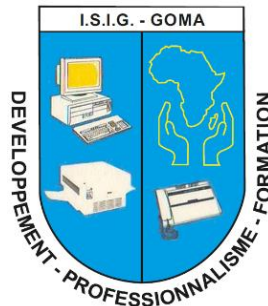


RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET UNIVERSITAIRE

INSTITUT SUPÉRIEUR D'INFORMATIQUE ET DE GESTION

« ISIG / GOMA »



Cours de Rédaction et Correspondance Administratives

Joseph Mushunganya Sambukere

Docteur en Linguistique Africaine

Tél : +243 811 628 174 ; +243 997721122

E-Mail : jphmushung@gmail.com

Appartenant à

Année académique : 2019 - 2020

0. INTRODUCTION GÉNÉRALE

0.1. GÉNÉRALITÉS

0.1.1. *Objectifs du cours*

L'étudiant de troisième année de graduat, supposé maîtriser les structures fondamentales de la langue française ainsi que les techniques élémentaires de rédaction, sera capable, à l'issue de ce cours, de rédiger des documents relatifs à la correspondance administrative, en vue d'être à même de tenir un bureau en maîtrisant la conception et la rédaction des documents administratifs.

Ajoutons que la langue professionnelle est le royaume de l'uniformité, de l'absence d'originalité, du style banal par excellence. Il est donc possible à chacun et à chacune d'accéder à cette écriture car sa qualité provient de l'apprentissage de formules standards et d'un vocabulaire commercial précis. Un style trop recherché n'a pas cours dans ce domaine. Le but recherché est **LE MESSAGE** à transmettre et non pas l'originalité de l'auteur.

0.1.2. *Objet du cours*

La communication dans le monde moderne est l'un des facteurs les plus importants du développement qui préoccupent les organisations publiques et privées. Ainsi, la communication garde-t-elle sa valeur prépondérante dans les entreprises, dans des organisations sous leur forme simple ou composée, temporaire ou durable, nationale ou internationale. L'objet de toute communication est « la transmission d'un message » pour être compris facilement par le destinataire. Cette communication peut être horizontale ou verticale, interne ou externe.

Le présent cours de « Rédaction et Correspondance administratives », vise à tracer certaines pistes de solution pour surmonter les difficultés de l'administration.

Ce cours tend à offrir à l'étudiant :

- Certains éléments de différence entre les écrits littéraires ou journalistiques et le style ou écrits professionnels ;
- Des principes et règles de présentation d'une lettre administrative.
- Une série de plans des lettres comme garde-fou pour guider le débutant, bref l'initier à traiter des cas précis par lettres sous leur aspect administratif;

- Une certaine morale professionnelle à travers des conseils et recommandations pour une bonne communication socioprofessionnelle ;
- Un outil pour gagner sa vie professionnelle par la vente des services de correspondance.

0.1.3. Définitions de la correspondance commerciale et administrative

Le Dictionnaire Grand Larousse offre les définitions suivantes au mot « correspondance » :

- Le rapport de ressemblance, de conformité, d'harmonie entre deux ou plusieurs choses ;
- La communication par échange des lettres ou des messages ;
- L'ensemble des lettres écrites par quelqu'un ou échangées entre des personnes.

Par correspondance administrative, nous entendons l'ensemble des techniques et méthodes relatives à la rédaction des lettres et documents administratifs pour assurer l'application des lois, la gestion, la direction ou la marche des services publics ou privés.

De toutes ces définitions, il ressort que la correspondance est liée à la rédaction des lettres et documents qui, tous, ont pour objectif d'informer, d'expliquer ou d'argumenter.

0.1.4. Rôle de la correspondance

Dans toute organisation, le rôle de la correspondance s'avère prépondérant : la correspondance inspire la confiance grâce à sa forme et son contenu, surtout pour son utilité sociale entre les correspondants. La correspondance bien tenue dans une organisation conditionne essentiellement la productivité. Elle est donc une économie **de temps** et **d'argent**. La correspondance en tant que conservatrice de bonnes relations, permet aux correspondants d'éviter tout conflit qui naitrait au cours d'un entretien verbal grâce à son caractère objectif. Voilà pourquoi les mots seront pesés et médités avant d'être employés dans la correspondance.

Aussi la correspondance permet-elle de constituer des monographies (archives) des affaires ou dossiers traités. On se souviendra enfin qu'en cas de contestation, la correspondance (la lettre) fait toujours foi devant la justice comme un moyen de preuve.

0.2.2. Rappel de quelques règles épistolaires

Pour l'appréciation d'une lettre, généralement, la première impression compte beaucoup. Par conséquent, vous devez soigner le plus possible la présentation matérielle de vos lettres.

a) Le papier :

Actuellement, les gens ont tendance à utiliser, presque dans toutes les correspondances, du papier blanc de format A4 (format standard).

b) L'encre :

Il est recommandé d'utiliser l'encre bleue pour les lettres manuscrites et l'encre noire pour les documents imprimés.

c) La marge et la numérotation :

Il faut laisser une bonne marge (au moins 20cm) pour que votre lettre soit aérée numéroté les pages si votre lettre est écrite sur plus de deux pages.

d) Les sigles et les abréviations :

N'employez pas les abréviations dans votre lettre, car elles feront perdre du temps et de l'énergie à votre correspondant lorsqu'il s'efforcera de les interpréter ou de les comprendre, sauf en cas de ceux qui sont universellement connus d'après le domaine et le cas comme USA, OMS, UNICEF, ONU, UNESCO, etc.

e) L'écriture et l'orthographe :

L'écriture doit être lisible et bien soignée qu'il s'agisse du manuscrit ou de l'imprimé. Evitez toujours les fautes d'orthographe, et n'hésitez pas de recourir à un dictionnaire ou à un précis de grammaire en cas de doute sur l'orthographe, l'accord d'un mot ou la conjugaison d'un verbe régulier ou irrégulier en langue française.

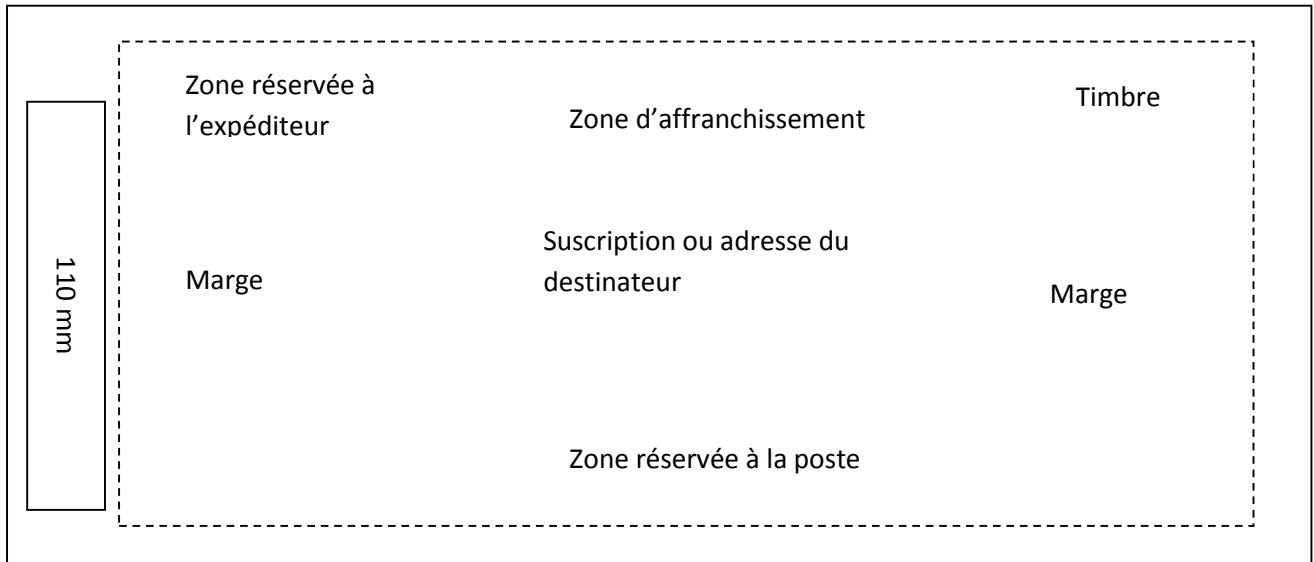
f) L'enveloppe à lettre :

Le format administratif de l'enveloppe est 110x162mm. Parfois, le timbre de la poste se colle dans la partie supérieure de l'enveloppe à partir de la droite avec respect d'une légère marge.

