter le classement du document.

Elles peuvent se rapporter à une lettre antérieure, à une communication téléphonique ou à un document administratif qui entretient un rapport direct avec la lettre.

### 3.1.7 Les pièces jointes :

Cette mention indique le nombre et la nature des documents qui accompagnent la lettre.

### 3.1.8 Le corps de la lettre

Comme pour tout texte, la lettre devra s'appuyer sur un plan préétabli. L'introduction rappellera d'une manière brève, mais suffisante, l'essentiel de l'affaire dont traite la lettre.

La partie centrale de la lettre doit, à travers une simple lecture, donner une vue globale de l'affaire. Généralement, une lettre ne traite que d'un seul problème ou d'une seule série de problèmes connexes.

La conclusion contiendra, soit une injonction, (si la lettre émane d'un supérieur), soit une proposition (si l'auteur est un subalterne).

### 3.1.9 La signature

Elle doit être manuscrite, précédée du titre du signataire et suivie de son nom et prénom.

Elle établit l'authenticité du document, engage la responsabilité du signataire et constitue une marque de courtoisie à l'égard du destinataire. Une lettre non signée, donc anonyme, ne possède aucune valeur juridique et de ce fait aucune suite ne peut lui être accordée.

La signature peut être:

\* Par délégation\_: dans ce cas, elle fait l'objet d'un acte écrit : un arrêté de délégation de signature. L'autorité de tutelle ayant, de par sa fonction, la compétence unique pour signer certaines décisions, décide de déléguer sa signature, et donc compétence à certain(s) de ses collaborateurs. La délégation de signature est personnelle et provisoire, par exemple la nomination de personnels entraînant installation sur poste.

\*Par autorisation : en quelque sorte un « semblant » de délégation mais qui ne fait pas l'objet d'un arrêté : l'autorité de tutelle autorise ses collaborateurs à signer du courrier qui relève de leur champ de compétence.

\*Par ou pour ordre : un collaborateur signe au nom de son responsable (chef de service); ce type de signature peut être lié à des facteurs divers : confiance, habitude, éloignement géographique, management, organisation interne...

\*Par intérim : signature d'un collaborateur en l'absence du responsable habituel, désigné es qualité.

### 3.2 Formes de la lettre administrative

Il existe 2 formes de correspondance : la forme administrative et la forme personnelle

#### 3.2.1 Forme administrative :

La lettre administrative est utilisée lors d'échanges entre administrations, ou lors d'échanges entre un individu ou une entreprise et l'administration. Elle est régie par des normes différentes de la lettre professionnelle « du privé » et présente un caractère nettement plus formalisé.

Cette forme de lettre est utilisée dans le cadre d'une correspondance entre deux administrations distinctes et comportant un caractère professionnel :

Exemple 1 : Un Directeur de Wilaya de la Formation Professionnelle répond à une demande du Wali relative à la mise en œuvre de la politique de développement du secteur dans la Wilaya.

Cette forme de lettre est, également, utilisée dans le cadre d'une correspondance entre un émetteur et un récepteur appartenant à la même entité administrative (le Directeur de Wilaya écrit à un des chefs d'établissements de sa Wilaya).

Exemple 2 : Un formateur effectue une demande de temps partiel ou sollicite un bilan de compétences à son autorité supérieure (Direction) et sous couvert de son chef de service.

En forme administrative, la suscription comporte les fonctions mais pas les noms.

L'expéditeur est mentionné uniquement par son titre, tandis que le destinataire est précédé de Monsieur ou Madame.

Pour respecter la voie hiérarchique, on mentionne d'abord le destinataire, puis les autorités intermédiaires en revenant vers l'expéditeur (un enseignant écrira au recteur sous couvert, s/c du chef d'établissement)

En forme personnelle, si le correspondant occupe une fonction officielle (par exemple président du Conseil Général ou d'une association), ce titre devra figurer dans les formules d'appel et de politesse.

### 3.2.2 Forme personnelle :

Cette forme de lettre est utilisée dans le cadre d'une correspondance entre l'administration et un usager, qu'il soit particulier, élu local (si l'objet n'est pas professionnel, société ou personnalité morale, association, syndicats entreprise publique ou privée.

Exemple1 : Un inspecteur d'hygiène et sécurité sanitaire répond à un restaurateur qui sollicite une information quant à ses obligations en matière d'hygiène alimentaire.

Exemple 2 : Un chef de service de l'environnement informe un P/APC d'une commune de ses nouvelles obligations en matière d'assainissement.

### 3.3 Quelques conseils de rédaction :

\* Faire des phrases courtes

\* Avant de rédiger, veillez à hiérarchiser les informations, selon leur importance ou leur urgence.

\* Ne retravaillez pas un paragraphe : une lettre est un tout : mieux vaut la rédiger de nouveau entièrement.

• Relisez votre lettre, en évitant les répétitions.

• Utilisez un langage simple (compréhensible du plus grand nombre de lecteurs, notamment pour une circulaire), précis et clair.

\* Utilisez le moins possible des termes juridiques complexes qui peuvent être méconnus du lecteur.

\* Une « bonne lettre » doit être bien présentée et se lire facilement, elle doit avoir un rythme, être structurée : rappel de l'affaire, la jurisprudence en la matière, la décision de l'administration au vu du problème posé et de la réglementation en vigueur.

\* Avoir toujours dans son bureau : un dictionnaire

### 3.4 Formules courantes de la rédaction administrative

#### 3.4.1 Formules d'introduction, par référence à un élément antérieur

\* Par lettre en date du...

\* En réponse à...

\* Me référant à...

\* Par lettre ci-dessus référencée...

\* J'ai l'honneur d'accuser réception de...

\* Comme suite à (et non « suite à » en début de correspondance

\* Par communication (conversation) téléphonique en date du...(il y a déjà eu un échange sur la question en cours de traitement; il est donc nécessaire d'y faire référence même s'il n'y a pas de trace écrite...)

\* J'ai l'honneur de vous faire connaître (de supérieur à subordonné) J'ai l'honneur de porter à votre connaissance (de subordonné à supérieur)

\* Il m'a été donné de constater...

\* Il a été porté à ma connaissance que...

#### 3.4.2 Formules d'introduction type « demandes »

\* Je vous prie de...bien vouloir (courtois)

\* Je vous prie de...vouloir bien (injonctif)

\* Je vous serais obligé de (conditionnel courtois)

\* Je vous serai obligé (plus injonctif ou immédiat)

\* Je vous serais (ou serai) reconnaissant de (même remarque que ci-dessus)

\*Je vous saurais (ou saurai) : idem (attention à la faute trop commune: « je vous serais gré de... »)

#### 3.4.3 Les formules d'exposition

Pour introduire un raisonnement, vous pouvez : noter, constater, estimer, observer, préciser, souligner, ajouter, confirmer, signaler, rappeler, considérer...

Pour annoncer votre conclusion : en conclusion, en conséquence, en résumé, en définitive, pour conclure...

#### 3.4.4 Les formules énumératives

\* En premier lieu, en second lieu, à titre principal, à titre subsidiaire, ensuite, tout d'abord, enfin, d'une part... d'autre part (attention à bien conserver les deux termes de l'énumération)

#### 3.4.5 Les formules d'appel et de politesse :

Elles caractérisent les lettres en forme personnelle uniquement.

##### 3.4.5.1 La formule d'appel :

\* Personnalités relevant de l'autorité publique et administrative :

L'usage laisse prévaloir le masculin, ainsi on dira : Madame le Président, Madame le Député, Madame le Wali, Madame le Procureur....

\*Les fonctions et métiers :

L'usage féminise naturellement les appellations, ainsi on peut dire : Madame l'institutrice, Madame la Présidente, Madame le Directrice, Madame l'Inspectrice, Madame la Gestionnaire, etc...

#### 3.4.5.2 La formule de politesse :

Pour les lettres courantes :

Je vous prie d'agréer, Monsieur/ Madame, l'expression de ma considération distinguée

(Agréer = recevoir favorablement)

Je vous prie de croire, Monsieur/ Madame, en l'assurance de ma parfaite considération

(Croire = tenir pour sincère)

Remarque : Pour les formules de politesse destinées aux autorités supérieures (personnalités politiques et élus) :

Ambassadeurs, parlementaires, Président du Conseil institutionnel etc...

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma haute considération

Officiers supérieurs, Chefs de daira, Président d'APC

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération la plus distinguée

Dames et Demoiselles

Je vous prie de croire, Madame/Mademoiselle, en l'assurance de ma considération distinguée;

Ou

Je vous prie d'agréer, Madame/Mademoiselle, l'expression de mes respectueux hommages.

N.B. : - En aucun cas, il ne peut être porté de sentiments pour une femme ;

- Il sera évité les expressions recevez - veuillez agréer

### 3.4.6 Autres formules

\*Les formules qui suivent doivent donner à l'utilisateur l'indication de ce que doit être sa démarche, il convient alors de les utiliser avec discernement et justesse, généralement, elles introduisent la décision de l'administration ou la démarche à opérer :

\* Il convient de...

\* Il vous appartient de... (La démarche incombe expressément au destinataire)

\*Il m'apparaît nécessaire que... (Notion de conseil)

\*Il est impératif que..... (Notion d'obligation et (ou) d'urgence)

### 3.4.7 Formules à éviter

\*Les pléonasmes :

-voire même

-collaborer ensemble

- le but final

-deux alternatives

- car, en effet

- puis encore

- comme, par exemple

- prévoir d'avance et puis ensuite

- abolir totalement

- ajouter en plus

\* Les fautes de français

- voici : annonce ce qui va suivre

- voilà : résume ce qui vient d'être dit

- ceci : résume ce qui va suivre
- cela : rappelle ce qui précède
- celui-ci : fait référence à l'élément le plus proche dans la phrase
- celui-là : fait référence à l'élément le plus éloigné

## **Section 2 Autres supports de rédaction administrative**

Il existe d'autres supports de rédaction administrative, nous citerons les principaux.

### 2.1 La note :

C'est un document d'information interne, le plus souvent de personne à personne contenant des informations très variables selon le sujet abordé. Elle ne s'adresse pas à l'utilisateur du service public mais – 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 (consignes) de travail 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, elle peut ne pas comporter d'objet ni de formule de politesse. Elle n'a pas valeur de document administratif et n'est qu'un document de circulation d'information (exemple : envoi d'une statistique, d'un tableau, d'une copie d'article de presse à une personne intéressée, à l'interne, par le sujet).

A noter que la formule « Note à l'attention de ... » est standard et n'a aucune connotation hiérarchique.

#### 2.1.1 Différents types de notes

- Note de service : informe le personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service.
- Note de transmission : accompagne un dossier.
- Note explicative : donne au destinataire des précisions en ajoutant des explications à un sujet déjà traité.
- Note impérative : constate des erreurs, des manquements.



- Note de synthèse : document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires; elle permet de prendre des décisions.

## 2.2 La circulaire :

Document en forme administrative qui circule à l'interne, de manière descendante puis horizontale.

Elle touche un large public dont le champ (suscRIPTION) doit être exhaustif.

Elle doit être rédigée avec des termes simples et directs capables d'être appréhendés par un public varié.

Les informations qu'elle contient doivent être hiérarchisées en fonction de leur importance.

Elle doit être précise, concise et les formules utilisées ne doivent pas laisser libre champ à l'interprétation des lecteurs

## 2.3 La convocation :

Document destiné à convier une ou plusieurs personnes à une réunion.

La convocation prend la forme d'une lettre administrative à forme personnelle ou d'une note.

Elle comporte l'objet de la réunion, l'ordre du jour, la date et l'heure, le lieu exact, l'indication de la personne qui présidera, les personnes invitées.

Elle peut indiquer les travaux préparatoires à exécuter ou les documents à apporter.

On convoque de supérieur à subordonné, sinon c'est une invitation.

## 2.4 Le bordereau d'envoi :

Accompagne l'envoi d'un document dont on se dessaisit;

De ce fait il est indispensable de le relire avec soin car il est parfois le garant de l'acheminement d'une pièce unique (ex. dossier d'élève) d'où la nécessité de l'indiquer au destinataire

Il reprend les mentions habituelles de la correspondance administrative et comporte : un objet, un descriptif et le nombre de pièces qu'il contient et surtout la raison de son envoi et le traitement qui est dévolu au destinataire

Présentation du bordereau d'envoi

- Colonne de gauche : Désignation des pièces à transmettre ;
- Colonne centrale : Nombre de pièces transmises ou à transmettre ;
- Colonne de droite : les observations

## 2.5 Le compte rendu :

Document qui restitue tout ou partie du contenu d'une réunion ou d'une activité. Le compte rendu est à la fois la mémoire individuelle et la mémoire du groupe. En cas de nécessité, on peut s'y référer pour vérifier ce qui s'est passé.

