

UNIVERSITE DE TLEMCEEN



LA COMMUNICATION ECRITE EN ENTREPRISE

Pr ALLAL Mohammed Amine, Dr BENACHENHOU Kamila A





L'ECRIT EST LE PIVOT DE LA COMMUNICATION INTERNE FORMELLE.

PRINCIPES GENERAUX POUR LES ECRITS A L'ENTREPRISE...



1. PRECISION

- *Une identification immédiate*
- *Une distribution rapide*
- *Une diffusion ciblée*

2. CLARTE ET LISIBILITE

- *Rédaction argumentée*
- *Déroulement logique*
- *Version raisonnée*
- *Présentation soignée*

3. CONSERVATION

- *Outil de travail*
- *Mémoire de l'entreprise*



LA NOTE DE SERVICE



- **CONTENU** : *La note donne des directives ou des explications.*
- **PRESENTATION** : *L'objet de la note doit immédiatement apparaître.*
- **REDACTION** : *Les mots seront simples et fermes, indiquant clairement la direction à suivre. Évitez les longs paragraphes.*
- **VOLUME** : *L'ensemble tiendra sur une page recto.*

NOTE D'INFORMATION



- **CONTENU** : *Occupant un espace minimum, la note d'information résume un ensemble d'informations majeures sur un thème particulier.*
- **PRESENTATION** : *Document passe partout, il doit pouvoir être consulté à tout propos. Une note d'information peut durer un certain temps. Elle ne doit pas dépasser deux pages.*



LE COMPTE RENDU [1]



- **CONTENU** : *Il doit être descriptif, en n'omettant aucune circonstance notable (quoi? qui? où? quand? comment?).*
- **PRESENTATION** : *L'objet du compte rendu doit immédiatement apparaître ainsi que la date, les destinataires, etc. Il a la forme d'une lettre.*
- **REDACTION** : *Les mots seront simples et fermes, indiquant clairement la direction à suivre. La rédaction doit être argumentée. Évitez les longs paragraphes.*
- **VOLUME** : *L'ensemble peut tenir sur une ou deux pages.*

LE COMPTE RENDU [2]



- LE COMPTE RENDU D'UN EVENEMENT
- LE COMPTE RENDU DE MISSION (il ne doit s'en tenir qu'aux faits marquants)
- LE COMPTE RENDU D'UN ENTRETIEN.
- LE COMPTE RENDU D'UN DOCUMENT (résumé, synthèse).



LE PROCES VERBAL



C'EST UNE FORME PARTICULIERE DE
COMPTE RENDU, RELATANT LES DEBATS
D'UNE ASSEMBLEE OU D'UNE REUNION.



L'EN-TETE DU PROCES VERBAL



- NOM DE LA COLLECTIVITE DONT LES DEBATS SONT RAPPORTES.
- LIEU, DATE ET HEURE DE LA REUNION.
- ORDRE DU JOUR DECIDE.
- NOM ET QUALITE DU PRESIDENT DE SEANCE OU DE L'ORGANE.
- ENUMERATION DES PARTICIPANTS, LEUR FONCTION, DES ABSENTS, DES EXCUSES.

COMPTE RENDU DE SEANCE



- REDIGE PAR LE SECRETAIRE DE SEANCE, IL CONTIENT LE DETAIL DES INTERVENTIONS INDIVIDUELLES DANS LA SUITE CHRONOLOGIQUE RIGOUREUSE DE LA DISCUSSION, MEME SI ELLE EST CONFUSE.
- IL RELEVE DE LA TECHNIQUE DE LA PRISE DE NOTES.

PROCES VERBAL *[REglementaire]*



- PLUS RESUME QUE LE COMPTE RENDU DE SEANCE, IL EST REDIGE PAR LE SECRETAIRE DE SEANCE OU LE PRESIDENT DE SEANCE OU LE RESPONSABLE DE L'ORGANISME QUI A DELIBERE.
- APRES L'EN TETE, NE SONT MENTIONNES QUE LES PRINCIPAUX POINTS EXAMINES, LES DECISIONS ARRETEES MAIS AUSSI LES POINTS DE DIVERGENCES IMPORTANTS, QUI ENGAGENT UNE OU DES RESPONSABILITES.