En cas de plusieurs timbres pour affranchir la lettre, il faut les coller horizontalement les uns après les autres. Lorsque la lettre est dispensée d'affranchissement, la poste indiquera à la place des

timbres, la mention « FP » c'est-à-dire « franchise postale ». Cette mention est utilisée lorsque la lettre est adressée à certains services déterminés par les normes de la poste.

Au sujet et de la suscription, elle s'écrit plus ou moins au centre de l'enveloppe légèrement vers le bas sans rature ni surcharge. Les normes de la poste proposent le schéma ci-dessous :



0.2.3. Mots de liaison en style professionnel

Les mots de liaison sont des unités grammaticales qui permettent de nuancer la pensée et de relier des idées de registres souvent différents. Pourtant, les rédacteurs des lettres ont tendance d'utiliser les mêmes conjonctions ou de les négliger. Or les conjonctions constituent les rouages de toute argumentation, démonstration, explication. Il n'est pas du tout bon de les négliger.

Voici les principales conjonctions et locutions conjonctives pour introduire :

a. Une explication

- ✓ Car
- ✓ C'est-à-dire
- ✓ C'est pourquoi
- ✓ Voilà pourquoi
- ✓ En effet, etc.

b. Une précision :

- ✓ En ce qui concerne
- ✓ En d'autres termes
- ✓ En ce sens

- ✓ Au cas où

- ✓ En fait
- ✓ De ce fait
- ✓ Quant à, etc.

c. Une addition :

- ✓ Aussi
- ✓ De plus
- ✓ Par ailleurs
- ✓ Outre (en outre)
- ✓ D'une part, d'autre part

- ✓ Et même
- ✓ Voire (voire même), etc.

d. Une argumentation :

- ✓ Or
- ✓ Par contre
- ✓ En revanche
- ✓ Au contraire, etc.

e. Un exemple :

- ✓ Ainsi
- ✓ Par exemple
- ✓ Notamment
- ✓ A titre exemplatif, etc.

f. Une restriction :

- ✓ Sauf,
- ✓ Excepté

- ✓ Hormis
- ✓ A l'exception de, etc.

g. Une opposition :

- ✓ Cependant
- ✓ Mais
- ✓ Néanmoins
- ✓ Toutefois, etc.

h. Une conclusion :

- ✓ Donc
- ✓ Enfin
- ✓ En définitive
- ✓ En conséquence
- ✓ En somme
- ✓ Pour toutes ces raisons, etc.

CHAPITRE I : NOTIONS DU STYLE ADMINISTRATIF

1.1. LE STYLE ADMINISTRATIF

Les dirigeants ou les gestionnaires des services et entreprises n'utilisent pas n'importe quel langage dans l'exercice de leurs fonctions. Ils emploient un style tout à fait particulier dans la manipulation des actes et documents administratifs. Cette manière particulière d'exprimer leur volonté et leur autorité à travers les actes qu'ils prennent, s'appelle « styles administratifs ». Ces derniers doivent être en principe adaptés au destinataire.

Le style professionnel fait allusion aux caractéristiques générales du langage écrit du domaine du travail par rapport au style littéraire ou journalistique. Une lettre administrative ne s'écrit pas comme un roman. La langue professionnelle, c'est le royaume de l'uniformité, de l'absence d'originalité, du style neutre par excellence. Il est donc possible de proposer à tous d'accéder à cette écriture, car sa qualité réside essentiellement dans sa correction de construction. Un style trop recherché n'a pas cours dans ce domaine professionnel.

1.2. CARACTÉRISTIQUES DU STYLE ADMINISTRATIF

Les lettres professionnelles se caractérisent par la construction des phrases de nature ci-après :

- Une monotonie générale de construction des phrases : ce sont presque les mêmes expressions et les mêmes expressions qui se repèrent dans bon nombre des lettres d'affaires.

Ex : J'ai l'honneur, veuillez agréer, demande d'emploi, j'accuse réception, etc.

- Une absence totale d'humour et d'originalité : la phrase professionnelle évitera toujours d'exprimer des émotions ou passions, des forces.

Ex : Éviter d'écrire : « Oh ! Quelle faute lourde avez-vous commise ! ». Contrairement au style journalistique et littéraire qui se caractérise par l'originalité de l'auteur, le style professionnel est du style général.

- Un style dénué de tout artifice : la lettre d'affaire évitera tout ce qui servirait à déguiser, à tromper

- Le style professionnel n'utilisera que la ponctuation grammaticale de base
- La phrase de la lettre professionnelle dépasse rarement deux ou trois lignes saisies, sauf quelques cas en style administratif
- La phrase administrative possède toujours un verbe conjugué.

Ex : Ne pas écrire : « François, vingt-deux ans, en prison depuis trois ans. Grave ou plus que grave ? »

1.3. QUALITÉS D'UN BON STYLE ADMINISTRATIF

La dignité, le respect de la hiérarchie, le sens de responsabilité, la courtoisie, l'objectivité, la prudence dans le jugement, la précision, la clarté, la concision et l'harmonie constituent les principales qualités des écrits de l'administration.

1.3.1. La dignité

La dignité dans les écrits administratifs se traduit par la retenue, c'est-à-dire le respect dans tout ce qu'on écrit.

1.3.2. Le respect de la hiérarchie

Ce principe est caractérisé par le lien de subordination des agents à un centre de décision au sein d'une organisation dans le but de réaliser l'efficacité et l'unité de l'action administrative. Le correspondant est ainsi contraint d'utiliser l'expression à utiliser pour un supérieur, un égal ou subalterne.

1.3.3. Le sens de responsabilité

L'auteur ou signataire d'un document administratif doit savoir qu'il engage sa responsabilité. Par conséquent, son identité et sa qualité doivent être portée sur le document.

1.3.4. La courtoisie

À la suite du caractère de subordination, la déférence doit être réservée au correspondant. Cette considération de courtoisie se manifeste par certains éléments comme les suivants :

- L'absence des qualificatifs péjoratifs ou désagréables
- L'emploi plus ou moins fréquent de « J'ai l'honneur »
- L'usage des locutions verbales : bien vouloir, etc.

- L'usage des expressions : je vous prie, je vous serais obligé
- Le choix des euphémismes pour atténuer certaines situations graves, Le refus sans brutalité, etc.

La courtoisie suppose également le respect mutuel entre les correspondants dans le choix du style, des nuances et des formules. La lettre professionnelle sera caractérisée des bonnes manières de politesse et de déférence pour montrer au destinataire qu'on le respecte et susciter en lui la confiance.

1.3.5. La clarté

La lettre doit être parfaitement comprise par le destinataire, et non pas le pousser à demander des explications supplémentaires. Elle doit manifester la franchise et non l'équivoque ou l'ambiguïté. Chaque mot sera utilisé dans son sens exact.

1.3.6. La complétion

Cette qualité demande que la lettre puisse traiter entièrement le sujet sans rien laisser dans l'ombre, elle doit être une réponse complète à toutes les préoccupations du correspondant ;

1.3.7. La concision

Concernant la concision, la lettre ne doit dire que ce qui est intéressant sans noyer dans le verbiage pour distraire le lecteur. Toutefois seront pris en compte les détails qui s'avèrent importants ;

1.3.8. L'harmonie

Celle-ci suppose l'ordre dans la rédaction des lettres administratives, c'est-à-dire que chaque élément doit être mis à sa place dans la lettre.

Ajoutons à ces qualités précitées que la lettre devra être correcte, c'est-à-dire exemptée et dépourvue de fautes d'orthographe, de ponctuation, de style, de forme et de fond.

À l'instar de tout style professionnel, le style commercial est dénué, non seulement des incorrections grammaticales et stylistiques, mais aussi des aspects personnels et d'originalité de l'auteur. La lettre commerciale est généralement porteuse d'un message émis par un groupe (cas des personnes morales). Ce qui demandera donc la neutralité et l'uniformité.