## 2.6 Le procès verbal :

C'est un document administratif relatant officiellement ce qui a été dit ou fait dans une réunion ou une assemblée. Il relate les débats d'une séance de travail de groupe. Il enregistre le passé, concis et précis, Il 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 de la communauté.

En d'autres termes, c'est le compte rendu formalisé d'une assemblée statutaire ou réglementaire qui constitue alors une preuve de ce qui a été dit, et du respect des formalités obligatoires (quorum, majorité, notes). Il est rédigé de façon rigoureuse selon des règles strictes. Son objectif est de servir de référence, son rôle est de faire foi.

Le P.V. est obligatoirement rédigé après chaque réunion officielle, c'est-à-dire prévue par des textes réglementaires, et pour relater les séances des instances ayant un pouvoir de décisions (délibérantes).

## 2.7 Le rapport :

C'est une relation d'idées ou de faits utilisés à l'intérieur d'un même service

ou d'une même administration, entre un collaborateur ou un agent et son supérieur hiérarchique.

Document permettant le compte rendu détaillé ou l'étude d'un problème (affaire ou dossier). Il contient une analyse critique, une synthèse et des propositions se traduisant par une prise de positions du rédacteur (différence avec la note administrative).

C'est donc, un outil de travail au service d'une responsable hiérarchique pour l'aider à prendre une décision à froid, c'est-à-dire avec le recul et la réflexion nécessaires.

Il doit être précis, complet, solidement construit et argumenté.

Dans le rapport, il y a lieu de tenir compte des points de vigilance importants :

- Absence de parti pris : l'objectivité et la neutralité doivent prévaloir, sans jugement de valeur;
- Absence de passivité : le rédacteur doit s'impliquer en étant source de proposition
- Absence de servilité (état d'esclavage) la recherche de solutions dans l'intérêt du collectif doit primer et dépasser les intérêts individuels.

La présentation du rapport est proche de la lettre administrative en forme administrative. En d'autres occasions, ce sera l'exposé d'une question rapportée.

Avec un plan préalablement annoncé (chronologique, logique), ce document comporte une introduction, un développement et une conclusion.

Une exposition de faits objectifs avec communication des sources d'information et l'utilisation du style administratif.

En résumé, les caractéristiques essentielles du rapport sont :

\* Dans la forme : l'impartialité

\* Dans le fond : la suggestion à provoquer ou la démonstration à établir. Un rapport doit avant tout aboutir à une conclusion dans laquelle on propose ou préconise une solution.

### **Section 3 Les principaux messages de communication interne**

Leur fonction est non seulement d'informer, mais aussi de séduire et de convaincre. Leur structure est davantage construite à partir d'un texte et d'illustrations. La recherche d'esthétique contribue à valoriser l'image de l'entreprise.

#### 3.1 Le message publicitaire :

Il transmet une information à caractère commercial pour séduire et inciter le destinataire à l'action. Exemple. Un prospectus, une affiche publicitaire.

#### 3.2 L'annonce de recrutement :

Elle transmet des informations sur l'entreprise mais cherche aussi à séduire. L'objectif est de convaincre les candidats de rejoindre l'organisation.

#### 3.3. Les rapports annuels :

Ils sont obligatoires et donnent des informations sur la situation sociale, comptable et financière de l'entreprise. Ils sont destinés aux actionnaires (communication interne), mais les informations qu'ils contiennent intéressent aussi les banquiers, les clients ou les futurs actionnaires et investisseurs (communication externe).

#### 3.4 La lettre commerciale :

Elle assure l'échange d'informations entre l'entreprise et les différents publics externes. C'est un document de preuve qui engage l'entreprise. La lettre remplit plusieurs fonctions. Exemple. Une lettre de proposition commerciale, de relance, de demande ou d'acceptation de devis, une facture, un bon de commande.

La lettre commerciale étant la plus utilisée dans la communication, nous allons la développer dans le prochain chapitre

## **CHAPITRE 4 La lettre commerciale**

Dans un contexte d'entreprise, on ne peut pas toujours faire les choses à sa manière. Pour paraître professionnel et sérieux auprès des clients, il est important de soigner sa lettre commerciale.

### **Section 1 Présentation de la lettre commerciale**

#### 1.1 Définition

Toute communication écrite dirigée vers l'extérieur entre deux partenaires commerciaux peut être considérée comme une lettre commerciale. Il peut s'agir de :

Bons de commande

Offres

Confirmations de commande

Devis ou tarifs

Accusés de réception

Factures

Justificatifs

Lettre publicitaire à l'attention d'un destinataire

Pour toutes ces communications, une certaine cohérence dans la forme est recommandée

#### 1.2 Caractéristiques :

- C'est un moyen de communication indispensable dans les relations entre les entreprises ; - Elle permet d'éviter les déplacements mais elle confirme les entretiens verbaux, facilite les opérations d'échanges.
- Elle revêt une importance juridique et c'est un moyen de preuve.
- Les lettres commerciales contiennent généralement une transaction commerciale.

Il peut donc s'agir d'échanges Business-to-Business, le B2B ou Business-to-Consumer, le B2C. Les lettres commerciales doivent être clairement distinguées des lettres privées, qui servent à l'échange de renseignements personnels entre personnes privées.

C'est la qualité majeure de la lettre, toute rédaction doit être simple et claire Pour récapituler :

► Juridique

La lettre est un document écrit qui peut servir de preuve. Par conséquent, ses termes doivent être prudents

► Courtoisie: commerciale

► la Précision

La lettre commerciale doit exposer son objet sans détail superflu c'est à dire évoquer ce qui est utile, mais aussi sans omission ni ambiguïté

► La clarté

Le rédacteur doit toujours utiliser des termes polis, pour cela, il doit être doté des qualités d'éducation, de civilité, de loyauté et d'honnêteté sans lesquelles les rapports avec les autres prennent une tournure désagréable

### 1.3 /Contenu de la lettre commerciale :

Les informations suivantes doivent figurer :

- \* Lieu et date d'écriture de la lettre
- \* Adresse postale et adresse mail
- \* Nom complet de l'entreprise
- \* Forme juridique de l'entreprise et montant du capital

## 1.4 Structure de la lettre commerciale :

Les partenaires commerciaux ainsi que les clients vont se faire une idée du professionnalisme de l'entreprise une fois la lettre reçue. Il est donc important que cette lettre fasse bonne impression et soit adaptée à leurs besoins. Les destinataires considèrent souvent qu'un format non conventionnel n'est pas sérieux, ce qui peut créer de l'incertitude et de la méfiance.

\* L'en-tête : il comprend les informations sur le destinataire et l'expéditeur, lieu et date

L'en-tête correspond au bord supérieur du document. Généralement, des éléments graphiques tels que des logos ou slogans de la société sont placés dans l'en-tête. le logo de l'entreprise ou de l'institution, - nom et adresse de l'entreprise, - numéro de téléphone, - numéro de fax, - adresse e-mail - forme juridique et montant du capital de l'entreprise - numéro d'immatriculation du registre de commerce,

\* l'adresse du destinataire

\* Informations sur l'expéditeur

Vos informations personnelles doivent se trouver sur le côté gauche. Elles sont généralement écrites un peu plus haut que les informations concernant le destinataire.

Voici quelques informations à insérer :

Prénom et nom

Téléphone (avec indicatif du pays)

Fax

E mail

\* Lieu et date: La date est notée en haut à droite. Il est à rappeler qu'une lettre sans date n'est pas considérée légalement comme une lettre officielle. Mentionner le lieu d'où l'on écrit puis la date

\*Objet du message

Objet de la lettre C'est un résumé en quelques mots du sujet de la lettre, que l'on souligne. Il fait gagner du temps au lecteur et simplifie par la suite les recherches dans les dossiers

L'objet doit se référer directement au sujet de votre lettre et doit donner l'opportunité à votre destinataire de comprendre pourquoi vous lui écrivez. Ceci est plus simple à dire qu'à faire, car l'objet doit rester court (maximum sur 2 lignes). Il peut inclure un numéro de transaction ou la référence d'une offre si besoin.

\* Corps du texte et formules de politesse

Le corps du texte et les formules de politesse sont idéalement placés à une distance de 2,5 cm de la marge de gauche de la page.

La première formule de politesse de la lettre commerciale s'insère au moins une ligne après l'objet. Cela permet de respirer et de bien structurer votre lettre. On insérera une autre ligne après cette formule.

Si vous connaissez le nom de votre interlocuteur, utilisez-le : Monsieur X, Madame Y

Si vous ne connaissez pas le nom de votre interlocuteur, on a pour habitude d'écrire « Madame ou Monsieur, ».

Le message doit se terminer par une autre formule de politesse, une formule de salutation.

Cette dernière peut être très formelle :

« Sincères salutations »

« Meilleures salutations »

« Salutations distinguées »

Ou plus familière (si vous connaissez la personne et que vous lui proposez par exemple un devis personnalisé) :

« Bien à vous » « Bien cordialement »

Mais elle peut aussi spécifier une attente de votre part :

« Dans l'attente de vos nouvelles, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués »

Enfin terminer par écrire votre nom si la politique de votre entreprise vous le permet



\* Signature : Une lettre non-signée n'est pas considérée légalement et peut faire l'objet de rejet. La signature doit toujours bénéficier d'un grand espace.

\* Post-scriptum Il est toujours rédigé au-dessous de la signature et annoncé par les initiales

P.-S.

\*/Annexes/ Pièces jointes Elles ont pour but de signaler au lecteur qu'il trouvera des documents accompagnant la lettre qu'il reçoit, et sont toujours indiquées au bas de la première page, précédées des initiales P.J.

### 1.5 Conseils pour écrire une lettre commerciale :

\*rédiger la lettre dans un langage clair, (la lettre commerciale participe à la construction de l'image de votre entreprise.)

\*les lettres qui comportent des fautes donnent l'impression d'un manque de sérieux et de professionnalisme.

\*évitez les négations ou les mots à connotations négatives.

## **Section 2 Structure de la lettre commerciale**

Les idées de la lettre doivent être classées et enchaînées correctement.

### 2.1 Le plan de la lettre

Pour cela, le plan de rédaction est un travail préliminaire indispensable, La lettre est structurée ainsi :

#### **\* Introduction**

Introduire une lettre, c'est la commencer, la débiter, par une ou plusieurs phrases qui exposent ce qui motive son envoi (la lettre).

Exemples :

la visite de votre représentant Mr X .du..... nous a beaucoup intéressé,..... et nous vous en remercions-

L'entretien téléphonique tenu avec le responsable commercial Mx du ..... nous a convaincu à passer la commande :-

Nous avons été surpris du contenu de votre lettre.....

Nous accusons réception de votre lettre en date du .....

Votre lettre du..... nous est bien parvenue

Nous avons lu avec intérêt votre Courrier

Votre représentant vient de nous signaler.....

### **\* Développement:**

Développer l'objet de la lettre c'est le détailler- il comprend en général :

-le rappel des faits antérieurs présentés dans l'ordre chronologique

- l'exposé des faits qui viennent de se produire, l'envoi d'un certain nombre de renseignements qui comportent l'exposé de ces faits.

-La demande ou la proposition de la solution s'il s'agit d'un problème à résoudre

### **\*Conclusion**

Elle formule un souhait, un espoir.

Exemple: Nous espérons vous avoir donné satisfaction.

Nous souhaitons que notre proposition vous donne satisfaction.

Nous espérons que vous acceptez nos conditions

## **Section 3 Différents types de lettres commerciales électroniques**

Nous retiendrons principalement 2 catégories de lettres :

### **3.1 La lettre commerciale en B to C (Business to Consumer)**

Elle s'adresse à des particuliers : clients actuels ou passés de l'entreprise, soit avec une intention « marketing » (promotion, relance...) soit avec un objectif d'information ou de gestion (information sur un délai de livraison, relance pour paiement, etc...).

La lettre dont la finalité est commerciale (marketing), adressée à un ensemble de clients, fait généralement partie d'un mailing ou publipostage, établi à partir du fichier client, qui permet de personnaliser la lettre. Elle comporte souvent une phrase d'accroche séduisante (parfois même écrite à la main), en gros caractères, en haut de la lettre. Elle vise à interpeller le lecteur et à l'inciter à lire la suite.