LE RAPPORT ECRIT



- **CONTENU** : *Il fait le point sur un sujet. Il est soit une aide à la décision, soit un compte rendu d'une décision déjà prise. Il présente une démarche.*
- **PRESENTATION** : *Un titre et une bonne structuration interne sont essentiels.*
- **REDACTION** : *Les mots seront simples et précis. La rédaction doit être argumentée et documentée. Allez droit eu but. Insérez diagrammes, graphiques, illustrations en annexe.*
- **VOLUME** : *L'ensemble peut tenir sur une ou plusieurs pages (maximum 3 pages).*

PLAN TYPE D'UN RAPPORT



TITRE	Thème du rapport, action recommandée
INTRODUCTION	Problématique, contexte, objectifs, plan de présentation
ANALYSE DES SOLUTIONS POSSIBLES	Avantages et inconvénients, mention des jugements pris en compte
SOLUTION PRECONISEE	Point de vue de l'auteur du rapport, degré de certitude, énoncé des questions restées en suspens
CONCLUSION	Proposition ferme, recommandations, prévision du mode d'application.

COURRIER ELECTRONIQUE



LE COURRIER ELECTRONIQUE PREND UNE PLACE DE PLUS EN PLUS IMPORTANTE DANS LA VIE PROFESSIONNELLE.

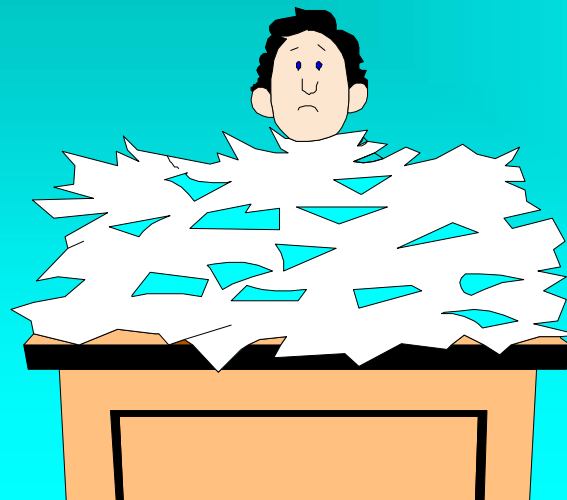
LA FACILITE D'EMPLOI DU COURRIER ELECTRONIQUE ET SA CONVIVIALITE NE DOIVENT CEPENDANT PAS FAIRE OUBLIER LES REGLES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE.

- **UN TITRE BREF ET EXPLICITE**
- **UN TEXTE SIMPLE**
- **UN STYLE SOBRE**
- **DES FICHIERS JOINTS**
- **LE SOUCI DE LA GRAMMAIRE ET DE L'ORTHOGRAPHE**

FEUILLE DE LIAISON



- **CONTENU** : *Elle diffuse une information rapide, sous le prisme de l'actualité (conjoncture, décisions récentes, affaires en cours, perspectives).*
- **PRESENTATION** : *L'intérêt de ses supports repose sur leur adaptabilité. Ils délivrent une information brève, sans contrainte de forme, ni périodicité fixe.*



COMPARAISON



<u>Outil</u>	<u>Objectif</u>	<u>Caractéristiques principales</u>
<u>Note d'information</u>	Inform er sans nécessiter d'action	Courte, formelle, diffusée à un groupe
<u>Note de service</u>	Donner des instructions internes	Implique une action à réaliser
<u>Procès-verbal</u>	Retranscrire fidèlement une réunion	Document officiel détaillé, structuré
<u>Compte rendu</u>	Résumer un événement ou une réunion	Synthèse plus concise qu'un PV
<u>Feuille de liaison</u>	Assurer le suivi d'un dossier ou d'une tâche	Transmet des informations de suivi entre personnes ou services

QUESTIONNAIRES, SONDAGES



- **CONTENU** : *Une série de questions pour l'écoute des salariés, à laquelle il est indispensable de donner suite. Il doit être anonyme.*
- **PRESENTATION** : *Fermé (directif), Semi-ouvert (ou orienté), Ouvert (libre).*
- **PREPARER LE TERRAIN EN SENSIBILISANT.**
- **CHOISIR UN MODE ADAPTE**
- **DONNER LES RESULTATS ET LES ORIENTATIONS CONSECUTIVES.**