1.4. REGISTRE DE CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE

Comme déjà signalé ci-haut, il faut toujours modérer le ton dès que jugé utile compte tenu de différentes circonstances qui font l'objet des lettres. D'où il faut user de la sagesse sans pour autant négliger les règles du style professionnel. Le style administratif ne doit pas développer les sentiments trop forts par des mots comme **chagriné, ému très fâché, émotionné, content, touché, hélas, etc.**

De même, le langage très proche du langage parlé sera rejeté dans les écrits commerciaux.

Ex : - J'espère que cela s'arrange au mieux

- Je ne partage pas le même pain avec eux, etc.

1.5. PRINCIPALES RÈGLES DU STYLE ADMINISTRATIF

1. L'incidence

Elle est le procédé de style par lequel on place, au sein de la phrase, une proposition ou un groupe de mots entre virgules pour imprégner la phrase d'un ton assoupli et voisin du dialogue.

Exemple :

- Votre retard de paiement, nous en sommes bien certains, est dû à l'oubli de votre part.
- L'étude de votre dossier, tel que nous vous l'avons promis, sera faite à la fin de cette quinzaine.
- Nous avons, non sans regret, été dans l'impossibilité d'adhérer à votre proposition.

2. L'esprit du conditionnel

En principe, le monde conditionnel sert à exprimer la condition entendue ou sous-entendue et, par conséquent, la politesse. L'usage de ce monde de conjugaison accorde à l'interlocuteur la liberté d'accepter ou de refuser ce qui lui est proposé.

Exemple :

- Nous souhaiterions vous transmettre...
- Nous regretterions de manifester une insolvabilité dans
- J'aurais admis votre proposition si elle était clarifiée

3. L'utilisation d'un adverbe d'apaisement

L'adverbe est dit « d'apaisement » lorsqu'il est utilisé pour nuancer une affirmation qui pourrait être perçue comme impérative. Citons **probablement**, **peut-être**, etc.

Exemples :

- Vous n'avez peut-être pas raison sur ce point
- Vous avez probablement tort
- Nous n'avons pas tout à fait apprécié vos articles

4. La forme impersonnelle

Elle se caractérise par l'emploi dosé du pronom neutre « IL », « CE »

Exemple : Au lieu de : « Vous vous êtes trompés dans le calcul »

On peut dire : « Il semble (il paraît) que vous vous soyez trompés dans le calcul »

À ce titre, l'usage administratif reconnaît ;

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| - Il semble que..... | - Il en résulte que... |
| - Il paraît que..... | - Il est de notre devoir (intérêt)... |
| - Il est possible que..... | - Il s'agit sans doute... |
| - Il est à craindre | - Il va être rappelé que..... |
| - Il n'est que trop vrai..... | |

5. La passivation

Le passage de la voix active à la voix passive d'un verbe permet de ne nommer personne comme responsable de l'action exprimée par ce verbe. Son usage ne sera pas non plus trop fréquent, car c'est un procédé relativement lourd, mais qui a l'avantage de ne pas citer quelqu'un ; la lettre devient ainsi collective et dont les responsabilités sont partagées.

Exemple 1 : Au lieu de : - Votre service de Statistiques a égaré nos deux lettres

On peut écrire : «nos deux lettres ont été égarées »

Exemple 2 : Au lieu de : «je vous accorderai un préavis de 21 jours on peut dire : « un préavis de 21 jours vous sera accordé ».

6. La forme interrogative

L'emploi de la forme interrogative permet parfois de demander quelque chose à quelqu'un sans pour autant prendre un ton désagréable de l'ordre. Les verbes **pouvoir** et **vouloir** sont les plus utilisés dans la forme interrogative.

Exemple : Comparez et jugez :

- Nous désirons obtenir votre opinion quant à ce
- Voudriez-vous nous préciser votre opinion quant à ce?

7. Eviter les incorrections, telles que :

- Les néologies : création des mots inexistants
- Le solécisme : c'est-à-dire mauvaise construction de phrases ; oubli des prépositions, confusion des verbes
- Le barbarisme : altération sémantique des mots

Ex : J'arrive de suite → j'arrive tout de suite

- Le paronyme : mot qui ressemble à un autre par la sonorité
Ex : événement /avènement
- La tautologie : répétition inutile des mots.

1.6. FORMULES ET EXPRESSIONS USUELLES

Les formules et locutions à utiliser dans la correspondance administrative doivent tenir compte des circonstances relatives au contexte de la lettre par rapport à la hiérarchie.

1.6.1. Les formules d'usage

Certaines formules générales de courtoisie sont à retenir ici pour une bonne lettre administrative.

a. Formules d'appel ou vedettes

Elles sont applicables pour désigner des personnalités politiques, administratives, diplomatiques, militaires, ecclésiastiques, etc.

- Pour une personnalité politique: Monsieur le Président de la République, Monsieur le Député,
- Pour une autorité supérieure : Monsieur le Gouverneur, Monsieur l'Ambassadeur, Monsieur le Ministre....
- Pour un égal : Cher Monsieur, Cher ami, Cher camarade, Monsieur et cher collègue...

b. Formules de traitement :

- ❖ Votre (Sa) Majesté, pour un souverain,
- ❖ Votre (Son) Excellence, pour un chef d'Etat, un ministre...
- ❖ Votre (Sa) Sainteté ou Très Saint Père, pour le pape
- ❖ Votre (Son) Eminence, pour le cardinal
- ❖ Monseigneur, pour l'évêque
- ❖ Monsieur, pour le curé
- ❖ Monsieur, pour l'abbé ou Révérend Père

- ❖ Très Révérend ou Révérendissime
- ❖ Maître pour un avocat
- ❖ Docteur, pour un médecin,
- ❖ Monsieur le Général, le Colonel... pour une femme qui s'adresse au responsable militaire
- ❖ Mon Général, Mon Capitaine, Mon Commandant... si c'est un homme qui écrit à une autorité militaire
- ❖ Honorable, pour le député et le sénateur.
- ❖ Votre (Son) Altesse pour le prince.

N.B : Il faut signaler ici que l'usage de la majuscule s'impose dans la rédaction des initiales de ces formules.

1.6.2. EXPRESSIONS USUELLES

Certaines formules ou expressions usuelles de politesse sont à retenir à ce sujet :

1. Pour introduire une lettre sans référence :

- J'ai l'honneur de porter à votre connaissance....,
- J'ai été saisi de....,
- J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur....,
- Il m'est agréable de porter à Votre Excellence....

2. Pour introduire une lettre avec référence :

- ✓ En réponse à votre lettre numéro relative à...,
- ✓ Votre lettre n°du a retenu notre attention sur....,
- ✓ J'ai l'honneur d'accuser bonne réception de votre lettre numéro du

3. Pour soumettre une proposition à un supérieur :

- ✓ J'ai l'honneur de présenter à votre agrément....,
- ✓ J'ai l'honneur de soumettre à votre appréciation....,
- ✓ J'ai l'honneur de vous soumettre ce projet pour avis et instruction...

4. Pour donner un ordre

- Je vous invite à...,
- Il vous appartient de...,
- Vous voudriez prendre toutes les dispositions pour

5. Pour critiquer avec courtoisie :

- Il me paraît regrettable que ...,
- Il serait mieux de... au lieu de...,
- Il me semble qu'il serait souhaitable de... que de

6. Pour refuser avec courtoisie

- Il ne m'a pas été possible de,
- Dans les circonstances actuelles, il m'est impossible de ...,
- Votre requête a attiré mon attention..., sur mais elle sera classée en ordre utile, le moment venu...

c. Formules finales.

- Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs
- Je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire Général Académique, l'assurance de ma considération distinguée (ou mes sentiments déferents et dévoués)
- Espérant à une suite favorable que vous voudriez réserver à la présente, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.
- Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'hommage de mon profond respect
- Veuillez agréer, Vedette, l'assurance de ma haute considération (pour les hauts fonctionnaires ou les protocolaires)
- Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de notre parfaite considération (pour un supérieur à un son subalterne)
- Nous vous adressons, cher Monsieur, nos civilités (entre égaux)
- Pour le pape : Prosterné aux pieds de votre sainteté et implorant la faveur de la bénédiction apostolique, j'ai l'honneur d'être, Très Saint Père, avec la plus profonde vénération de Votre Sainteté, le très humble obéissant serviteur et fils.