L'accroche est formulée en termes précis. Une solution est ensuite annoncée, mettant en scène le produit. Le style est direct, les tournures sont positives, le langage simple et précis. Ce type de lettre vise à créer une relation avec le destinataire. Elle se termine par des précisions sur les modalités pratiques d'achat, d'adhésion, etc...

Ces lettres présentent très souvent un PS (post-scriptum).. Le post-scriptum amène le lecteur à lire la lettre, en présentant un argument fort qui donne envie d'en savoir plus. La lettre commerciale de fidélisation d'un client actuel de l'entreprise mentionne généralement les relations précédentes, rappelle au destinataire les produits qu'il a achetés par le passé, et lui montre que l'on suit son dossier. Plutôt que «Cher Monsieur », ou « Chère Madame », elle débute par « Cher Client », ou « Cher Monsieur X»

La lettre commerciale de relance s'adresse à des anciens clients, et vise à renouer le contact avec eux. Comme la lettre de fidélisation, elle est personnalisée et vise à ce que l'ancien client se représente concrètement l'avantage pour lui de répondre « à une toute dernière offre ». Enfin, le terme de lettre commerciale s'étend aussi à bien d'autres types de courriers : des relances client après facturation, pour paiement, des informations sur la disponibilité ou l'indisponibilité de produits, des informations complémentaires sur les services, sur les délais...

### 3.2 La lettre commerciale en B to B (Business to Business).

L'usage du courrier postal est beaucoup moins fréquent en B to B (Business to Business, qui concerne les échanges entre entreprises). Les entreprises entretiennent des relations régulières avec leurs entreprises clientes, leurs fournisseurs, leurs sous-traitants. Ces échanges se font plus souvent par messagerie électronique, téléphone ou fax. Les documents échangés sont accompagnés de bordereaux de transmission plutôt que de lettres.

La lettre commerciale est utilisée quand il est nécessaire de disposer de traces, lors de litiges, de relances pour paiements, d'accords à valider sur des conditions de vente, des délais... :

# CHAPITRE 5 Les écrits administratifs

## Section 1 La demande d'emploi

Une recherche d'emploi bien préparée ouvre les portes de la réussite. A la fin de votre cursus de formation vous devenez un demandeur d'emploi. et il est indispensable de trouver un emploi rapidement. Pour trouver des offres d'emploi qui correspondent au profil recherché il faut aller vers le marché du travail avec efficacité et méthode et la lettre de demande d'emploi bien écrite et un curriculum vitae bien présenté peuvent jouer un rôle essentiel pour décrocher le travail demandé. Il est important de bien les gérer pour mettre toutes les chances de votre côté.

### 1.1 Définition :

Une demande est une sollicitude. Le terme renvoie au verbe « demander » qui veut dire vouloir ou être en quête de quelque chose.

L'emploi à son tour est un terme qui admet plusieurs significations mais dans notre cas cela concerne le métier, le travail et le poste.

La notion de demande d'emploi est donc liée à la lettre de contact qu'une personne envoie à une entreprise ou un organisme avec l'intention de déposer sa candidature pour saisir une opportunité d'emploi. Cela signifie que le candidat contacte l'entreprise dans l'intention d'offrir ses services pour y travailler.

### 1.2 Caractéristiques :

\*La demande d'emploi peut être spontanée lorsque le travailleur écrit à l'entreprise et joint son CV afin d'être pris en considération dans le cas où il y a des postes vacants.

\*Elle peut être gérée par l'entreprise qui développe des formulaires de candidature standard à remplir par les postulants.

\*L'aspect central de la demande d'emploi est de montrer l'intérêt du candidat pour le poste de travail et détailler son expérience, ses connaissances et ses compétences.

\*Il est généralement recommandé d'utiliser un ton formel qui exprime avec précision et sans ambiguïté ce que souhaite le candidat dans sa demande.

### 1.3 Comment postuler à un emploi :

La première étape pour trouver un emploi est de faire une recherche dans les offres d'emploi

Avec cette recherche, un style d'écriture soigné et une communication dynamique, le candidat est sur la bonne voie pour recevoir un appel et passer un entretien.

#### 5.3.1 Etapes pour postuler

Choix de l'emploi à avoir : il s'agit de savoir ce que l'on veut faire

Compétences requises pour un poste précis

Recherches sur les entreprises qui recrutent

Visite des rubriques de recrutement du site web de l'entreprise pour repérer des ouvertures de poste

Rédaction d'un CV qui fait ressortir la formation, l'expérience et les compétences

Rédaction d'une lettre de motivation

Modèles de demande d'emploi

Lettre n° 1

Nom .....

Date

Prénom.....

Adresse.....

Tel .....

Mail.....

A l'attention de Monsieur le Président Directeur Général

de la société .....

Objet : Demande d'emploi

J'ai l'honneur de solliciter de votre haute bienveillance de bien vouloir accepter ma candidature.

Je suis ..... très intéressé par les activités de votre société ; je me permets de soumettre ma candidature pour un éventuel poste au sein de votre équipe.

Pour une meilleure considération de ma candidature, mon CV ci-joint dresse un état de ma formation, mes travaux et stages effectués. Un éventuel entretien me permettrait de vous étaler plus amplement mes qualités humaines et professionnelles.

Dans l'attente de vous rencontrer prochainement, je vous prie de croire, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

Signature

Lettre n° 2

Nom Prénom.....

Date

Adresse.....

Tel.....

Mail.....

A l'attention de Monsieur le Directeur des Ressources Humaines  
de la société.....

Objet : demande d'emploi

J'ai pris connaissance de l'offre d'emploi de technicien en génie électrique que vous avez fait paraître sur le site de recrutement [www.xxxxxx.dz](http://www.xxxxxx.dz).

Actuellement technicien en génie électrique au sein de l'entreprise xxxx, je suis spécialisé dans le domaine des résistances électriques industrielles et dans la gestion de projets.

Dans le cadre de mon travail, j'ai occupé des postes à fortes responsabilités. Mes 10 années d'expérience professionnelle ont développé mon esprit d'équipe et ma capacité d'adaptation.

L'utilisation quotidienne de mes connaissances techniques me permet d'avoir de solides bases scientifiques que je souhaiterais mettre à la disposition de votre groupe et de ses projets.

Je possède les compétences et la motivation nécessaires pour gérer et chiffrer des projets de grande envergure.

Étant titulaire d'un permis poids lourd et traditionnel, je peux me déplacer pour faciliter la réalisation des projets qui sont sous ma responsabilité. Je reste à votre entière disposition pour vous convaincre de ma détermination.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments respectueux.

Signature

## **Section 2 Le curriculum vitae (CV)**

### 2.1 Définition :

Le CV est un document indispensable à une recherche d'emploi. Il constitue le point de jonction entre l'offre d'emploi et la demande, et doit donner envie à un recruteur de vous inviter à un entretien d'embauche pour un poste proposé.

Il est nécessaire de préparer pour toute candidature un CV adapté à l'offre d'emploi proposée en mettant en évidence les qualités qui vous distinguent particulièrement pour ce poste. Le CV doit comprendre différentes rubriques détaillant les coordonnées, le parcours scolaire et/ou professionnel, les compétences et éventuellement les centres d'intérêts personnels.

Il s'agit d'une description simplifiée du profil professionnel permettant à un recruteur de voir, si le profil est bien le profil recherché pour le poste vacant.

### 2.2 Rubriques du Curriculum Vitae (CV)

Un CV contient les rubriques suivantes :

- coordonnées personnelles
- expériences professionnelles
- études et formations
- compétences professionnelles et personnelles
- connaissances linguistiques
- connaissances informatiques
- Divers

### 2.2.1 Coordonnées personnelles :

Les coordonnées personnelles ont deux fonctions :

\*donner des indications sur la situation personnelle

\* permettre au recruteur de contacter le candidat

\* La photo

- Le format de la photo doit idéalement avoir le format d'une photo d'identité.
- Elle est à coller, respectivement à scanner au-dessus des coordonnées personnelles,
- S'assurer qu'elle soit nette, sans pliure, ni trace.
- Autre recommandation : tenue correcte, respectivement adaptée aux valeurs de l'entreprise.

\* prénom(s) et nom(s) de famille

• Écrivez toujours d'abord le prénom(s), puis le nom(s) de famille.

\*L'adresse

• Indiquez d'abord le numéro et le nom de la rue, sur une même ligne, ensuite le code postal et la localité, sur une deuxième ligne.

- Numéro de téléphone



- Indiquez toujours le numéro votre téléphone portable (GSM), ainsi que votre numéro de téléphone fixe pour être joignable.

\* L'adresse électronique

- Il est impératif d'indiquer l'adresse électronique (e-mail). Certains recruteurs préfèrent d'abord répondre par courrier électronique (e-mail), pour ensuite vous contacter par téléphone ou bien par courrier postal.

\*La date de naissance

- Potentiellement discriminant, l'âge reste pourtant très important.

- Il est donc recommandé d'indiquer la date de naissance.

\*Etat civil • Indications possibles : célibataire, marié(e), veuve/veuf, divorcé (e) ...

\*la mobilité : les permis (catégorie) et la voiture personnelle. Pour l'exercice de certains métiers (p.ex. : magasinier, opérateur logistique, chauffeur-livreur), cette information est indispensable.

### 2.2.2 Les expériences professionnelles :

Elles représentent le cœur du CV. Il faut donc les mettre en valeur. Les informations de base sont les suivantes :

- les dates de vos expériences professionnelles

- les noms de vos employeurs / des entreprises

- les intitulés de vos postes exercés

\*Les dates de vos expériences professionnelles

- Les expériences sont présentées dans un ordre anti-chronologique, c'est-à-dire de la plus récente à la plus ancienne.

- Si votre parcours professionnel présente des lacunes, n'inventez surtout pas des expériences pour combler votre CV

## Les noms de vos employeurs / des entreprises

- Il suffit de mentionner le nom de l'entreprise ou du patron pour lequel vous avez travaillé, éventuellement la localité.
- L'adresse exacte n'est pas obligatoire.

### 2.3 Les intitulés de vos postes exercés

- La description des postes peut faire la différence.
- Mentionner les tâches principales.

### 2.2.3 -Etudes et formations professionnelles

#### 2.2.3.1 Etudes

\*Les études sont présentées dans un ordre anti-chronologique, c'est-à-dire des plus récentes aux plus anciennes.

\* Vous n'avez pas besoin de mentionner en détail toutes les classes fréquentées. Il est évident qu'un détenteur d'un CATP a aussi réussi les classes de 7e, 8e, 9e etc.

\* Par contre, il est important d'indiquer tous vos diplômes et certificats réussis.

\*Evitez les abréviations peu connues

#### . 2.2.3.2 Formations professionnelles (continues)

- Vos formations sont présentées dans un ordre anti-chronologique, c'est-à-dire des plus récentes aux plus anciennes.
- Seules les formations significatives, relatives au poste vacant, doivent être indiquées.
- Il peut être utile de préciser l'objet de vos formations.

### 2.2.4 Compétences professionnelles et personnelles

- Vos compétences professionnelles et personnelles sont fondamentales.

• Elles valorisent votre profil : vous insistez sur ce que vous avez fait et appris à faire au cours de vos différents postes et formations.

Exemple : Compétences professionnelles et personnelles • Autonomie, dynamisme et esprit d'équipe : • Sens de l'écoute • Sens de la communication et de la négociation • Sens de l'organisation

Voici quelques exemples de compétences professionnelles et personnelles :

- doté(e) d'un sens de l'organisation
- contact aisé avec la clientèle
- ouverture d'esprit
- autonomie
- esprit d'équipe / esprit de coopération
- bonnes aptitudes relationnelles / aisance relationnelle
- sens du dialogue
- capacités d'adaptation
- facilité d'intégration
- précision et rapidité dans l'exécution des tâches
- dynamisme
- conscience professionnelle
- sens des responsabilités
- sens de la discrétion / sens de la confidentialité
- disponibilité
- flexibilité
- mobilité

- ponctualité
- créativité
- esprit innovateur
- sens de la communication et de la négociation
- force de conviction
- sens de l'initiative
- volonté de s'investir
- volonté d'engagement
- bonne capacité de motivation / d'animation
- bon sens de l'écoute
- esprit positif
- soucieux du travail bien fait
- bonnes capacités d'analyse
- polyvalence
- fiabilité
- honnêteté

#### 2.2.5 Connaissances linguistiques

De manière générale, ne trichez pas lors de la rédaction de votre CV. En particulier pour ce qui est de vos connaissances linguistiques.

