* **La note**

Au sein d’une entreprise, les messages adressés à une personne, à une catégorie du personnel, voire à l’ensemble du personnel, sont sous forme de note. Il existe 3 types de notes qui ont chacun un objet différent, ce qui leur confère des caractéristiques différentes :

**La note de service ou note d’instructions**

**La note d’information**

**La note de synthèse**

* **LA NOTE DE SERVICE**

**Définition**

*La note de service est un document écrit destiné à transmettre un ordre à un ou plusieurs destinataires qui devront exécuter l’action demandée*.

La note de service émane toujours d’un supérieur hiérarchique qui adresse un message à ses subordonnés. Elle circule toujours dans le sens -descendant.

**Rédaction**

Comme il est l’expression d’un ordre, ce document doit être rédigé de telle sorte que cet ordre puisse être compris sans équivoque. C’est la raison pour laquelle la note de service doit être :

- **claire** : c’est-à-dire que le rédacteur s’efforcera d’employer des termes exacts, simples, des phrases courtes, n’hésitera pas à effectuer des énumérations et à présenter un schéma en pièce jointe.

-**Précise et concise** : les ordres à exécuter sont à présenter avec toute la précision nécessaire, mais le document doit être bref (pas plus d’une page) pour permettre une lecture rapide et une application efficace.

**- d’un langage simple et d’un ton impératif :** n’ayant pas à expliquer ni à justifier la décision, la note de service n’a souvent pas de préambule, ni de conclusion. Elle énonce d’emblée et simplement l’action à exécuter et si nécessaire les modalités d’application. Le ton doit être impératif.

**Présentation :**

La présentation de la note de service n’est pas normalisée. Il suffit de respecter les règles de mise en page utilisées pour ce type de document dans l’entreprise et le service. Toutefois, il existe des habitudes communes à toutes les organisations et en tout cas, un certain nombre de mentions indispensables :

- les coordonnées de l’émetteur : le nom du rédacteur, son service, sa fonction.

- les coordonnées des destinataires : nom, service, fonctions ;

- la date d’émission et éventuellement le lieu ;

- l’objet de la note : sous forme de mention précise et concise ;

- le corps du texte : introduction, développement ;

- la signature du rédacteur, obligatoire pour donner au document sa valeur.

**NB** : les notes de services sont généralement numérotées car elles sont archivées et classées chronologiquement. Une note de service n’est pas une lettre, c’est pourquoi, elle ne doit pas commencer par un titre de civilité (pas de « Monsieur », ni de « Madame ») et ne comporte jamais de formule de politesse.

**Exemple de note de service**

|  |
| --- |
| **SOCIETE X (où)**  Note de service N° 3 (**quoi?**)  EMETTEUR : Jean FAYE, Directeur Financier (**qui?**)  DESTINATAIRE : Tout le personnel **(à qui?)**  DATE : le 17 octobre **2019 (Quand)**  OBJET : Nouvelles conditions d’attribution des tickets de restaurant (**pourquoi?**)  Après avoir informé les délégués du personnel, la Direction financière vient de procéder à une nouvelle organisation de l’attribution des tickets de restaurant. (**introduction).**  En conséquence, l’attribution des tickets de restaurant sera soumise aux règles suivantes :   * Ou bien résider en dehors de l’agglomération de Dakar, * Ou bien bénéficier à midi d’une pause, d’une durée inférieure à deux heures. **(idée principale)**   Il est rappelé par ailleurs que les jours de congé ne donnent pas droit aux tickets de restaurant, de même que les jours où les employés, en mission, se voient rembourser leur frais réels de repas.  En conséquence, les employés en déplacement devront déclarer au service « paie » mois par mois, le nombre de jour où ils ont été en déplacement.  En raison des délais techniques, il y aura un décalage d’un mois entre les déclarations et leurs imputations sur le nombre de tickets de restaurant.  Par exemple, si un employé a fait deux déplacements en Novembre, c’est en Janvier qu’il verra son quota diminuer de deux tickets.  Le service « paie» est chargé de l’application de cette nouvelle procédure, qui entrera en vigueur le 1er Novembre 2019. . (**idée secondaire**)  Pour une information complémentaire, contacter la Direction.  signature : Jean Faye, Directeur Financier |

* **La note d’information**

*La note d’information est un document écrit qui permet d’apporter une information intéressant la vie de l’entreprise ou d’un service*. Elle peut être établie spontanément par son rédacteur ou demandée par une personne souhaitant avoir des précisions sur un sujet, une réalité. La note d’information peut émaner de tout employé de l’entreprise. Elle circule donc le plus souvent dans le sens horizontal ou ascendant de la hiérarchie.

**Rédaction :**

Les qualités nécessaires à la rédaction de la note d’information sont :

- **exacte et complète** : le rédacteur de ce document veillera à répondre point par point exactement et complètement au besoin d’information qui a été exprimé. Il doit donc vérifier toutes les informations qu’il présente ;

-**succincte :** la note d’information doit être un document relativement court car elle doit se focaliser sur des informations essentielles sans s’attarder sur des détails inutiles ;

-**structurée** : la note d’information doit être articulée de la façon suivante : Une courte introduction rappelant l’intérêt de la note ou le contexte ; un développement en deux ou trois parties et un paragraphe de conclusion.