CHAPITRE II : LA PHRASE ADMINISTRATIVE

2.1. Caractéristiques d'une phrase administrative

Contrairement à la phrase littéraire (qu'on rencontre dans les œuvres littéraires), la phrase administrative est très complexe et souvent longue. Le souci de tenir des nuances, de réserve, de précision, de clarté, de cas particuliers, cela explique la complexité et la longueur d'une phrase administrative. En principe, les caractéristiques spécifiques de la phrase administrative sont les suivantes :

- La longueur de la phrase,
- L'abondance des locutions et expressions,
- La fréquence des tournures négatives,
- L'absence des formes interrogatives.
- L'absence du pronom indéfini « on »,
- L'emploi du conditionnel
- L'usage fréquent des mots de liaison
- L'emploi de certains éléments pour nuancer le temps et le lieu
- La non répétition des mots à des intervalles rapprochés
- L'allègement du style administratif
- L'usage du vocabulaire administratif, etc.

2.2. ÉLÉMENTS D'UNE LETTRE ADMINISTRATIVE

2.2.1. L'en-tête ou le timbre

C'est l'en-tête ou l'adresse de l'expéditeur qui est, dans la plupart des cas, un service public ou privé. C'est une mention que l'on met à l'angle supérieur gauche du document pour marquer son origine. L'en-tête est écrit en toutes lettres et cela en majuscules

Exemple :

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT PRIMAIRE SECONDAIRE
ET PROFESSIONNEL
ECOLES NON CONVENTIONNÉES
INSTITUT DE GOMA
BP 50 GOMA.

1. Le lieu et la date

Dans la correspondance administrative, le lieu et la date se placent toujours dans l'angle supérieur droit. La date administrative ne se termine pas par un point et elle ne sera jamais soulignée. Etant séparée du lieu par une virgule, la date est précédée de l'article défini « le » et non du déterminant « ce ».

Exemple : Kisangani, le 21 décembre 2018

Mais dans certaines décisions, le lieu et la date se placent à la fin de celles-ci afin de témoigner la fermeté de la décision prise par l'autorité.

Ex : Fait à Goma, le 26 novembre 2018

NB : La date accorde une certaine valeur juridique à la lettre, et une lettre non datée est contestée juridiquement.

2. L'objet (la concerne ou la rubrique)

C'est une mention que l'on place en-dessous de l'en-tête à gauche, étant précédée de la référence sur la même ligne que la suscription. Elle est introduite souvent par le mot **objet** ou **concerne**, suivi de deux point (:) et souligné pour frapper le lecteur sans point (.). Son importance pratique est de préciser sommairement la question traitée dans le document.

Ex : *Objet : Demande d'emploi* À Monsieur le Directeur des Services de Finance de ...

3. Les références ou numéros

C'est une mention, ou un code de l'administration ; qui a comme pour but de rappeler le numéro de la lettre à laquelle on répond ; dans ce cas, la lettre a deux types de références

- ❖ Votre référence (V/Réf.).
- ❖ Notre référence (N/Réf.).

La 1^{ère} rappelle la lettre à laquelle on répond, et la seconde donne le numéro de la lettre qu'on écrit. La référence se place toujours au milieu de l'en-tête et l'objet dans la partie gauche.

Exemple :

Dr Pro Tél : +2	MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET UNIVERSITAIRE. INSTITUT SUPÉRIEUR PÉDAGOGIQUE DE MACHUMBI SECRÉTARIAT GÉNÉRAL ACADÉMIQUE
	N/Réf : ISP-MACH/SGAC/538/ 03/2008 ou Simplement : N/Réf : ISP-MACH/SGAC/03/2008.
	Objet : Inscription des candidats en G1 français et math

4. La réclame ou suscription

Elle n'est rien d'autre que la fonction exercée par la personne physique ou morale du destinataire. Elle doit être parallèle à l'objet.

Exemple :

<p>Objet : Implantation de l'ISIG dans notre région</p>	<p>À Monsieur le Secrétaire Général Académique de l'ISIG/Goma à <u>GOMA</u></p>
--	--

5. La vedette ou appellation

C'est une formule souvent courte par laquelle on désigne le destinataire « sous forme de titre » sans désigner son nom, elle est suivie d'une virgule (,).

- ❖ Pour une personne physique : Monsieur, Madame, Mademoiselle....
- ❖ Pour une personne morale : Monsieur le Directeur Général, Madame (le) la Ministre, Madame le Chef de centre, etc.

6. Le corps de la lettre ou texte proprement dit

Ici, il est question du contenu, de la matière dans une correspondance. En correspondance administrative, spécialement en RDC, le corps de la lettre comprend 3 parties :

- ❖ L'introduction,
- ❖ Le développement et
- ❖ La conclusion.

En rédigeant nous devons respecter une marge à gauche, à droite, en haut et en bas. Aussi sommes-nous sensés écrire avec interligne et espacement pour rendre claire notre texte.

Voici les dispositions pratiques qui sont en vigueur

a) La disposition française

En-tête	lieu et date
N/Réf.	
Objet	suscription
	Vedette,

	Noms et signature

b) La disposition américaine

En-tête
Lieu et date
Réf
Suscription
Objet
Vedette,
.....
.....
.....
.....
.....
.....
Noms et signature

c) La disposition mixte ou normalisée

En-tête	
N/ Réf	
Objet	Suscription
	Vedette,
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Noms et signature	

7. Les annexes (C.J.) ou pièces jointes (P.J)

Celles-ci constituent des mentions par lesquelles on désigne certains documents qui accompagnent la lettre. En correspondance administrative, les annexes ou pièces jointes sont signalées dans le corps de la lettre et spécialement dans la partie de développement vers la fin.

Ex : Sous ce pli et ci-joint, vous trouverez respectivement une photo et une somme de

Mais il arrive de fois où les annexes sont signalées à la place de « Copie pour information » (C.I) à la manchette gauche au bas de la page.

EX : P.J. – Une photo.

– Une somme de...

8. Les copies pour information (C.I)

Lorsque l'expéditeur compte informer plusieurs échelons, il utilisera la mention « Transmis copie pour information à : », suivie, en ordre utile et hiérarchiques des titres décroissants des personnes concernées.

EX : *Transmis copie pour information à :*

- *Monsieur le Gouverneur de la Province du Nord-Kivu,*
- *Monsieur le Commandant de la 8e Région militaire,*
- *Monsieur le Maire de la ville de Goma*

(Tous) à GOMA.

NB : Généralement la mention « Transmis copie pour information à » est placée entre la date et la réclame. Toutefois, lorsque les copies pour information sont adressées aux personnalités de la même organisation (service ou entreprise), la mention « transmis copie » est remplacée par la mention CI (copie pour information) portée dans la manchette gauche au bas de la page.

- EX : CI : - *Directeur Général,*
- *Secrétaire Général Académique,*
- *Administrateur de budget.*

10. La signature

Toute lettre administrative doit être signée, sans quoi elle est considérée comme un tract et sans aucune valeur juridique. La signature se place toujours à la fin de la lettre étant suivie du nom de l'auteur, si celui-ci porte une qualification c'est cette qualification ou fonction qui précède la signature. La signature n'est apposée sur un document que lorsqu'on témoigne juridiquement son propre engagement. Le **paraphe** sur un document ne signifie qu'une prise de connaissance à revoir sans aucun engagement juridique. Il est donc apposé vers l'en-tête ou à la marge.

NB : Une signature doit au moins porter quelques lettres du nom de l'auteur. Elle reflète ainsi les noms de l'expéditeur.

11. Le post-scriptum (P.S.)

C'est une addition en-tête de la lettre déjà rédigée, justifiant une nouvelle reçue en dernière minute ou certains éléments oubliés, mais jugés importants et que l'on devrait insérer dans le corps de la lettre. Le post-scriptum se place donc au bas de la page vers la gauche.