- Indiquez donc de manière aussi précise et sincère que possible vos capacités linguistiques.
- Pour évaluer votre niveau en langues, faites la distinction suivante:
- langue maternelle
- connaissances de base

- bonnes connaissances

- très bonnes connaissances

#### 2.2.6. Connaissances informatiques

- Comme indiqué pour vos connaissances linguistiques, ne trichez pas lors de la rédaction de vos connaissances informatiques, mais soyez précis et sincère.

- Vous pouvez indiquer les logiciels, les langages de programmation et autres outils informatiques que vous maîtrisez.

Exemple : Connaissances informatiques • Word, Excel, Access, Internet, Outlook

#### 2.2.7. Divers

- Sous cette rubrique vous pouvez indiquer vos activités extraprofessionnelles et vos loisirs.

- Ne la sous-estimez pas! Imaginez que le recruteur partage les mêmes activités que vous. Le cas échéant, il peut éventuellement s'intéresser d'avantage à votre candidature.

- Evitez de mentionner vos activités syndicalistes ou politiques,

- Evitez d'indiquer trop de loisirs. Le recruteur pourrait s'imaginer que les loisirs sont d'une telle importance pour vous que vous risqueriez de manquer de concentration dans l'exécution de vos tâches professionnelles.

### 2.3 Règles basiques pour rédiger votre CV

Avant de faire votre CV, il est bon d'avoir en tête quelques règles de base afin de rédiger le meilleur CV possible, concis et bien structuré.

Soyez bref, concis et direct, votre CV doit faire au maximum 2 pages.

Utilisez un papier de couleur blanc ou de couleur claire, de forme A4 et de bonne qualité.

Faites une présentation lisible et suffisamment espacée pour faciliter la lecture.

N'écrivez pas votre CV à la main, sauf si l'entreprise vous le demande. Il est préférable de le faire à l'ordinateur.

Évitez les motifs, et fond en filigrane, et n'abusez pas des couleurs. Le CV doit transmettre une image professionnelle. Aidez-vous du caractère en gras pour mettre en avant une information.

Respectez les marges, et laissez un espace entre les paragraphes.

Faites attention à votre style d'écriture et évitez les fautes d'orthographe. Utilisez des synonymes, aiguiser vos richesses verbales, et éviter les répétitions.

N'utilisez pas d'abréviations.

Soyez honnête. Mettez en avant vos compétences, mettez en évidence ce que vous devez mettre en évidence, votre formation..., mais ne jamais inventer d'expériences ou de qualifications.

Soyez positif. Mettez en relief le meilleur de vous-même, mais d'une façon brève, précise et simple.

N'oubliez pas de joindre les documents et les certificats de qualification, à moins que l'entreprise ne vous le demande pas.

Envoyez toujours l'original, ne faites pas de photocopies.

Choisissez une photo récente et de la taille d'une photo d'identité pour jointe au CV. Il est préférable qu'elle soit en couleur.

## 2.4 Différents types de CV :

Il existe 5 types de CV

### 2.4.1 C.V. ANTI - CHRONOLOGIQUE

Vous citez vos expériences professionnelles en commençant par la plus récente et en terminant par la plus ancienne. Vous pouvez utiliser cette méthode si vous désirez mettre en relief votre dernière expérience professionnelle car elle est proche de votre objectif d'emploi. Ce modèle est à utiliser pour toutes personnes ayant de l'expérience professionnelle.

Prénom NOM	_____
Adresse	_____ _____
Tél.:	_____
	_____ « TITRE » _____
<b>DERNIER EMPLOI</b>	
1994-05	Société _____ _____ _____
<b>AUTRES EXPERIENCES PROFESSIONNELLES</b>	
1992-94	Société _____ _____ _____
1988-92	Société _____ _____ _____
<b>FORMATION</b>	
_____ _____	
<b>PAR AILLEURS</b>	
_____ _____	

### **Avantages :**

Il met l'accent sur vos capacités et compétences plutôt que sur votre carrière professionnelle.

Il permet une plus grande flexibilité, la liberté d'organiser l'information sur vos aptitudes et vos compétences, et facilite également l'insertion d'autres informations connexes telles que les intérêts ou les motivations.

Il est particulièrement utile pour mettre en avant les nouvelles technologies.

### **Inconvénients :**

Il ne met pas en évidence les noms des sociétés dans lesquelles vous avez travaillé ni combien de temps vous êtes resté dans vos différents emplois.

Il limite les descriptions des tâches et des responsabilités.

Le recruteur peut se demander ce que vous voulez cacher.

### 2.4.2 C.V. DE DÉBUTANT

Le CV débutant est conçu spécialement pour mettre en valeur le parcours des candidats débutants. Le CV débutant est idéal pour mettre en avant votre formation, vos stages, mais aussi vos domaines de compétences.

Le diagramme illustre la structure d'un CV débutant. Les sections sont :

- Prénom NOM** : suivi d'un champ à remplir.
- Adresse** : suivi de deux champs à remplir.
- Tél.:** suivi d'un champ à remplir.
- « OBJECTIF PROFESSIONNEL »** : suivi de deux champs à remplir.
- FORMATION** : suivi de deux lignes de dates et de descriptions à remplir :
  - 1998-2005
  - 1995-1997
- PRINCIPALES COMPETENCES PROFESSIONNELLES** : suivi de quatre champs à remplir.
- EXPERIENCE EN ENTREPRISE** : suivi de quatre champs à remplir.
- SPORTS PRATIQUES ET CENTRES D'INTERET** : suivi de deux champs à remplir.

### 2.4.3 C.V. FONCTIONNEL OU THÉMATIQUE

Vous présentez les différentes fonctions occupées dans des entreprises différentes, et, pour chacune d'elles, le détail de vos activités. Vous n'êtes pas obligé de préciser le nom des entreprises ni les dates auxquelles vous y avez travaillé. Le CV Fonctionnel est utilisé pour insister sur le déroulement de carrière mais aussi si vous souhaitez postuler pour un emploi où les aptitudes et les compétences professionnelles importent plus que les études. Il est également utile quand vous souhaitez changer de carrière ou quand vous cherchez un premier emploi. Ce type de CV permet d'éviter les inconvénients du CV Chronologique et facilite la mise en avant des compétences et des réussites professionnelles, notamment parce qu'il permet de dissimuler facilement les périodes d'inactivité.



Prénom NOM	_____
Adresse	_____ _____
Tél.:	_____
	_____ « OBJECTIF » _____
Gestion .....	_____ _____
Vente .....	_____ _____
Animation d'équipe .....	_____ _____
Service après-vente .....	_____ _____
<b>FORMATION</b>	
	_____ _____
<b>SPORTS PRATIQUES ET CENTRES D'INTERET</b>	
	_____ _____

#### 2.4.4 C.V. MIXTE

Comme dans le C.V. fonctionnel, vous présentez vos domaines de compétences en détaillant vos activités. Puis, vous indiquez brièvement les entreprises et les dates de vos emplois. Vous mettez ainsi en lumière une certaine polyvalence. Comme dans les C.V. chronologiques ou anti-chronologiques, vous pouvez montrer un parcours professionnel. En revanche, le C.V. est plus long.

Prénom NOM	_____
Adresse	_____ _____
Tél.:	_____
	_____ « TITRE » _____ _____
FORMATION	_____ _____
EXPERIENCE	
Pédagogie	_____ _____
Animation	_____ _____
Montage de projets	_____ _____
PRINCIPALES REFERENCES PROFESSIONNELLES	
1993-94 « Fonction » chez	_____
1995-96 « Fonction » à la Société	_____
1997-05 « Fonction » à la Société	_____
LOISIRS	_____ _____

#### 2.4.5 C.V. CHRONOLOGIQUE

Vos expériences sont décrites de la plus ancienne à la plus récente. Le majeur défaut de ce type de CV est de présenter en dernier l'expérience professionnelle la plus récente. De plus les périodes d'inactivités dans le CV sont tout de suite repérées! Ce CV est à utiliser principalement si vous avez peu ou pas d'expérience professionnelle.

##### Avantages :

- Il s'agit d'un CV très traditionnel et très souvent apprécié par les entreprises
- Il est simple, clair et facile à lire et à comprendre
- Il permet de montrer la stabilité de votre carrière professionnelle et son évolution
- Il permet de décrire vos fonctions et qualités dans le milieu du travail

Inconvénients :

Il souligne les périodes sans emploi ou les changements fréquents de postes ou d'entreprises

Il montre l'absence de renouvellement et d'actualisation de la formation

L'employeur peut davantage se focaliser sur votre âge

Prénom NOM [redacted]  
Adresse [redacted]  
Tél.: [redacted]  
[redacted] « TITRE » [redacted]

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**  
1988-90 Société [redacted]  
[redacted]  
1991-94 Société [redacted]  
[redacted]  
1995-97 Société [redacted]  
[redacted]  
1998-05 Société [redacted]  
[redacted]

**FORMATION**  
[redacted]  
[redacted]

**CENTRES D'INTERET**  
[redacted]  
[redacted]

## Section 3 LA LETTRE DE MOTIVATION

### 3.1 Définition et objectifs :

La lettre de motivation est un document important qu'il faut rédiger avec beaucoup de soins. La lettre de motivation a pour objectif principal de convaincre le recruteur que vous êtes le candidat idéal.

Il est donc très utile de préciser tout ce que vous n'avez pas pu dire dans votre CV:

Vos objectifs, vos ambitions, vos points forts et vos attentes, ainsi que vos intérêts par rapport à l'offre d'emploi :

- votre compréhension du poste vacant

- votre sens tactique
- votre maîtrise de la langue
- votre niveau culturel • votre intelligence
- votre personnalité

En fin de compte, l'objectif de la lettre de motivation est d'expliquer le pourquoi et le comment de votre candidature, et de répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui vous attire dans le poste ?
- Pensez-vous être à la hauteur de ce poste ?
- Pourquoi, selon vous, seriez vous le candidat idéal ?

### 3.2 Différents types de lettre de motivation

On distingue trois types de lettre de motivation :

- la lettre de motivation pour réponse à annonce, ciblée sur un poste vacant précis ;
- la lettre de motivation pour candidature spontanée, plus ouverte et ciblant plutôt l'entreprise que le poste précis.
- la lettre de motivation à destination des cabinets de recrutement.

#### 3.2.1 Exemples de lettre de motivation

Lettre de motivation pour une candidature spontanée

Nom

Prénom

nom de la société

Adresse

adresse

Lieu et date

Objet : candidature spontanée

Monsieur,

Désireux de donner un changement à ma carrière professionnelle, j'ai le plaisir de vous proposer mes services pour le poste d'ouvrier de production. Mon expérience professionnelle de sept ans dans le secteur de l'industrie, mon dynamisme, mon esprit d'équipe et ma précision dans l'exécution des tâches sont, entre autres, des atouts dont j'ai fait preuve durant mon parcours professionnel et dont je peux faire profiter votre entreprise.

Par ailleurs, je sais facilement m'adapter à un nouvel environnement. Disponible avec effet immédiat, je vous remercie de bien vouloir m'accorder un entretien, lors duquel j'aurai l'occasion de vous convaincre de ma motivation pour le poste sollicité.

Dans l'attente d'une réponse favorable, je vous présente, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

Pièce jointe : - Curriculum Vitae (CV)

## Lettre de motivation suite à une annonce dans un journal

NomPrénom

Lieu et date

Adresse

A Monsieur X Adresse

Tél.

Objet : Votre annonce parue dans le Quotidien du 8 octobre 2015 pour le poste de chef des ventes

Vos références : 113/05AB

Monsieur,

Votre annonce citée en référence a retenu toute mon attention. Souhaitant rejoindre une société commerciale en pleine expansion et la vente de produits alimentaires m'intéressant particulièrement, je vous propose mes services pour le poste de "Chef des Ventes". Comme je dispose d'une expérience professionnelle de cinq années dans le secteur des produits alimentaires, je peux mettre à profit mes compétences acquises ainsi que mes qualités humaines. Mon sens de l'organisation, ma capacité de motiver et de diriger une équipe, mon sens des responsabilités et ma conscience professionnelle sont des atouts dont j'ai fait preuve dans le cadre de mon dernier emploi et qui me laissent supposer que je suis la personne que vous recherchez. Disponible avec effet immédiat, je vous remercie de m'accorder un entretien à votre meilleure convenance afin de développer avec vous les différents points en vue d'une future collaboration. Dans l'attente d'une réponse favorable, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Signature

Annexe : Curriculum Vitae (CV)

### 3.2.2 Le contenu de la lettre de motivation

Une lettre de motivation est habituellement structurée selon les rubriques suivantes :

#### 3..2.2.1 Les coordonnées personnelles

- les coordonnées du destinataire
- la date de la rédaction de la lettre de motivation
- la référence
- l'en-tête, le corps et la signature de la lettre
- les annexes
- Ecrivez vos coordonnées personnelles dans la partie supérieure gauche de la lettre.
- Indiquez d'abord votre (vos) prénom(s), puis votre (vos) nom(s) de famille.
- Si le prénom et le nom de famille peuvent être confondus, mettez le nom de famille en majuscules.
- Votre prénom doit être précédé de Madame ou Monsieur en cas de confusion sur le sexe.
- Après votre nom, indiquez votre adresse et votre numéro de téléphone.

#### 3.2.2.2 Les coordonnées du destinataire (entreprise / patron / recruteur)

- Prenez soin de vérifier l'orthographe du nom de votre recruteur. Si vous avez un doute, vérifiez sur le site internet de l'entreprise concernée.
- Attention : N'écrivez pas « à l'intention de... », mais « à l'attention de... » !
- N'oubliez pas, le cas échéant, la forme juridique de la société (S.A., SARL...)

#### 3..2.2.3 La date

- Ecrivez toujours la date en entier, et non pas de façon abrégée (10/10/15).

Exemple : Oran le 10 octobre 2020

#### 3..2.2.4 La référence

- Une référence ne doit être indiquée que dans le cas d'une réponse à une annonce.
- Inscrivez-là dans l'ordre suivant : Exemple : Objet : votre annonce parue dans le Quotidien du 8 octobre 2020 pour le poste de secrétaire de direction Vos références : 125/05 A.

#### 3..2.2.5 L'en-tête (formule d'appel)

- Adressez-vous à « Monsieur » ou « Madame », et non pas à « Monsieur X » ou « Madame Y ».
- Evitez les familiarités comme « Chère Madame X » ou le titre de la personne « Monsieur le chef du personnel » (exception: Monsieur le directeur, Madame la directrice).
- Si vous ne connaissez pas le nom du destinataire, respectez l'égalité des sexes : « Madame, Monsieur » ou « Mesdames, Messieurs ».

#### 3.2.2.6 Le corps de la lettre de motivation

Lors de la rédaction du corps du texte, rappelez-vous toujours de l'objectif de votre lettre de motivation. Il est important de vous demander :

- Pourquoi je contacte cette entreprise?
- Qu'est-ce qui m'attire dans le poste vacant?
- Qu'est-ce que je peux apporter à l'entreprise?
- En quoi est-ce que mon profil correspond au poste vacant?
- Pourquoi je suis l'homme ou la femme de la situation ? (Et non pas une autre personne  
la raison de votre choix, c'est-à-dire votre (vos) motif(s) de candidature (motivation)
- la particularité de votre candidature, c'est-à-dire qu'il faut prouver que vos compétences répondent aux besoins de l'entreprise
- formulez une demande de rendez-vous Pour une lettre de motivation rédigée en réponse à une annonce, quatre (4) étapes sont à respecter :



- la phrase d'introduction avec une référence à l'annonce
- la raison de votre choix, c'est-à-dire votre (vos) motif(s) de candidature (motivation)
- la particularité de votre candidature, c'est-à-dire il faut prouver que vos compétences répondent aux besoins de l'entreprise
- formulez une demande de rendez-vous

#### 3.2.2.7 La formule de politesse

- La formule de politesse fait partie des usages.

#### 3.2.2.8 La signature

- N'oubliez pas de signer votre lettre (à droite de la page) en laissant deux ou trois lignes d'espace après la formule de politesse.
- Vous pouvez mentionner, en dessous de la signature, votre prénom et votre nom.

#### 3.3.9 Les annexes (pièces jointes)

- Les annexes, les pièces jointes à votre lettre de motivation, sont indiquées à gauche et en bas de page de votre lettre de motivation.

Exemple : Annexes : • Curriculum Vitae • Copie(s) de diplôme(s) • Copie(s) de certificat(s)

### 3.3 Quelques conseils généraux pour la rédaction de votre lettre de motivation

- Utilisez des feuilles blanches au format DIN A4, sans lignes et non quadrillées.
- Ecrivez votre lettre sur ordinateur, sauf contre-indication.
- Ne résumez pas votre CV.
- Restez le plus neutre possible.
- Utilisez des phrases courtes et claires.
- Soyez positif et utilisez des verbes positifs.
- Ne soyez ni trop modeste, ni trop prétentieux.
- Faites attention aux fautes de grammaire et d'orthographe

- Evitez les répétitions et les abréviations incompréhensibles.
- Prenez soin d'affranchir correctement votre courrier.

A éviter absolument :

- Ecrire au verso de la page
- Ecrire au temps conditionnel : « je pourrais... »
- Débuter toutes vos phrases par « je »
- Etaler vos problèmes
- Accuser la malchance
- Etre provocateur

Exemples de termes malheureux :

- « Je cherche désespérément un emploi depuis un an ... »
- « Je suis divorcé(e) et j'ai quatre enfants à charge ... »
- « Je m'ennuie chez moi ... »
- « Je n'ai aucune expérience professionnelle ... »
- « Ma formation vous paraîtra peut-être un peu juste ... »
- « Je suis au chômage depuis le... » ou « je suis sans travail depuis le... » Mieux vaut écrire:  
« Je suis disponible avec effet immédiat. »
- « Je suis inscrit(e) à l'ANEM depuis le... »

### 3.4 Exemples de formulation pour la rédaction d'une lettre de motivation

#### 3.4.1 Phrases d'introduction

- « Votre annonce citée en référence a attiré toute mon attention. »
- « Le poste de ... que vous offrez m'intéresse fortement. »

- « J'ai retenu avec attention votre offre pour le poste de ... et je vous présente ma candidature. »
- « En réponse à votre annonce sous rubrique, j'ai le plaisir de vous offrir mes services pour le poste décrit. »
- « Etant à la recherche d'un nouveau défi professionnel, j'ai le plaisir de vous proposer mes services pour le poste de ... » (candidature spontanée)
- « En me référant à notre entretien téléphonique du 7 octobre 2015, j'ai le plaisir de vous offrir mes services pour le poste de ... » (candidature spontanée)
- « Désirant travailler en tant que réassortisseuse dans un super marché, j'ai le plaisir de vous présenter ma candidature pour un tel poste. » (candidature spontanée)
- « Vous recherchez, par votre annonce sous rubrique, un agent de production. Comme je dispose d'une expérience professionnelle de sept années dans ce métier, je vous propose mes services. »
- « C'est avec grand intérêt que j'ai pris connaissance de votre annonce parue dans le Quotidien du 6 juin 2020 , par laquelle vous recherchez un agent de sécurité. »
- « Votre offre d'emploi parue dans le Quotidien du 5 septembre 2020 a attiré toute mon attention. J'ai étudié votre annonce avec grand intérêt, et je suis convaincu que mes capacités correspondent au poste proposé. »
- « Votre site Internet a attiré mon attention pour deux raisons : la bonne structure de votre entreprise et la qualité des produits que vous offrez. »
- « Passionné par les matériaux de construction, et plus particulièrement les portes et fenêtres, j'ai le plaisir de vous offrir mes services pour le poste d'agent technico-commercial. »

#### 3.4.2 Formulations concernant la motivation

- « Recherchant un nouveau défi professionnel dans une société de production en pleine expansion, je vous propose mes services pour le poste décrit. »

- « Souhaitant rejoindre une société commerciale en pleine expansion et la vente des produits laitiers m'intéressant particulièrement, je vous propose mes services pour le poste de Chef des ventes décrit. »
- « Comme, depuis mon enfance, les voitures automobiles m'intéressent fortement et qu'au fil des années je suis devenu un bricoleur fervent dans ce domaine, je vous propose mes services pour le poste d'ouvrier-magasinier décrit. »
- « Ayant le souhait de changer de profession et le secteur de l'alimentation m'intéressant particulièrement, je vous présente ma candidature pour un poste dans le département vente de votre honorable établissement. » (candidature spontanée)
- « Très attirée par le secteur des voyages et du tourisme, je me suis décidée à vous proposer mes services pour le poste d'agent de voyages. »
- « Très attirée par le métier du secrétariat, je désire découvrir une entreprise me permettant de développer mes compétences théoriques acquises au cours de ma scolarité. »
- « Vous recherchez une esthéticienne pour une durée de...mois pour un remplacement congé de maternité (congé parental). Je vous propose mes services. »
- « A la lecture de votre offre d'emploi, je me suis reconnu dans les différentes facettes du profil recherché et je vous propose mes services. » • « Fort d'une expérience professionnelle de sept ans dans le secteur de l'industrie, je vous propose mes services pour le poste de ... »
- « Souhaitant donner une nouvelle direction à ma carrière professionnelle, j'ai le plaisir de vous présenter ma candidature pour le poste de ... »
- « Douze années d'expérience professionnelle acquise en comptabilité me conduisent à vous proposer ma candidature pour le poste décrit dans votre annonce sous rubrique. »
- « Passionné des matériaux d'électricité et disposant d'une expérience professionnelle de cinq années comme aide-électricien, je vous présente ma candidature pour le poste d'agent technico-commercial dans votre entreprise. »

### 3.4.3 Formulations concernant les compétences

- « Comme je dispose d'une expérience professionnelle de cinq années en tant qu'ouvrier de production, je peux mettre à profit mes compétences techniques acquises. »

- « Ayant une expérience professionnelle de sept années dans le domaine de la menuiserie, je suis convaincu de disposer des compétences techniques exigées. »
- « Je dispose d'une expérience professionnelle de cinq années dans le secteur de l'alimentation durant lesquelles j'ai pu développer mes compétences techniques et mes qualités humaines. » • « Une formation suivie de neuf années d'expérience dans une fonction commerciale me permettra de vous apporter une collaboration efficace. »
- « Ma formation professionnelle, mon dynamisme et mon esprit d'équipe me laissent supposer que je suis la personne que vous recherchez. »
- « Ayant le sens de l'écoute, de la communication et de la négociation, je souhaite mettre ces aptitudes ainsi que mes compétences techniques acquises durant les dernières cinq années au profit de votre entreprise. » (poste de vendeur)
- « J'ai une expérience professionnelle de dix ans en tant que mécanicien automobile et souhaite continuer à apprendre et évoluer dans ce domaine. Je vous propose de faire un essai afin de vous prouver mes connaissances et mes aptitudes pour ce métier. »
- « Mon expérience professionnelle acquise durant les cinq dernières années me paraît correspondre au profil que vous souhaitez. »
- « J'ai une expérience professionnelle de cinq années en tant que mécanicien automobile et souhaite continuer à apprendre et évoluer dans ce domaine. »
- « Précise dans l'exécution des tâches, ayant une facilité de contact et d'adaptation, j'aime le travail en équipe. De plus, j'ai le sens des responsabilités et de l'organisation. » (Poste de secrétaire)
- « Ayant le sens de la négociation et ayant fait preuve d'un contact aisé avec la clientèle durant mes cinq dernières années professionnelles, je suis persuadé que mes compétences me permettront de mener à bien les missions liées au poste offert. »

#### 3.4.4 Demander un entretien d'embauche

- « Disponible avec effet immédiat, je vous remercie de m'accorder un entretien à votre meilleure convenance afin de développer avec vous les différents points d'une collaboration efficace. »

- « Disponible à partir du 1er octobre 2020 je vous remercie de m'accorder un entretien à votre meilleure convenance à l'occasion duquel je peux vous communiquer de plus amples détails au sujet de ma personne. »
- « Disponible avec effet immédiat, je vous propose de nous rencontrer afin de vous convaincre de ma motivation de m'investir dans le poste vacant. »
- « Motivé et prêt à m'investir dans le poste vacant, je souhaite m'entretenir avec vous du bien-fondé de ma démarche. »
- « Si quelques précisions vous manquent à mon sujet, je me ferai un plaisir de vous les communiquer lors d'un entretien que je vous propose de me fixer. »