**2- Présentation :**

Même si la présentation de la note d’information n’est pas normalisée, l’usage veut toutefois que soit respecté un certain nombre de règles, fixant notamment les mentions qui doivent obligatoirement y figurer, à savoir :

- les coordonnées de l’émetteur : nom prénom, service, fonction ;

- les coordonnées du ou des destinataires : nom, service, fonction ;

- la date de la note ;

- l’objet de la note ;

- le corps du texte : introduction, développement et conclusion

- la signature du rédacteur : nom, prénom, fonction et signature

**NB** : comme la note de service, une note d’information n’est pas une lettre : elle ne doit pas débuter par un titre de civilité et ne comporte jamais de formule de politesse.

|  |
| --- |
| **Exemple de note d’information**  Ville de Dakar  Secrétariat General  Dakar, le 26 Mai 2019  Destinataires :  Ndiaga MBENGUE Chef du Service……………  M. Paul SAGNA Chef du Service (technique ou informatique)  **NOTE D’INFORMATION No X**  Objet : Accueil d’un groupe de visiteurs  Un groupe de 20 étudiants en 1ere année section administration de l’ENAM accompagné de leur professeur, viendra visiter nos services : **Le 16 juin 2019 de 14h à 16h.**  Cette visite a pour objectif l’observation des modalités techniques de traitement du courrier. Elle sera précédée d’une présentation générale de l’entreprise animée personnellement. Sera ensuite abordée l’organisation du service « correspondance.»  Il convient de réserver un accueil chaleureux à ces étudiants.  Signature  Le responsable du département  Aliou GUEYE |

* **La note de synthèse**

**Définition**

*La note de synthèse est un document interne rédigé à la demande d’un cadre pour l’aider à faire le point sur un fait, une situation, un dossier …*Elle circule donc d’une façon ascendante. Le résumé est le condensé d’un texte alors que la note de synthèse peut concerner plusieurs documents.

**Rédaction:**

Pour élaborer une bonne note de synthèse, certaines qualités sont indispensables :

**La concision** : le but de la note de synthèse est d’éviter à une personne de se plonger dans une documentation plus ou moins volumineuse et de lui permettre ainsi de gagner du temps.

**-La clarté** : en dépit de la concision du document final, la rédaction ne doit souffrir d’aucune imprécision ou confusion.

-**La précision** : elle s’obtient par l‘utilisation d’un vocabulaire simple, adapté et sans approximation.

**-L’objectivité** : le rédacteur ne doit pas déformer les idées ni laisser transparaitre ses préférences.

Dans la note de synthèse il n’y a ni conclusion, ni formule de politesse et elle doit permettre au destinataire d’aller à l’essentiel du sujet.

**La présentation**

La présentation de la note de synthèse n’est pas normalisée mais on remarque certaines constantes :

-L’entête de la structure.

-le nom de l’émetteur.

-la date.

-le destinataire de la note.

-le titre ou l’objet de la note.

-le corps du texte (introduction et développement).

-la signature de l’émetteur.

**EXEMPLE DE NOTE DE SYNTHESE**

**Exemple corrigé** : RECOUVREMENT DES IMPAYÉS

L’entreprise Mbaye et Frères, à Rufisque, est une PME dirigée par M. Mamadou Mbaye.

L’activité est prospère, cependant, M. Mbaye est préoccupé car son comptable a attiré son attention sur l’évolution inquiétante des impayés.

En effet, la procédure de la lettre de relance ne suffit plus à endiguer le flot de factures non réglées. Il a entendu parler des sociétés d’affacturages ou d’agences de recouvrement des créances. Il voudrait savoir si ce sont des expressions synonymes ou si ces appellations désignent des activités différentes.

Il a chargé un de ses collaborateurs, M. Dème d’étudier cette question.

|  |
| --- |
| ENTREPRISE MBAYE &FRERES Dakar, le 20 janvier 2010  M.DEME  A Monsieur Mamadou MBAYE  Directeur  **NOTE DE SYNTHESE**  **Recouvrement des impayés**  Deux types de sociétés ont vocation à traiter ce problème : les agences de recouvrement de créances et les sociétés d’affacturage.  **Les agences de recouvrement de créances**  Ce sont des cabinets qui agissent par subrogation, c'est-à-dire au nom et à la place des entreprises-clientes pour faire payer les débiteurs négligents. leur activité peut aller jusqu’au recouvrement judiciaire. Ils sont liés aux entreprises qui sont leurs clientes par un contrat de mandat. Ils perçoivent une commission de 10 % à 12 % mais uniquement sur les sommes effectivement récupérées  **Les sociétés d’affacturage**  Ce sont en général des filiales de banques. Elles agissent en leur nom propre car elles rachètent les créances de leurs entreprises-clientes. Elles assurent trois types de service :  **Le recouvrement** par leurs soins et pour leur compte de toutes les factures émises par les entreprises-clientes, ce qui décharge celles-ci de la gestion du compte-clients.  **La garantie du paiement intégral des factures** même si elles restent finalement impayées : l’affactureur ayant racheté les créances, il supporte seul le risque de ne pas être payé  **Le financement à court terme de toutes les créances**: dès la signature du contrat, l'affactureur paie à l’entreprise-cliente toutes les factures que celle-ci émet, soit à la date d’échéance, soit dès l’émission du document.  L’affactureur est rémunère par une commission dont le taux varie de 0.8% à 2% du montant de chaque facture, plus les agios(pret de compte)éventuels.  signature :  (M.DEME) |