NB : Il n'est toujours pas respectable d'utiliser le « P.S. » dans nos correspondances administratives, cela étant compris comme un signe de négligence.

12. La mention « sous-couvert » (avis favorable)

Elle est portée en-dessous de la suscription suivie du titre, de la signature et du nom d'une personnalité pour signifier que celle-ci connaît ou a autorisé la procédure adoptée par l'expéditeur.

13. La mention « copie conforme à l'original » (cc)

Pour reproduire textuellement un document dont on n'est pas l'auteur dans le cadre d'en faire large diffusion, on portera cette mention au bas de la lettre après le titre et le nom (sans signature de l'auteur du document original). Elle est suivie alors du titre et du nom avec signature de l'autorité qui reproduit in extenso ledit document.

Fait à Kinshasa, le 20 septembre 2019
Le Président de la République
Démocratique du Congo.
Félix Antoine Tshisekedi Tshilombo

Pour copie conforme à l'original
Bukavu, le 30 octobre 2019
Le Gouverneur du Sud-Kivu
Noms et signature
(Sceau)

14. La mention “ ad interim” (a.i)

Elle est portée au bas de la lettre vers la signature, après la fonction de l’auteur, lorsque ce dernier est intérimaire.

EX : Le Directeur administratif a. i

(Signature)

Nom et post nom.

1.5. Les mentions « à l’attention de » et « c/o » (care of)

La mention:

- “**À l’attention de**” est d’usage pour préciser le plus concerné lorsque le destinataire est une institution ou un groupe de gens inséparables.

Ex : Aux étudiants de l’ISIG/GOMA.

A l’attention du Président du comité estudiantin.

- « **c/o ou care of** » signifie « aux bons soins de » confère (cf.)

Ex : À mademoiselle Sylvie MOZA KALYOKO

C/O Dr Emmanuel KALYOKO HANGI

BP 50 GOMA.

CHAPITRE III. CORRESPONDANCE RELATIVE À L'EMPLOI

3.0. Introduction

La correspondance administrative a actuellement pris d'ampleur dans tous les domaines étatiques et privés. En effet, l'importance des rapports entre Employeur et Employé conduit à la réglementation des documents y afférents. Pour faire connaître son besoin en personnel, l'employeur lance l'offre d'emploi. La suite à l'emploi c'est la demande d'emploi en provenance d'un particulier ou d'un organisme public. Enfin, le contrat devra être établi et signé en bonne et due forme.

Par ailleurs, le même rapport Employeur – Employé demande une discipline appropriée (sanctions, perte d'emploi...). L'employeur a l'obligation de verser une rémunération chiffrée à son personnel. Quant au subalterne, il doit faire rapport sur ses fonctions à la hiérarchie. Bref, toutes ces opérations s'opèrent moyennant des lettres et des documents écrits.

3.1. Offre d'emploi

Pour procéder au recrutement d'un personnel, une institution peut recourir à certains moyens :

- ✓ Faire des annonces sur la presse (radio, presse écrite, télévision ...)
- ✓ S'adresser à des organisations de placement
- ✓ Moyen d'affiches aux valves ou sur les lieux publics, etc.

Le plan d'une offre d'emploi nécessite les éléments suivants :

- Nom et adresse de l'entreprise qui offre l'emploi
- Le poste ou la tâche à pourvoir
- Les exigences du poste (études, âge, aptitudes professionnelles)
- La rémunération (salaire et avantages si possibles...) pour le poste
- Les indications utiles pour le contact avec l'entreprise.

Modèle 1 :

<p align="center">LE BUREAU DU TERRITOIRE DE MASISI NORD-KIVU RDC <u>OFFRE D'EMPLOI</u></p> <p>Cherche pour engagement</p> <p>UN COMPTABLE QUALIFIÉ</p> <p>Répondant aux critères ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nationalité congolaise - Diplôme L2 en Economie - Connaitre l'informatique - CV <p>Appointement intéressant, 13^{ème} mois</p> <p>Semaine anglaise</p> <p>Adresse : Bureau du Territoire de Masisi</p>

Modèle 2

<p align="center">CONGO AIR WAYS GOMA RDC <u>OFFRE D'EMPLOI</u></p> <p>Engageons</p> <p>UN PILOTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 ans, sexe masculin - L2 Aviation civile - 5 ans d'expérience - Bilingue : Français- Anglais - Formation en Informatique - Bon chauffeur - 13^{ème} mois <p>Se présenter en personne à notre bureau au centre- ville de Goma</p>
--

3.2. La demande d'emploi (lettre de candidature ou lettre de motivation)

Comment valoriser votre candidature à travers votre lettre de motivation et votre CV ? La lecture que font les employeurs de ces deux documents est très différente. En effet, dans votre CV, l'employeur cherche des informations qui ont trait à votre parcours professionnel, tandis que, à travers votre lettre de motivation, il espère plutôt percevoir les principaux traits de votre personnalité.

Si votre CV donne des indications sur votre profil professionnel, votre lettre de motivation montre avant tout votre façon de vous exprimer et de communiquer. Ainsi, adopter un style clair, précis, direct et structuré, c'est être perçu comme une personne claire, précise, directe et structurée. La lettre de motivation vaut autant le CV : ne la négligez pas.

Dans une demande d'emploi, l'auteur est tenu de respecter les principales conditionnalités telles que :

- Présenter une demande manuscrite
- Une enveloppe de qualité et bien franchie
- Les pièces jointes seront imprimées
- Ecrire lisiblement, sans fautes ni surcharges
- Ne pas dépasser une page.

a. Plan d'une demande d'emploi.

- Formuler la demande et éventuellement préciser la manière dont on a su la vacance de poste,
- Brève présentation et motivation de la demande,
- Expérience : annoncer les postes déjà occupés, le curriculum vitae et éventuellement les références (personnes capables de témoigner de vous surtout vos anciens employeurs).
- La formation continue si nécessaire (il continue les études),
- Se sentir à la disposition de l'employeur : exprimer l'espoir d'une suite favorable et persuader qu'on donnera satisfaction.

b. Modèle : lettre à commenter (à critiquer ou à apprécier)

Monsieur le Chef le Directeur,

À la suite de votre offre d'emploi parue dans le journal « Le Quotidien » du 12 courant, j'ai l'honneur de poser ma candidature au poste de que vous proposez.

En effet, âgé de trente ans comme souhaité, je suis détenteur d'un diplôme de ... dont copie et curriculum vitae en annexe.

Après avoir exercé des fonctions de, votre poste à pourvoir m'attire particulièrement, car il m'offre l'opportunité de développer davantage mes compétences.

En outre, j'ai suivi différents stages dans le cadre de la formation continue à et à

En cas d'une suite favorable à la présente, je me mettrai à votre entière disposition et ferai tout mon mieux pour mériter votre confiance.

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

Remarque :

Il existe aussi des formulaire imprimées de demande d'emploi pour certaines entreprises, dont le chef peut en vouloir recueillir des données utiles sur le candidat. Une lettre de demande d'emploi doit être accompagnée de deux pièces jointes - photocopie du diplôme et CV - qui seront de préférence annoncées dans le corps de la lettre. Ne cédez jamais les originaux de vos diplômes, mais plutôt les copies.

3.3. LE CURRICULUM VITAE (CV)

Le curriculum vitae est une liste des principaux éléments qui sont susceptibles d'intéresser l'employeur et qui ont marqué la vie du candidat depuis la naissance. C'est principalement le résumé du parcours scolaire et professionnel d'une personne qui comprend son éducation, son expérience, etc. Le CV se termine toujours par une formule de jurement (ou serment) qui confirme que les déclarations émises sont vraies. Les éléments du CV peuvent varier selon les informations qu'on a à livrer à l'employeur, mais ils sont souvent rangés en 5 rubriques :

1. L'identité complète:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| - Nom : | - Nom du père : |
| - Post-nom : | - Nom de la mère : |
| - Prénom : | - Groupement d'origine : |
| - Lieu et date de naissance : | - Secteur/chefferie : |

- | | |
|-----------------|-----------------------------------|
| - Territoire : | - Adresse : Avenuen°, |
| - District : | Q/....., C/....., Ville |
| - Province : | - Tél : |
| - Nationalité : | - E-mail : |
| - Etat-civil : | |

2. Etudes faites et titres obtenus

- Enumérer dans l'ordre chronologique les études faites en indiquant le diplôme ou titres obtenus à chaque degré : primaire, secondaire, universitaire ou même postuniversitaire.
- Signaler aussi d'autres aptitudes particulières.

3. Réalisation ou expérience (ou services antérieurs ou même service rendu).

Par ordre chronologique, reprendre les différentes fonctions ou postes occupés dans la vie en indiquant aussi l'entreprise.

- Signaler les ouvrages réalisés,
- Indiquer les publications scientifiques ou autres.

4. Situation actuelle et / ou langues parlées

- Indiquer qu'on est chômeur ou ce qu'on fait pour le moment
- Signaler les langues parlées sans oublier sa langue maternelle,
- Signaler la date à partir de laquelle on sera disponible.

5. Desiderata et/ou confession religieuse

Indiquer ce qu'on désire ou ce qui peut suppléer à ce qu'on désire (mais comme la lettre de demande d'emploi indique ce qu'on désire, cette partie est facultative ; elle est obligatoire s'il n'y a pas de demande d'emploi.)

Formule de jurement ou de serment.

Je jure sur mon honneur que les déclarations ci-haut fournies sont justes.

Fait à, le /...../ 20...

Signature

Noms du déclarant.

3.4. LE CONTRAT DE TRAVAIL

Le contrat de travail est une convention consensuelle entre l'employeur ou patron (qui doit verser la rémunération convenue) et le travailleur (qui doit fournir un travail sous l'autorité et la direction du patron).

À ce titre, Camerlynck définit le contrat de travail comme « une convention pour laquelle une personne, le salarié, met son activité professionnelle au service d'une autre personne, l'employeur ou le patron, qui a autorité sur elle et lui verse une rémunération, le salarié. »

Le contrat de travail peut être verbal ou écrit. Lorsque le contrat est écrit, il doit contenir les clauses essentielles et souvent, il sera rédigé en langue officielle ou de préférence dans la langue maîtrisée par le travailleur. Sa rédaction peut être un texte simple structuré en paragraphes ou un texte arrangé en rubriques d'articles et alinéas.

Modèle :

En-tête

CONTRAT DE TRAVAIL

Entre les soussignés, X..... (noms de l'entreprise en abrégé ou en sigle) dont le siège social est àreprésenté par (grade du représentant), désigné par le terme EMPLOYEUR d'une part, et Madame, Mademoiselle, Monsieur.....(identité par le terme de l'employé), il a été conclu ce qui suit :

Mr Y.....entre le.....en qualité de.....

Au service de Mr X.....

Il s'engage de travailler pour le compte de Mr X..... pendant.....heures par jour, de.....heures à.....heures.

Ces heures de services pourront être modifiées selon les nécessités de service, à l'exception du dimanche et des jours fériés. Il s'engage à effectuer consciencieusement tous les travaux concernant sa profession qui lui seront imposés (cf. description de son poste en annexe.)

Mr X.....s'engage à payer à Mr Y.....un salaire de.....FC par jour/mois. Les paiements auront lieu le.....à.....

Le présent contrat est valable pour une durée de.....après une période probatoire de.....mois/jours sanctionnée par la cote..... Sa durée pourra être prolongée après entente des parties contractantes.

La résiliation du présent contrat pourra se faire par écrit ou devant des témoins après un préavis de.....mois/jours.

Pour les points non explicités dans le présent contrat, les parties se référeront aux dispositions légales en vigueur dans ce pays aux statuts et ROI de l'entreprise.

Fait à, le...../...../.....

Le postulant

L'employeur

3.5. LE CERTIFICAT DE TRAVAIL ET L'ATTESTATION DE SERVICE RENDU

Modèle 1 :

ATTESTATION DE SERVICE RENDU N°

Je soussigné MIRINDI BAKWANAMHA, Directeur Général de l'Ecole Nationale d'Administration, atteste par la présente que Monsieur KASEREKA MAKELELE, est Chef du Département Technique à l'ENA (matricule :25762/69) depuis le 20 février 2014.

La présente attestation lui est délivrée pour servir et faire valoir ce que de droit.

Fait à....., le...../...../.....

Fonctions de l'autorité qui signe + Signature

Modèle 2 :

CERTIFICAT DE TRAVAIL

Je soussigné(e)....(noms) certifie avoir employé Monsieur(Madame)...(noms, date de naissance) en qualité de.... Il (elle) me quitte libre de tout engagement. Son travail et sa conduite m'ont toujours donné satisfaction (mention facultative).

Fait à....., le...../...../.....

CHAPITRE IV. CORRESPONDANCE DISCIPLINAIRE

4.0. Introduction

Le personnel d'une entreprise doit être soumis à un régime disciplinaire et doit être en être informé lors de son entrée en fonction au préalable. Si l'employeur constate des insuffisances chez son employé, souvent des mesures appropriées seront nécessairement prises.

4.1. RÉGIME DISCIPLINAIRE

Par régime disciplinaire, nous entendons l'administration des sanctions professionnelles d'ordre préventif ou d'ordre répréhensif. Il s'agit, en d'autres termes, de la conduite à suivre en matière des sanctions professionnelles dues aux fautes disciplinaires. La législation congolaise prévoit, qu'après des avertissements, les sanctions applicables aux employés sont les suivantes :

- ❖ Le blâme ou la réprimande,
- ❖ La retenue du tiers de traitement,
- ❖ La suspension,
- ❖ La révocation ou congédiement.

a. De l'observation verbale.

C'est un avertissement, un reproche verbal, qui doit avoir un ton de courtoisie pour essayer de réparer le comportement ou la conduite de l'employé. Cette observation sera faite au concerné seul ou en présence d'un témoin et peut se répéter plusieurs fois pour la même faute ou pour les fautes différentes.

b. De l'avertissement écrit.

Il se fait par lettre (par écrit) avec un ton modéré. L'employeur doit toujours y témoigner une compréhension sincère et s'y montrer qu'il est disposé à faire de nouveau confiance à son employé dans le respect des conditions indiquées.

Modèle I.

Object : Avertissement.

Monsieur,

La fréquence de vos retards et de vos négligences dans l'exercice de l'emploi qui vous a été confié, a obligé votre chef de service de m'en faire part.

Il est de mon devoir de vous en avertir et de vous exprimer mes regrets sur vos manquements, que s'ils se reproduisaient, je ne me demande si nous devons continuer à vous faire confiance dans notre entreprise.

J'espère vivement recevoir de vos immédiats le témoignage de satisfaction qui me prouvera que vous méritez encore cette confiance.

Recevez, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Chef du Personnel

Signature

Noms

Modèle 2.

Objet : Votre révocation

Monsieur,

Nous avons le regret de vous informer que, devant votre volonté persistante et délibérée de ne tenir aucun compte ni de nos observations du mois de, de l'avertissement contenu dans notre lettre n° du Et compte tenu de votre suspension du mois dernier, nous avons pris la décision de ne plus vous compter parmi le nombre de nos agents.

À ce titre, nous vous précisons que votre révocation prendra effet à partir du 16 décembre courant.

Vous pourrez vous présenter à notre service de paie pour recevoir les émoluments qui vous restent dus. Il y sera tenu à votre disposition le certificat (attestation de services rendus) du travail comme prévu par l'article 24 du code de travail.

Recevez, Monsieur....., nos salutations distinguées

Le Directeur Chef de Service

Claude Nyanya Mbogabuchungu

Signature

4.2. PROCÈS VERBAL D'ACTION DISCIPLINAIRE

Modèle :

PV d'ouverture d'action disciplinaire

Conformément aux dispositions de (1)..... relatives au régime disciplinaire ;

Nous (2)(Noms + fonctions de l'autorité),
Avons constaté ce jours à charge de Monsieur, Madame..... (3) (nom+ post nom-
grade fonction ...n° matricule de l'agent) la (les) faute (s) disciplinaire (s) suivante(s) :

1.....

2..... En foi de quoi , il
lui est utile de présenter ses justifications écrites dans un délai de ...jours.