#### 3.4.5 La formule de politesse

- « Je me ferais un plaisir de vous communiquer de plus amples détails lors d'un prochain entretien et, dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées. »
- « Je reste à votre disposition pour un premier entretien et vous prie d'agréer, Madame, l'assurance de mes salutations distinguées. »
- « Dans l'attente d'une réponse favorable, je vous présente, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. »
- « En vous remerciant de l'attention que vous porterez à ma candidature, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées. »
- « Dans la perspective de vous rencontrer, veuillez agréer, Monsieur, mes sincères salutations. » • « Souhaitant vous rencontrer, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma parfaite considération. »
- « Souhaitant vivement vous rencontrer pour vous exposer plus amplement mon expérience professionnelle et ma motivation, je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de mes salutations distinguées. »

## **CHAPITRE 6 Les écrits en ligne (utilisation des TIC)**

Le développement de l'administration électronique, sans pour autant modifier les objectifs de lisibilité et de clarté, implique une approche nouvelle de la communication et de la rédaction

Mettre l'utilisateur au centre de la communication administrative Ce mot d'ordre n'est pas un simple slogan, il crée une approche nouvelle. Si l'utilisateur est considéré non seulement comme un interlocuteur à part entière mais comme l'acteur principal de la démarche dont l'Administration comprend et adopte le point de vue, la procédure est perçue comme un véritable service en ligne, et effectuée plus aisément. Les principes qui suivent, d'ordre relationnel et informatif, concernent la manière d'établir une relation simple et directe avec l'utilisateur afin de faciliter l'accomplissement de la démarche:

- Personnaliser la communication;
- Établir une relation de confiance avec l'utilisateur;
- Aller au devant des besoins de l'utilisateur en présentant sans détour ce que l'Administration attend de lui et en donnant avec précision les renseignements qui lui sont nécessaires. Chacun de ces trois principes se décline en diverses recommandations.

### **Section 1 : La rédaction d'un mail professionnel**

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

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

Le mail professionnel exige une communication de qualité : vocabulaire précis, texte concis, demande claire, orthographe irréprochable.

Un mail parfaitement rédigé est une preuve de professionnalisme et de respect à l'encontre de son destinataire. Pour y parvenir, il n'est pas nécessaire d'y passer beaucoup plus de temps que d'habitude, mais ces petits efforts améliorent considérablement la vie professionnelle.

Ceci commence par définir l'objectif du courrier électronique.

Par ailleurs, il est indispensable que le mail contienne des informations et soit bien structuré. Expliquer clairement de quoi il s'agit et aider le destinataire à bien cerner vos préoccupations.

Il est aussi important de faire en sorte que le mail soit court, et même le plus court possible, sans oublier la forme et la politesse. Ce qui réduit le contenu à l'essentiel et aide le récepteur à mieux identifier les informations importantes. De plus, ceci permet à chacun de gagner du temps, à l'expéditeur comme au destinataire.

### 1.1 Structure d'un mail professionnel

Dans le cadre d'un échange professionnel, il est également primordial de respecter la politesse et certaines conventions. Une formule d'accroche, des salutations et des remerciements.

### 1.2 Règles de base pour bien écrire un e-mail:

- Choisissez un objet
- Sélectionnez le ou les destinataires
- Utilisez une formule d'appel appropriée
- Mentionnez les informations les plus importantes au début
- Présentez le contenu d'une façon compacte et structurée
- Utilisez des listes et mettez le texte en valeur afin de réduire l'effort visuel
- Sélectionnez un style et une taille de police uniformes
- Donnez une touche personnelle à votre formule de politesse
- Pour finir, ajoutez votre signature e-mail et toutes pièces jointes

Construction et contenu d'un mail professionnel :

#### 1.2.1 L'objet du mail : de 5 à 7 mots maximum

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



Il doit être explicite, clair et bref, en lien avec le but du courrier (informer, aviser, inviter, inciter le destinataire à agir). Il doit permettre au destinataire de tout de suite comprendre de quoi il s'agit.

L'objet du mail est :

\*Une phrase nominale (c'est-à-dire sans verbe conjugué).

\*Une phrase sans article (un/une, le/la, les).

\*Une phrase sans mots de liaison.

\*Une phrase de 5 à 7 mots

Exemples :

\* demande d'informations,

\*compte rendu du séminaire des cadres

\*candidature pour un stage

Remarque :

\*Les mails sans objet sont souvent assimilés à des messages indésirables.

\*Un mail n'a qu'un seul objet.

### 1.2.2 La formule d'appel du mail professionnel

La formule d'appel, ce sont les premiers mots du courrier et qui permettent la prise de contact avec le destinataire. Elle dépend de : sa relation avec la ou les personnes :l'émetteur connaît-il le/les destinataire (s) ?

la situation de communication : celle-ci se situe dans un contexte qui varie de très formel (administration, hiérarchie) à informel (collègues proches).

Exemples :

\*Bonjour chère collègue ou par son prénom uniquement

\*Bonjour Madame (lorsqu'on s'adresse à une cliente)

\*Madame la Directrice (lorsqu'on s'adresse à un supérieur hiérarchique)

\*Madame/Monsieur (lorsqu'on s'adresse à quelqu'un dont on ne connaît ni le nom, ni le titre)

### 1.2.3 Contenu du mail :

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

Si le mail est un premier contact avec votre destinataire :

Exemples :

Vous voudrez bien me faire parvenir.....

Vous trouverez ci joints un CV et une lettre de motivation

Ou bien commencez par la lettre Je + verbe au présent

Je vous prie de bien vouloir .....

Je souhaite recevoir des informations

Je m permets de vous adresser un CV et une lettre de motivation

Le mail peut s'inscrire aussi dans une relation déjà existante avec le destinataire

Comme convenu lors de notre dernière rencontre.....

Faisant suite à notre entretien.....

Lors de nos derniers échanges.....

### 1.2.4 Le corps du mail ::

Le mail débute toujours par l'information principale du message. Celle-ci est l'objet d'une reprise de l'objet du courrier. Les autres informations apparaîtront ensuite par ordre décroissant d'importance. Pourquoi ? Parce que la première partie d'une phrase est mieux lue que ce qui suit.

Pour ce qui concerne la rédaction du mail, le principe à retenir est un paragraphe par idée secondaire, avec maximum quatre paragraphes pour un même mail. Un paragraphe compte 3 à 4 lignes.

Le mail doit être rédigé :

Avec des phrases courtes.

Avec des phrases reliées entre-elles par des mots de liaison.

Avec des phrases rédigées dans un langage courant et professionnel : éviter le jargon et la terminologie trop technique sauf si vous êtes certain d'être « sur la même longueur d'onde » que votre destinataire.

Remarque :

De plus en plus de mails sont lus sur des Smartphones. Il est alors certain que la brièveté des phrases donnera plus de « confort de lecture » au destinataire.

#### 1.2.5 La formule de politesse

Il est important, tout comme pour la lettre professionnelle, d'inclure une brève formule de courtoisie à la fin du mail. L'oublier pourrait être perçu comme un manque avéré de politesse.

Exemples :

\*Bonne fin de journée ! » pour un collègue,

\* Sincères salutations ou Au plaisir de vous revoir seront plus appropriés pour un mail destiné à un supérieur hiérarchique ou à un client.

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

#### 1.2.6 La signature

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

Si ce n'est pas le cas, votre signature doit comprendre le prénom et le nom, fonction, nom de la société, un numéro de téléphone.

### 1.2.7 Les pièces jointes :

Il est conseillé de n'envoyer de pièce jointe que si c'est vraiment nécessaire et de garder la taille du fichier aussi petite que possible. L'espace de stockage de la boîte aux lettres est généralement limité et le destinataire ne sera pas dans les meilleures dispositions si d'autres emails sont bloqués par le serveur à cause de votre pièce jointe.. Il est donc recommandé de limiter les pièces jointes à 5 Mo.

En outre, il est préférable d'envoyer des documents à la demande du destinataire, ou d'insérer un lien vers une base de données où les fichiers sont mis à disposition. Si la pièce jointe est un document, il est indispensable de le convertir en PFD au préalable, afin d'empêcher les modifications d'une part, et de garantir une présentation optimale d'autre part.

### 1.3 Conseils pour rédiger un mail :

- \* Privilégiez les sujets courts (30 caractères max)
- \* Débutez par un mot d'action
- \* Rédigez des sujets explicites (évitez le mot urgent)
- \* Ne laissez pas la case OBJET vide
- \* Faire référence au message auquel on répond (RE :
- \* Ne pas rédiger en lettres majuscules (propos hurlés)
- \* Les fautes d'orthographe à éviter
- \* Les points d'exclamation, d'interrogation et de suspension doivent être utilisés selon les règles traditionnelles de la ponctuation. Les « !!!!! » ou « ??!!! » communiquent vos émotions. D'ailleurs ils sont souvent remplacés par des émoticônes (ou smileys), ou par les signes =) ou (qui sont tout aussi inadaptés en milieu de travail.
- \* Éviter le soulignement
- \*Oubliez le « CDLT » pour cordialement ou « SLT » pour salutations sauf avec des personnes que vous connaissez vraiment très bien. Pour les autres, cela pourra être perçu comme une marque d'impolitesse.

\*relire le message et vérifier le/les destinataire(s) avant de cliquer sur « envoyer »

\* ne pas oublier les pièces jointes

\* Evitez les abréviations

#### 1.4 Méthode de réponse à un mail :

Il existe 2 méthodes

\* Reprendre intégralement le texte du correspondant en le plaçant en fin de votre message de réponse

\* Reprendre point par point les propos du correspondant en alternant question et réponse

## **Section 2 Demande d'emploi et lettre de motivation en ligne**

### 2.1 La procédure :

Les candidatures par courriel ou sur sites internet

Certaines entreprises souhaitent être contactées par email ou via leur site internet moyennant un formulaire de candidature standardisé. Cette démarche est à préparer aussi soigneusement que celle effectuée par courrier normal.

- Regroupez toutes les annexes en un seul document PDF. (Utilisez p.ex. le logiciel gratuit 'PDF Creator')
- Nommez vos fichiers avec des titres clairs. Exemple : « candidature xx.pdf »
- Ne dépassez pas un volume de 4 à 5 MB pour vos annexes.
- Les emails contenant des annexes avec un volume élevé risquent de terminer dans la boîte à courrier indésirable.
- Utilisez une adresse email sérieuse. Des noms fantaisistes peuvent décrédibiliser votre candidature.
- Terminez votre email avec une signature reprenant vos coordonnées de contact.
- Reprenez dans l'objet de l'email l'intitulé exact du poste proposé ou, en cas d'une candidature spontanée, un intitulé généralisé du métier en question.

- Adressez votre email à une adresse électronique précise (« recrutement@... », « rh@... ») ou à un nom précis.
- Évitez des adresses généralisées tels que « info@... ».
- Les formulaires de candidatures sur les sites internet de certaines entreprises contiennent un champ de texte libre. C'est dans ce champ que vous devez introduire votre lettre de motivation.

## 2.2 Composition du dossier de candidature

Le dossier de candidature comprend les pièces suivantes :

Lettre de motivation personnelle

Curriculum vitæ sous forme de tableau

Bulletins scolaires ou certificats de travail

Justificatifs à propos des qualifications complémentaires, stages, certificats, ...

Joindre un fichier PDF ou ZIP de max. 8 Mo à la candidature.

La candidature et les informations personnelles seront bien entendu traitées de manière confidentielle.

## **Section 3 CV sur les réseaux professionnels : le CV 2.0**

Il existe aujourd'hui de plus en plus de centres de recrutement, d'entreprises qui se sont adaptés aux nouveaux marchés numériques et qui utilisent ces réseaux sociaux pour rechercher de nouveaux talents.

Le potentiel des réseaux sociaux (Linkedin, Twitter, Facebook, Viadeo, etc.) en tant que canal d'attraction, de captation et de recrutement, de différents profils, est devenu un pilier important pour les départements de Ressources Humaines. Ils peuvent désormais obtenir par ce moyen des informations précieuses et de qualité pour chaque candidat.

La multiplication des réseaux sociaux a conduit les candidats à développer leur image professionnelle en ligne. Viadeo, Linkedin sont devenus au fil des ans des plateformes incontournables de la vie active.

Véritable vecteur de son identité professionnelle, pourquoi et comment soigner son profil sur les réseaux sociaux professionnels ?