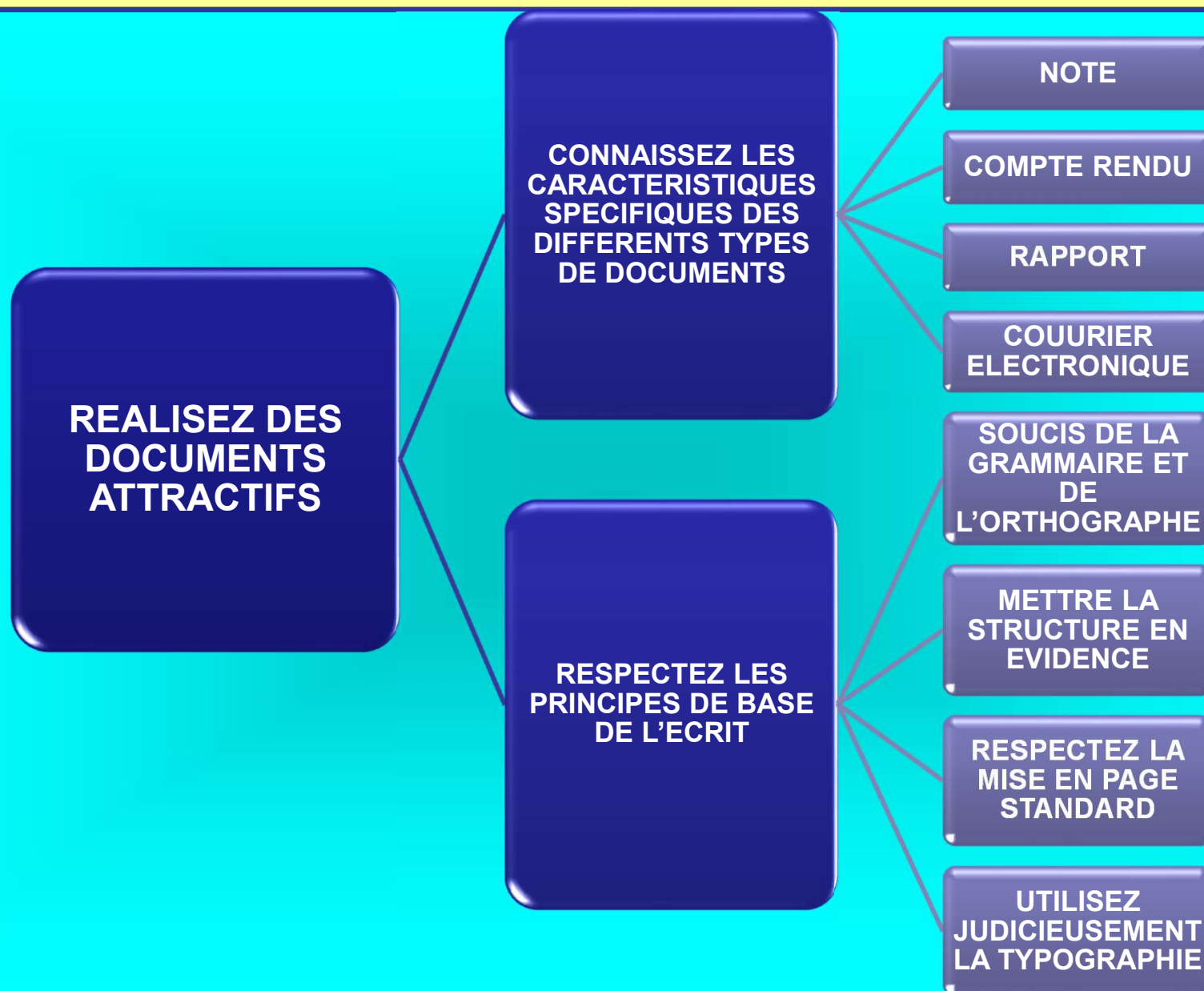
COMMENT REDIGER UNE INFORMATION A LECTURE RAPIDE ?



- LISIBILITE (*caractères, paragraphes, ponctuation, effets spéciaux*).
- IMPACT (*une présentation sobre, rigoureuse et séduisante, peser ses mots, rechercher l'expression juste, apports visuels quand c'est possible*).



COMMENT REDIGER UN DOCUMENT ATTRACTIF ?



INSTRUMENTS DE DIALOGUE



- TABLEAU D’AFFICHAGE
- L’AFFICHAGE LUMINEUX
- LA BOITE A IDEES





**CE N'EST PAS LA PEINE D'AVOIR
DU TALENT A LA CINQUIEME
LIGNE SI LE LECTEUR NE
DEPASSE PAS LA TROISIEME.**

Françoise Giroud

Exercice 1 : Différencier les types de documents



- 1.Document destiné à informer un groupe de personnes sur une décision ou un événement sans nécessiter d'action immédiate.**
- 2.Document interne à une organisation, donnant des instructions ou des consignes précises à appliquer.**
- 3.Document relatant fidèlement le déroulement d'une réunion, en reprenant les échanges et les décisions prises.**
- 4.Document synthétique qui rapporte les éléments clés d'un événement, d'une réunion ou d'un rapport sans retranscription exhaustive des discussions.**

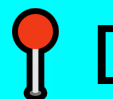
Exercice 2 : Complétion de documents



Note d'information (à compléter)

 Objet : _____

 Date : _____

 Destinataires : _____

 Expéditeur : _____

 Texte : Nous vous informons que
_____. Cette décision a été prise dans
le cadre de _____. Nous vous
remercions de prendre en compte cette information.