Le présent P.V ouvre d'office l'action disciplinaire à charge du prénommé en date
de ce jour.

Fait à.....,le .. / /....

Sceau du service.

Nom et signature de l'autorité qui ouvre l'action disciplinaire

- Reçu àle...../.....

(Noms et signature de l'agent notifié)

- En cas de refus de signer (6) : le.....

(Noms et signatures des témoins).

4.3. PROCÈS VERBAL DE CLÔTURE D'ACTION DISCIPLINAIRE

PV de clôture d'action disciplinaire

Conformément aux dispositions de relatives au régime disciplinaire,

Vu l'action disciplinaire ouverte le en charge de Monsieur, madame :

noms + post-nom-grade, fonction, matricule.....

Nous (Noms + grade... fonction de l'autorité).....

DÉCIDONS :

1. Le classement sans suite du dossier disciplinaire.
2. D'infliger au prénommé la (les) sanction(s) :

.....

Pour les fautes lui reprochées suivantes,

.....

Fait à, le/...../.....

Noms + signature de l'autorité qui clôture l'action disciplinaire.

4.4. LA LETTRE DE RECOURS

Du latin « *recursum* », retour en arrière. La lettre de recours est une demande, une sollicitation d'annulation ou de modification d'un acte administratif ou d'une décision de justice. Autrement dit, dans une lettre de recours l'auteur doit demander qu'on lève la mesure qui a été prise en sa défaveur.

Plan d'une lettre de recours :

- Rappeler la peine subie
- Annoncer clairement la cause de la peine qui a été infligée
- Moyennant une preuve valable, montrer la conséquence néfaste liée à cette peine
- Solliciter l'annulation de la mesure
- Proposer une nouvelle mesure favorable
- Exprimer l'espoir d'une suite satisfaisante.

Modèle (à commenter)

Objet : Recours

À Monsieur le Président du Jury de l'ISIG /GOMA à **GOMA**

Monsieur le Président du jury,

J'ai l'honneur de venir auprès de votre compétence vous informer que, pour des raisons de santé (voir billet médical en annexe), je n'ai pas présenté l'examen de Correspondance commerciale et administrative assurée par le Chef de Travaux et Diplômé d'Études Approfondies Monsieur Joseph Mushunganya.

Cela étant, je solliciterais votre indulgence, par la présente, pour que la chance de passer ledit examen me soit accordée.

Veuillez agréer, Monsieur le Président du Jury de l'ISIG/GOMA, l'expression de ma considération distinguée.

C.I :- Secrétariat Général Académique

- Dr Prof Joseph Mushunganya

Votre Étudiant(e)

Signature

Noms

CHAPITRE V. DOCUMENTS ADMINISTRATIFS À USAGE COURANT

5.1. LA CIRCULAIRE

Définition

Un même document, note ou lettre, peut être adressé individuellement à plusieurs personnes. Ce document, qui permet à l'information de « circuler » est appelé **circulaire**. Sa spécificité est que le texte doit s'adresser à la fois à tous et à chacun. Le traitement de texte permet aujourd'hui ce genre d'exploit en autorisant des textes de portée générale dans lesquels on peut insérer des informations différentes selon les diverses catégories des destinataires.

5.2. LA NOTE ADMINISTRATIVE

La note de service est un document administratif d'ordre interne, c'est-à-dire qui circule à l'intérieur d'une même unité administrative et qui traite d'une affaire courante.

Elle est destinée :

- à un supérieur hiérarchique ou à un autre service, soit pour résumer des dossiers ou des documents, soit pour faire le point sur une question à expliquer ;
- à un subordonné lui donner des indications sur un travail à réaliser.

La note a pour but de clarifier une question ou de provoquer des instructions. Dans la mesure où elle est destinée à l'information, la note doit être :

- brève et concise : son but est de **faire gagner du temps au lecteur** ; elle doit résumer de façon synthétique l'ensemble de la question ;
- logique : elle doit situer le problème, exposer clairement les arguments ou les faits, les discuter et conclure en proposant des solutions aux problèmes évoqués.

Les différents types de notes sont les suivants :

- **La note de service** : elle est couramment utilisée pour informer tout le personnel ou une partie du personnel sur une disposition officielle concernant l'organisation du service ;
- **La note explicative** : elle reprend un sujet déjà traité et y ajoute des explications. Elle sert à donner au destinataire des précisions qui lui permettront d'agir.

- **La note impérative** : plus directe et plus sèche que la note explicative, celle-ci constate des erreurs ou des manquements.
- **La note de synthèse** : c'est un document clair, précis et cohérent qui est rédigé à partir des informations diverses, voire contradictoires. Les décisions sont souvent prises à partir des notes de synthèse.

La note de service se distingue de la circulaire, qui, elle, émane d'une autre unité administrative située à un niveau hiérarchique beaucoup plus élevé.

Par exemple, le Directeur Général rédige une note de service à l'attention des Chefs de service. Le Chef de service, lui, rédigera une note de service à l'attention des agents de son service. Si les agents de votre service ne respectent plus les heures de service (heures d'arrivée et heures de sortie), rédigez une note de service pour leur rappeler les dispositions réglementaires.

Modèle :

Objet : *Note de service relative à la fin des cours , TP et interrogations en premier cycle .*

- *Chefs des sections (tous)*
- *Chefs des départements (tous)*
- *Enseignants (tous)*

Conformément au calendrier académique de l'année en cours , il vous est rappelé que la date butoir (finale) des cours, travaux et interrogations est fixée au 31 courant.

Par conséquent, vous voudrez bien réserver une attention particulière à la finalisation de vos travaux susmentionnés précisément pour le cycle de graduat.

Fait à Goma, le 02/09/2019

Le Secrétaire Général Académique

Signature

Noms et signature de l'autorité.

5.3. LE RAPPORT

Le rapport est un document qui traite d'une question importante et qui est adressé à un supérieur hiérarchique. Il a généralement pour objet :

-l'exposé de l'exécution d'une mission ;

-l'étude d'une question, des faits importants survenus au sein de l'Administration. En effet, le rapport diffère du compte rendu par sa rédaction personnelle et par sa portée plus générale et analytique. Il

évoque un certain nombre de données objectives, des analyses. Il aboutit à une conclusion et présente des propositions sur lesquelles le supérieur aura à se prononcer. Ces propositions sont exprimées de préférence au conditionnel afin de souligner la liberté du destinataire de les approuver ou de les rejeter.

Présentation d'un rapport

La présentation d'un rapport n'est soumise à aucune règle précise. Généralement, il s'annonce par son titre et comporte l'indication du destinataire ainsi que son objet sommaire. Il est rédigé sous une forme personnelle, le plus souvent à la 1^{ère} personne du singulier ou à la 1^{ère} personne du pluriel. Il ne comporte ni formule d'appel, ni formule de courtoisie, sauf dans un seul cas, lorsque le rapport est adressé par un ministre au Président de la République pour lui présenter un projet de loi.

Le rapport comprend trois parties dans sa structure : l'introduction, le développement et la conclusion.

a) L'introduction, elle fait connaître, d'une manière précise et complète, le sujet traité, l'objet du rapport et les instructions auxquelles il se réfère. L'introduction doit renseigner sur la cause, l'objet et la durée de la mission ainsi le résultat attendu.

Exemples :

« Par la lettre n°....du...., vous nous avez demandé de nous rendre à.....pour mener un enquête auprès de la population de la localité de...., bénéficiaire d'un don de 160 000 000 de FC pour le projet d'irrigation des terres arables, lequel projet initié par CARITS afin de permettre à la Direction de financement des projets ruraux de préparer son budget pour l'année prochaine. Nous nous y sommes effectivement rendu du 05 janvier au 06 février courant. »

« J'ai l'honneur de vous adresser, ci-après le rapport sur l'étude de faisabilité du projet de construction d'un barrage hydro-électrique sur le site de Shabunda, que vous avez bien voulu me demander par votre lettre n°.....du..... »

b) Le développement, il constitue le fond même du rapport. Il contient toutes les explications et toute l'argumentation relative au sujet traité dans le document. Le rédacteur devra présenter chronologiquement des faits précis, des observations et des informations vérifiées. Il devra, à partir de ces éléments objectifs, un raisonnement rigoureux qui lui permettra de faire une démonstration méthodique et aboutir à une conclusion qui donne satisfaction au lecteur.

c)La conclusion, elle annonce, sous une forme claire, les propositions qui doivent découler logiquement du développement. Lorsque le rapport est adressé à un supérieur hiérarchique, il faut employer le conditionnel puisque c'est à qu'appartient la décision.

Le rapport doit être signé et doit être transmis à l'autorité supérieure par voie hiérarchique. Dans la mesure du possible, le rapport répondra aux questions : **qui ? quoi ? où ? quand ? comment ?** pour aboutir à des propositions nettes et claires.

De par leurs formes, on distingue le rapport de stage, et rapport d'activité en cours (rapport de recherche ou d'expérience, projet de recherche, mémoire ou rapport de compilation, rapport de DEA, rapport scientifique).

5.4. LE COMMUNIQUÉ

Communiqué aux membres de la Communauté de l'Université de Goma.

Le Recteur de l'Université de Goma, Monsieur le Professeur porte à la connaissance de membres de la communauté de l'UNIGOM que la cérémonie d'installation du porte-parole des étudiants pour l'année académique 2019-2020 aura lieu le samedi 17 janvier 2020 à partir de 14h⁰⁰ dans la salle Bamwisho Mihia.

Les cours prévus de cette journée seront suspendus et tous les membres de la communauté sont cordialement invités à cette importante cérémonie de la jeunesse.

Fait à Goma, le 03 janvier 2020

Le Secrétaire Général Académique

Sceau

Signature

Noms.

5.5. LE COMPTE RENDU

Le compte rendu est un document qui décrit des faits écoulés. C'est un document qui restitue tout ou une partie du contenu d'une réunion, d'une activité ou de toute autre situation ou état des faits constatés. Il faut distinguer le compte rendu intégral du compte rendu analytique. Le compte rendu intégral est une reproduction et une transcription fidèle de ce qui été dit. Quant au compte rendu analytique, c'es celui dans lequel le chef, bien que devant être précis, opère un tri dans les informations et n'en rapporte que les éléments essentiels.

Plan d'un compte rendu

Le compte rendu reprend les éléments ci-après :

1. **Un en-tête** : c'est le service de provenance du document.
2. **Un timbre** : ex : Compte rendu de la réunion du comité de gestion du ...
3. **Un exposé** qui fait connaître le(s) cadre(s) et les circonstances dans lesquels se déroule la réunion.

Il comprend : **a) la partie liminaire**

Ex : Le mardi 15 janvier 2011 à 14 heures s'est tenue une réunion dans la salle..... ou la présidence de Monsieur....., à l'occasion de ...

b) la partie des participants.

Sont ou ont été présents : (Cf. liste des présences)

N°, NOMS ET POST NOMS, FONCTION, TELEPHONE, SIGNATURE

Sont (ont été) excusés : nom & post noms :

- 1.
- 2.
- 3.

Sont (ont été) absents :

- 1.
- 2.
- 3.

c). l'ordre du jour.

1. Présentation des membres du comité de gestion,
2. Fixation des frais académiques,
3. Divers.

Pendant le développement ou déroulement de la réunion, le rapporteur prendra soin de :

- Sujets examinés (Cf. l'ordre du jour)
- Discussions et débats (résumé ou synthèse de chaque discussion),
- Eviter ce qui est émotionnel, conflictuel, etc.
- Décisions envisagées :

Exemple : Après débat et délibération, il a été convenu que...

La levée de la séance

Ex : L'ordre du jour étant épuisé, et personne ne demandant plus la parole, la séance a été levée à 12h 45. La prochaine réunion aura lieu le...

Le Rapporteur

Noms et signature de l'autorité
qui dirige la réunion

Noms et signature

5.6. PROCÈS-VERBAL

Le procès-verbal est un document par lequel un agent ayant des pouvoirs à effet relate ce qu'il a fait, ce qu'il a vu ou ce qu'il a entendu. C'est donc un constat écrit, synonyme **d'exactitude**, de **précision** et **d'impartialité**. Le rédacteur doit être extérieur, c'est-à-dire totalement indépendant par rapport aux événements ou aux déclarations qu'il est censé enregistrer. Il sert à constater et garder un témoignage écrit et formel de certains actes importants et à servir, le cas échéant, de document de référence ou de moyen de preuve. Le rédacteur d'un procès-verbal n'a ni à imaginer, ni à raisonner. Il

enregistre, **le plus objectivement possible**, avec sincérité et impartialité, ce qui est dit, ce qui est fait devant lui.

L'agent peut éventuellement rédiger le procès-verbal de passation de pouvoir, de remise et reprise, de conciliation, d'arbitrage, etc. les constatations faites, les déclarations entendues, les termes des accords conclus, les résolutions prises, etc. doivent être rapportés avec précision.

Le PV est toujours soumis à l'approbation ou à la signature de toutes les personnes intéressées ou impliquées ; ce qui lui confère le caractère authentique. Il se différencie d'un compte rendu sur deux points : d'une part, le PV constitue un acte authentique qui fait foi en justice, d'autre part, il ne peut relater que les faits que l'agent verbalisateur a pu constater par lui-même.

Plan d'u procès-verbal

Le procès-verbal est constitué de (d') :

- Un titre, placé en vedette, suivi de l'indication sommaire (s'il y a lieu) de l'objet du PV
- Un corps qui comporte :

-un préambule contenant l'énoncé des circonstances de temps, de lieu, des personnes et d'action ;

-un corps dans lequel sont détaillés les faits qui font l'objet du procès-verbal ;

- Une partie finale dans laquelle le rédacteur indique :

a) le nombre des expéditions du PV et le destinataire de chacune de ces expéditions,

b) la date à laquelle le PV a été rédigé et arrêté suivie de la signature de l'agent qui a dressé le PV.

Dans ce dernier cas, l'usage veut que le plus gradé ou celui qui occupe le rang social le plus élevé (le chef) signe à droite de la feuille. Cet acte fait foi en justice jusqu'à preuve du contraire.

Modèle :

En-tête

PROCÈS-VERBAL DE REMISE ET REPRISE ENTRE MONSIEUR...(sa qualité)
ET MONSIEUR...(sa qualité)

L'an deux mille dix-neuf, le sixième jour du mois d'avril, Monsieur...(noms, qualité, matricule) cessant ce jour ses fonctions de Directeur Général de....., a procédé à la passation de service et à la transmission de tous les documents de ladite entreprise à Monsieur...(noms, qualité, matricule), nommé Directeur Général et qui prend ses fonctions à compter d'aujourd'hui.

Monsieur....reconnait d'une part avoir reçu toutes les archives tant ordinaires que confidentielles de l'entreprise...., et d'autre part, avoir examiné et signé avec nous tous les registres réglementaires tenus dans les divers services.

Noms et signature du Président de la séance (+ sa qualité)

Noms et signature du DG sortant

Noms et signature du DG entrant.

FIN.

BIBLIOGRAPHIE

A. OUVRAGES :

- AUDRY, M et ROUMAGNAC , J , *Précis de rédaction des rapports, comptes rendus, procès-verbaux, notes et instructions*, Paris, Foucher, 1969
- BRAHIC, M, *Mieux rédiger les écrits professionnels, Courriers, messages électroniques, comptes rendus, rapports, analyses et synthèses*, Ed. d'Organisation, 2004.
- CHAUFURINS, L, *Le parfait secrétaire : correspondance usuelle commerciale et d'affaire*, Paris, Librairie Larousse, 1954
- COURCELLE, L, H , *La pratique administrative dans la fonction publique*, Paris, Arman Colin, 1966.
- RISS, N.C., *Précis de correspondance avec des modèles de lettres et documents divers*, Kinshasa, COOPECCO, Mars 2016.
- SERRES, J, *Manuel pratique du protocole*, Paris, L'Harmattan, 1950.

B. NOTES DE COURS

- MUSHUNGANYA, S, J, Cours d' Expression orale et écrite, inédit, Goma, 2019
- TEMBO, M, L et KASONIA, K, A, Cours de Correspondance Commerciale et Administrative, inédit, Goma, 2008