### **3.1 POURQUOI METTRE SON PROFIL SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX PROFESSIONNELS ?**

La question ne se pose plus, il faut être sur les réseaux sociaux professionnels.

-La veille

-Partager des informations sur un secteur professionnel, entretenir des débats avec des communautés et multiplier ses contacts permet à l'internaute, candidat potentiel, de se forger une réputation, ou plutôt une e-réputation, qui pourra être remarquée par un recruteur. Être et demeurer actif sur la toile fera la différence !

-La recherche d'emploi et le recrutement

-L'utilisation des réseaux sociaux professionnels dans le processus de recrutement d'un candidat reste encore faible, ces derniers demeurent l'un des moyens efficaces de s'afficher et de rechercher un emploi.

-Terrains de chasse préliminaires des cabinets de recrutement, des services RH et des dirigeants d'entreprise, les réseaux sociaux professionnels sont des viviers en perpétuelle évolution dans lesquels les acteurs du recrutement puisent pour trouver des candidats.

-Le développement du business

Pour les travailleurs indépendants, ou les entreprises, la toile Web et notamment les réseaux sociaux sont un moyen de développer le business en identifiant des contacts ciblés, en construisant un réseau professionnel (clients, fournisseurs, confrères, concurrents ...), en valorisant son image, en présentant les services et produits proposés.

### 3.2 CV en ligne 2.0

Prendre le temps de travailler correctement son profil

Qualifier précisément et avec clarté tous les champs (études, jobs, activités ...), mettre en avant ses compétences et son expertise, présenter son projet professionnel.

Mettre à jour quotidiennement son profil en ligne : prendre connaissance des nouveaux messages et des demandes de contact, en rechercher de nouveaux. Vérifier régulièrement si les informations vous concernant sont à jour (changement d'adresse, de mail, de téléphone, de postes, attribution d'une nouvelle tâche ...).

Toujours être cohérent et transparent notamment en cas de création de plusieurs profils sur les différents réseaux sociaux professionnels disponibles.

Ne pas être un collectionneur de contacts. Accepter et rechercher des contacts pertinents : la qualité prévaut sur la quantité. Ne pas laisser un contact sans réponse même pour décliner l'invitation.

Participer aux groupes d'échanges fédérant une communauté autour d'un même thème, d'un même secteur ...

Un profil, plus qu'un simple CV en ligne, est le reflet de sa personnalité, de son activité, de sa crédibilité et de son investissement dans un secteur professionnel.

### 3.2.1 Maîtriser sa e-réputation

Un profil en ligne est une sorte d'identité numérique que le candidat doit surveiller et maîtriser.

- Postez et je vous dirai qui vous êtes ...

Pour alimenter un profil ou un blog, la notion de Personal Branding permet de mettre en avant sa personnalité et son expertise en postant des articles ou billets reflétant vos valeurs et vos idées. L'idée est de s'auto-promouvoir !

Attention aux posts Facebook : ce réseau social hybride naviguant tant sur le privé que sur le professionnel, est souvent la toile de posts plus « légers », voire compromettants.

Pour pallier ces éventuels désagréments, il est conseillé de créer deux profils distincts, un public et l'autre personnel, en utilisant des pseudos.

- Des outils pour surveiller son e-réputation

Il existe certains outils gratuits permettant de surveiller son e-réputation :

- Les moteurs de recherche eux-mêmes sont la première étape : inscrire dans la barre de recherche son nom. Les résultats obtenus sont le premier reflet de sa présence sur la toile Web.

- Google dashboard : après avoir créé un compte chez Google, l'outil analysera votre présence sur le web et les réseaux sociaux en fonction des informations renseignées.

- Webmii : Outil très simple d'utilisation. Après avoir identifié la recherche à faire (nom, entreprise ...), il suffit de la mentionner dans la barre de recherche de l'outil et de définir une zone géographique.

Soigner son profil en ligne et être présent sur les réseaux sociaux professionnels reste certes impératif, mais cela ne veut pas dire négliger les autres supports de recherche d'emploi bien au contraire !



### 3.2.2 Raisons pour utiliser les réseaux sociaux lors de la recherche d'emploi

#### \*Se construire une e-réputation

La visibilité augmente c'est pour cela que les différents réseaux sociaux doivent contenir des informations utiles qui mettront en valeur le profil du candidat (diplômes, expériences, centres d'intérêt ...)

#### \*Sélectionner les réseaux sociaux qui sauront te mettre en valeur

Il est inutile d'être présent sur tous les réseaux. Comme on dit, l'important n'est pas la quantité mais la qualité.

#### \*Être différent et unique

Il est possible d'être créatif sur le Web et de diffuser des contenus rapidement. Grâce aux blogs, vidéos YouTube, CV en ligne et autres sites Internet personnels, nous pouvons créer cette différence et montrer nos compétences.

#### \*Trouver de nouvelles offres d'emploi

De nombreuses entreprises postent leurs annonces professionnelles seulement sur Internet et sur les réseaux sociaux comme Twitter, LinkedIn, Facebook... Être présent sur les réseaux sociaux te permettra de découvrir de nouvelles offres d'emploi.

#### \*Les recruteurs scrutent tes réseaux sociaux

Les recruteurs s'intéressent aussi à ton style de vie, à tes loisirs, aux livres qui te plaisent... Cela peut constituer un élément complémentaire et décisif au moment de faire leur choix entre les candidats. Être présent sur un réseau social, avec un profil complet et mis à jour permettra au recruteur d'en savoir plus et de s'intéresser à ta candidature.

#### \*Connaître de nouvelles entreprises

Découvrir de nouvelles entreprises dont tu ignorais l'existence jusqu'à présent, grâce notamment aux commentaires de ses employés ou à des publications d'entreprises sur les réseaux sociaux. Par exemple, les start-ups sont aujourd'hui très présentes sur les réseaux sociaux.

#### \*Créer des relations

Être présent sur les réseaux sociaux permet de créer des liens avec d'autres personnes, et de favoriser l'élargissement de votre cercle professionnel.

#### \*Être visible

Interagir, donner son opinion, débattre sur les réseaux sociaux (notamment sur les réseaux sociaux d'entreprise) et les forums te permettra d'augmenter la visibilité de ton profil et de démontrer ton « savoir-faire ».

\*Sans frontières

Être présent sur les réseaux sociaux permettra au candidat peut-être d'entrer en contact avec un recruteur qui se trouve dans une autre partie du monde. Tout comme l'Internet, les réseaux sociaux ne connaissent pas de frontières.

\*Élément indispensable

Les réseaux sociaux sont devenus un outil indispensable pour t'aider à trouver un emploi. Ils t'aideront non seulement à faire ta promotion, mais ils sauront aussi mettre en valeur ton profil professionnel, à condition, comme nous l'avons déjà dit, qu'ils contiennent des informations de qualité et pertinente.

3.2.3 Quelques sites de recrutement internationaux en ligne :

LinkedIn, Viadeo, keljob, Indeed, directemploi, Jobijoba, Monster; Jobs in Network, Stepstone.....

Sites de recrutement en Algérie : Emploitic, EmploiPartner, Algériejob, jobrapido

Emploialgérie, .....

## CONCLUSION

On ne peut assurer sa crédibilité qu'en respectant les règles de rédaction et d'édition car il s'agit de communiquer, de transmettre des informations, des instructions pour le cas d'une administration publique. La clarté, la précision et la concision dans les écrits constituent à ce propos des conditions sine qua none pour une image de marque de l'administration.

A l'issue de cet enseignement, j'ai eu à noter que cette matière de Communication et Rédaction administrative intéresse réellement les étudiants, mais que l'effort doit être maintenu car ces étudiants seront les cadres de demain et seront appelés à occuper des postes administratifs et de ce fait, devraient rédiger des écrits administratifs.

Cette compétence sera nécessaire autant dans le cadre des études que dans le cadre de la vie professionnelle, des relations personnelles ou de la vie quotidienne en général.

Que ce soit pour communiquer des informations, des requêtes, des remerciements, une satisfaction ou insatisfaction, l'affection, etc.,

L'étudiant doit absolument apprendre à rédiger des lettres aussi bien formelles que semi-formelles ou informelles

On peut, sans se tromper, déclarer : « montre-moi comment tu écris je te dirai qui tu es ».

## Bibliographie

BEAUDET, C (2001), *Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes: un état de la question et une proposition pédagogique*, In Recherches en rédaction professionnelle, vol.1, n°1, pp.1-17, consulté le 05.05.2013, url : [www.academia.edu/11637860](http://www.academia.edu/11637860).

Brahic, M(2007), *Mieux rédiger ses écrits professionnels : Lettres, messages électroniques, comptes rendus, rapports, analyses et synthèses*. Paris : Eyrolles

BOISVERT, Daniel. *Le procès-verbal et le compte rendu : des valeurs ajoutées à vos réunions*, 2<sup>e</sup> éd., Cap-Rouge, Presses interuniversitaires, 2004, XX, 120 p. (Communication et société).

CHARAUDEAU, P (1992), *Grammaire du sens et de l'expression*, Paris, Editions Hachette Education, 927 pages.

Fayet, M,(2006), *Modèles types de lettres et courriers électroniques*. Paris : éd. d'Organisation

Fouilloux, M(2005). Erreurs à supprimer dans les courriers commerciaux. [http://ww2.ac-poitiers.fr/ecogest/IMG/pdf/Erreurs\\_a\\_supprimer.pdf](http://ww2.ac-poitiers.fr/ecogest/IMG/pdf/Erreurs_a_supprimer.pdf)

GANDOUIN J (2004), *Initiation à la rédaction administrative*, Les cahiers de la formation administrative, 264 pages.

OLIVE, Th et PIOLAT, A (2003), *Activation des processus rédactionnels et qualité des textes*, In *le langage et l'homme*, volume 38, n°2, pp.191-206,

PENE, S. (1993), *La lettre type entre stéréotypie et singularité*, In *Langage et travail*, CRG, 99 pages, n°6, Ecole polytechnique, Paris, pp.39-62.

PEPIN, L., (2001) *Renforcer la cohérence d'un texte : Guide d'analyse d'autocorrection*, Lyon, Editions Chronique Sociale, 130 pages.

QUEFFELEC, A et al, (2002), *Le français en Algérie, Lexique et dynamique des langues*, Editions Duculot, Bruxelles: A. de Boeck, 592 pages.

<http://www.wikio.fr> ( processus communication)

# Table des matières

Introduction.....	1
CHAPITRE 1 COMMUNICATION ET INFORMATION.....	3
Section 1 Notion d'information :.....	3
1.1 Définition :.....	3
1.2 Caractéristiques :.....	3
1.3 Différentes formes d'informations :.....	3
Section 2 Notion de communication.....	4
2.1 Définition :.....	5
2.2 Théorie de la communication.....	5
2.2.1 Le processus de communication :.....	6
2.2.2 Les obstacles à la communication :.....	7
2.3 Les modes de communication.....	7
2.3.1 Les niveaux de la communication.....	8
2.4 Quelques supports de communication.....	8
2.5 Les formes de communication.....	8
2.5.1 La communication orale.....	8
2.5.2 La communication écrite.....	9
Section 3 La communication administrative.....	12
3.1 Définition de l'Administration.....	12
3.2 Caractéristiques de l'administration.....	12
3.3 Définition de l'Administration publique.....	12
3.4 Règles générales de la communication écrite.....	12
3.5 Le style administratif.....	14
3.6 Formules utilisées.....	14
3.6.1 Formules introductives.....	14
3.6.2 Formules de demande.....	16

3.6.3 Formules d'exposition.....	16
3.6.4 Formules générales.....	17
3.6.5 Formules de conclusion.....	19
3.7 La phrase.....	22
3.8 La ponctuation.....	22
3.9 L'emploi de la majuscule.....	24
3.10 La construction de la lettre.....	25
CHAPITRE 2 LA REDACTION ADMINISTRATIVE.....	27
Section 1 Préalables pour une bonne rédaction administrative .....	27
1.1 Que suppose la rédaction.....	27
1.2 La rédaction.....	28
1.3 Relire et corriger.....	28
Section 2 La lettre dans l'administration.....	29
2.1 La lettre.....	29
2.2 Utilité de la lettre.....	29
2.3 Objectifs de la lettre.....	29
2.4 Règles du contenu de la lettre officielle:.....	30
2.5 Forme de la lettre.....	30
2.6 Structure de la lettre :.....	30
2.7 Différents types de correspondances.....	31
Section 3 Domaines de hiérarchie des textes .....	31
3.1 Textes législatifs .....	31
3.1.1 La constitution.....	31
3.1.2 La loi .....	31
3.1.3 L'ordonnance.....	32
3.2 Textes Règlementaires .....	32
3.2.1 Le décret :.....	32

3.2.2 L'arrêté .....	32
3.3 Textes d'application.....	32
3.3.1 La circulaire :.....	32
3.3.2 L'instruction : .....	32
Section 4 Fondements théoriques de la rédaction administrative.....	33
4.1 Critères de la rédaction administrative .....	33
4.2 Règles de la communication écrite dans l'administration .....	33
4.3 Structure de l'écrit.....	34
4.4 Le style de l'écrit.....	34
CHAPITRE 3 La lettre administrative .....	36
Section 1 La lettre administrative .....	36
3.1 Contenu de la lettre administrative : .....	36
3.1.1 L'en-tête .....	36
3.1.2 Le timbre ou le logo : .....	36
3.1.3 Le numéro d'ordre.....	36
3.1.4 Le lieu et la date : .....	36
3.1.5 La suscription : .....	37
3.1.6 l'objet : .....	37
3.1.7 Les pièces jointes :.....	37
3.1.8 Le corps de la lettre .....	37
3.1.9 La signature .....	37
3.2 Formes de la lettre administrative .....	38
3.2.1 Forme administrative :.....	38
3.2.2 Forme personnelle : .....	39
3.3 Quelques conseils de rédaction : .....	39
3.4 Formules courantes de la rédaction administrative .....	40
3.4.1 Formules d'introduction, par référence à un élément antérieur .....	40

3.4.2 Formules d'introduction type « demandes ».....	41
3.4.3 Les formules d'exposition .....	41
3.4.4 Les formules énumératives .....	41
3.4.5 Les formules d'appel et de politesse : .....	41
3.4.6 Autres formules .....	43
3.4.7 Formules à éviter .....	43
Section 2 Autres supports de rédaction administrative .....	44
2.1 La note :.....	44
2.1.1 Différents types de notes .....	44
2.2 La circulaire :.....	45
2.3 La convocation :.....	45
2.4 Le bordereau d'envoi :.....	45
2.5 Le compte rendu : .....	46
2.6 Le procès verbal :.....	46
2.7 Le rapport :.....	46
Section 3 Les principaux messages de communication interne .....	48
3.1 Le message publicitaire : .....	48
3.2 L'annonce de recrutement : .....	48
3.3. Les rapports annuels :.....	48
3.4 La lettre commerciale :.....	48
CHAPITRE 4 La lettre commerciale.....	49
Section 1 Présentation de la lettre commerciale .....	49
1.1 Définition.....	49
1.2 Caractéristiques :.....	49
1.3 /Contenu de la lettre commerciale :.....	50
1.4 Structure de la lettre commerciale :.....	51
1.5 Conseils pour écrire une lettre commerciale :.....	53



Section 2 Structure de la lettre commerciale .....	53
2.1 Le plan de la lettre.....	53
Section 3 1.6 Différents types de lettres commerciales .....	54
3.1 La lettre commerciale en B to C (Business to Consumer) .....	54
3.2 La lettre commerciale en B to B (Business to Business).....	55
CHAPITRE 5 Les écrits administratifs .....	56
Section 1 La demande d'emploi .....	56
1.1 Définition : .....	56
1.2 Caractéristiques : .....	56
1.3 Comment postuler à un emploi : .....	57
1.3.1 Etapes pour postuler .....	57
Section 2 Le curriculum vitae (CV).....	59
2.1 Définition : .....	59
2.2 Rubriques du Curriculum Vitae (CV) .....	59
2.2.1 Coordonnées personnelles : .....	60
2.2.2 Les expériences professionnelles : .....	61
2.2.3 -Etudes et formations professionnelles .....	62
2.2.5 Connaissances linguistiques .....	64
2.2.6. Connaissances informatiques.....	65
2.2.7. Divers .....	65
2.3 Règles basiques pour rédiger votre CV .....	65
2.4 Différents types de CV : .....	66
2.4.1 C.V. ANTI - CHRONOLOGIQUE.....	66
2.4.2 C.V. DE DÉBUTANT .....	68
2.4.3 C.V. FONCTIONNEL OU THÉMATIQUE .....	68
2.4.4 C.V. MIXTE.....	69
2.4.5 C.V. CHRONOLOGIQUE .....	69

Section 3 LA LETTRE DE MOTIVATION .....	71
3.1 Définition et objectifs : .....	71
3.2 Différents types de lettre de motivation .....	72
3.2.1 Exemples de lettre de motivation .....	72
3.3 Contenu de la lettre de motivation .....	75
3.3.1 Les coordonnées personnelles .....	75
3.3.2 Les coordonnées du destinataire (entreprise / patron / recruteur).....	75
3.3.3 La date .....	75
3.3.4 La référence .....	76
3.3.5 L'en-tête (formule d'appel) .....	76
3.3.6 Le corps de la lettre de motivation.....	76
3.3.7 La formule de politesse.....	77
3.3.8 La signature .....	77
3.3.9 Les annexes (pièces jointes) .....	77
3.4 Quelques conseils généraux pour la rédaction de votre lettre de motivation.....	77
3.5 Exemples de formulations concernant la rédaction d'une lettre de motivation .....	78
3.5.1 Phrases d'introduction .....	78
3.5.2 Formulations concernant la motivation.....	79
3.5.3 Formulations concernant les compétences .....	80
3.5.4 Demander un entretien d'embauche .....	81
3.5.5 La formule de politesse.....	82
CHAPITRE 6 Les écrits en ligne (utilisation des TIC).....	83
Section 1 : La rédaction d'un mail professionnel .....	83
1.1 Structure d'un mail professionnel .....	84
1.2 Règles de base pour bien écrire un e-mail:.....	84
1.2.1 L'objet du mail : .....	84
1.2.2 La formule d'appel du mail professionnel .....	85

1.2.3 Contenu du mail :	86
1.2.4 Le corps du mail ::	86
1.2.5 La formule de politesse.....	87
1.2.6 La signature .....	87
1.2.7 Les pièces jointes :	88
1.3 Conseils pour rédiger un mail.....	88
1.4 Méthode de réponse à un mail.....	89
Section 2 Demande d'emploi et lettre de motivation en ligne .....	89
2.1 La procédure :	89
2.2 Composition du dossier.....	90
Section 3 CV sur les réseaux professionnels : le CV 2.0 .....	90
3.1 POURQUOI METTRE SON PROFIL SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX PROFESSIONNELS ? .....	90
3.2 CV en ligne 2.0.....	91
3.2.1 Maîtriser sa e-réputation .....	92
3.2.2 Raisons pour utiliser les réseaux sociaux lors de la recherche d'emploi .....	93
3.2.3 Quelques sites de recrutement nationaux et internationaux en ligne : .....	94
CONCLUSION .....	95
Bibliographie.....	96
Table des matières.....	97
ANNEXES.....	103

## **ANNEXES**

### **ANNEXE n° 1**

Modèle de lettre administrative

**NOM PRENOM**

Lieu et date

Adresse

Tel

Mail

A Monsieur le Consul de France à Oran

Adresse

Pays

Objet : Demande de visa

Souhaitant séjourner en \_\_\_\_\_ [Indiquez le pays] pour une durée de \_\_\_\_\_ [Précisez le nombre de jours / mois prévus], j'ai l'honneur de solliciter par la présente votre bienveillance pour l'obtention d'un visa.

J'ai en effet appris que celui-ci était nécessaire pour un séjour de type touristique / professionnel / stage / médical / familial, pour la durée souhaitée.

Ayant préalablement contacté vos services par téléphone, je me

permets de vous adresser d'ores et déjà sous ce pli les pièces demandées, à savoir :

- 
- 
- 

[Enumérez les pièces demandées]

Vous en souhaitant bonne réception et dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame / Monsieur le Consul, l'expression de mes salutations respectueuses.

Signature

Pièces jointes :

ANNEXE n°2

Modèle de lettre commerciale

Nom Prénom

Votre adresse

Code postal Ville

Nom du destinataire

Adresse

Code postal Ville

Ville, le 05/06/2022

Monsieur,

Nous avons le regret de vous informer que nous ne pourrions honorer votre commande dans les délais initialement prévus.

En effet, notre fournisseur [nom] nous avertit ce jour qu'il rencontrait des problèmes d'approvisionnement, ce qui entraîne un retard dans notre chaîne de production.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informé.

Nous comptons sur votre compréhension et vous remercions de votre confiance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Signature

ANNEXE n°3

Modèle de demande d'emploi

Nom et prénom :

Lieu et date

Adresse :

tel :

mail :

A l'attention du

Monsieur le Président

Directeur Général de la

société.....

Objet : Demande d'emploi

J'ai l'honneur de solliciter de votre haute bienveillance de bien vouloir accepter ma candidature.

Je suis .....Très intéressé par les activités de votre société ; je me permets de soumettre ma présente candidature pour un éventuel poste au sein de votre équipe.

Pour une meilleure considération de ma candidature mon C.V ci-joint dresse un état de ma formation, mes travaux et stages effectués. Un éventuel entretien me permettrait de vous étaler plus amplement mes qualités humaines et professionnelles. Dans l'attente de vous

rencontrer prochainement, je vous prie de croire monsieur  
l'expression de mes sincères  
salutations

Signature



# ANNEXE n°4

## Modèle de CV



L'emploi recherché

Prénom NOM  
Date de naissance  
Permis de conduire

00213 555 55 55 55

xxxxx@xxxxxx

Adresse

### Compétences

Photoshop / Illustrator  
SQL  
Langage de programmation  
Word / Excel  
Web 3.0

### Langues

Arabe : Maternelle  
Français : Courant  
Espagnol : Connaissances

### Expériences

Date - Nom de poste - Société  
Missions et tâches réalisées

Date - Nom de poste - Société  
Missions et tâches réalisées

Date - Nom de poste - Société  
Missions et tâches réalisées

Date - Nom de poste - Société  
Missions et tâches réalisées

### Formations

Année - Diplôme  
Université ou Ecole

Année - Diplôme  
Université ou Ecole

Année - Diplôme  
Université ou Ecole

Logiciels maîtrisés : Word, Excel

### Centres d'intérêts

Sport, Passions, Hobbies, Projets

## ANNEXE 5

### Modèle lettre de motivation

Nom Prénom

Adresse

Code postal / Ville

N° Tél

Courriel

Nom Prénom ou raison sociale du destinataire

Adresse

Code postal / Ville

Faite à (Ville), le (Date).

Objet : Candidature au poste de (emploi)

(Madame, Monsieur),

Etant actuellement à la recherche d'un emploi, je me permets de vous proposer ma candidature au poste de (emploi).

En effet, mon profil correspond à la description recherchée sur l'offre d'emploi (préciser où l'annonce a été vue).

(Si le candidat possède peu d'expérience professionnelle) Ma formation en (préciser la formation) m'a permis d'acquérir de nombreuses compétences parmi celles que vous recherchez. Je possède tous les atouts qui me permettront de réussir dans le rôle que vous voudrez bien me confier. Motivation, rigueur et écoute sont les maîtres mots de mon comportement professionnel.

(Si le candidat possède une expérience significative dans le poste à pourvoir) Mon expérience en tant que (emploi) m'a permis d'acquérir

toutes les connaissances nécessaires à la bonne exécution des tâches du poste à pourvoir. Régulièrement confronté aux aléas du métier, je suis capable de répondre aux imprévus en toute autonomie.

Intégrer votre entreprise, représente pour moi un réel enjeu d'avenir dans lequel mon travail et mon honnêteté pourront s'exprimer pleinement.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, je suis disponible pour vous rencontrer lors d'un entretien à votre convenance.

Veillez agréer, (Madame, Monsieur), l'expression de mes sincères salutations.

Signature

Pièces jointes :CV

ANNEXE n° 6

BORDEREAU D'ENVOI

N°	Désignation des pièces	N <sup>bre</sup>	Observations

Signature

ANNEXE n°7

Modèle de note de service

Société XXXXXXXXXXXX

31000 Oran

xwww@gmail. Com

Oran, le 31/12/2020

## NOTE DE SERVICE

Chers employés,

A l' occasion des fêtes de fin d'année, la Direction de autorise le personnel à quitter la société à 13h00 les 24/12/00 et 31/12/00.

Bien cordialement.

Date et Signature