Exercice 2-1 : Solution



Note d'information



Objet : Interruption temporaire du réseau électrique



Date : 10 mars 2025



Destinataires : Tous les employés

Expéditeur : Direction des services généraux

Nous vous informons qu'une coupure d'électricité est prévue le mercredi 12 mars 2025 de 9h à 12h pour des travaux de maintenance sur le réseau. Cette décision a été prise dans le cadre de l'amélioration de l'infrastructure électrique des locaux. Nous vous remercions de prendre en compte cette information et de prévoir les ajustements nécessaires dans votre travail.

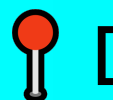
Exercice 2 : Complétion de documents



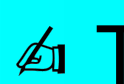
Note de service (à compléter)

 Objet : _____

 Date : _____

 Destinataires : _____

 Expéditeur : _____

 Texte : À compter du _____, il est demandé à l'ensemble du personnel de _____.

Toute personne concernée devra _____ . Cette mesure est mise en place afin de _____ .

Exercice 2-2 : Solution



Note de service

 Objet : Nouvelle procédure pour les demandes de congés

 Date : 10 mars 2025

 Destinataires : Tous les employés

 Expéditeur : Service des ressources humaines

À compter du 15 mars 2025, il est demandé à l'ensemble du personnel d'effectuer leurs demandes de congés via la plateforme RH en ligne. Toute demande devra être déposée au moins 15 jours avant la date souhaitée et validée par le responsable hiérarchique. Cette mesure vise à améliorer la gestion et le suivi des congés.

Exercice 2 : Complétion de documents



Procès-verbal (extrait à compléter)



Date : _____



Lieu : _____



Présents : _____



Ordre du jour : _____



Déroulement de la réunion :

- La séance est ouverte à ____ heures par _____.
- Les points suivants ont été abordés :
_____.
- Décisions prises : _____.

Exercice 2-3 : Solution



Procès-verbal



Date : 08 mars 2025



Lieu : Salle de réunion, Siège social



Présents : Mme Derbal (Directrice RH), M. Maarouf (Responsable Formation), Mme Lerari (Représentante du personnel)



Ordre du jour : Mise en place d'un plan de formation pour les employés

📝 Déroulement de la réunion :

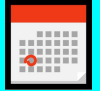
- La séance est ouverte à 10h par Mme Derbal.
- M. Maarouf a présenté les résultats de l'enquête interne sur les besoins en formation.
- Il a été décidé de lancer un programme de formation sur la gestion de projet et les outils numériques.
- Une communication sera envoyée aux employés pour inscription.
- La réunion s'est terminée à 11h30.

Exercice 2 : Complétion de documents



Compte rendu (extrait à compléter)

 Sujet : Séminaire sur l'innovation en entreprise

 Date : _____

 Contexte : Participation à un séminaire sur l'innovation et la transformation digitale

 Résumé des échanges :

Le _____ s'est tenu _____. Les principaux sujets abordés ont été _____. Les participants ont discuté de _____ et ont conclu que _____.

Exercice 2-4 : Solution



Compte rendu

 Sujet : Séminaire sur l'innovation en entreprise

 Date : 07 mars 2025

 Contexte : Participation à un séminaire sur l'innovation et la transformation digitale

 Résumé des échanges :

Le séminaire s'est tenu à Alger et a rassemblé des experts en innovation. Les principaux sujets abordés ont été l'impact du numérique sur les entreprises, l'intelligence artificielle et la gestion de l'innovation. Les participants ont échangé sur les meilleures pratiques pour intégrer les nouvelles technologies dans les processus de travail. Les interventions ont permis de mieux comprendre les enjeux et les opportunités de l'innovation pour améliorer la compétitivité des entreprises.

Exercice 3 : Rédaction de documents professionnels



Rédigez les documents suivants en fonction des situations proposées.

1. Rédigez une note d'information pour informer les employés qu'une coupure d'électricité est prévue dans les locaux de l'entreprise.
2. Rédigez une note de service annonçant une nouvelle procédure pour les demandes de congés.
3. Rédigez un procès-verbal d'une réunion ayant pour objet la mise en place d'un plan de formation pour les employés.
4. Rédigez un compte rendu d'un séminaire auquel vous avez assisté sur l'innovation en entreprise.

MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION

