

**MINISTÈRE D'ÉTAT, MINISTÈRE DE
LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA
MODERNISATION DE
L'ADMINISTRATION**

**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA
FONCTION PUBLIQUE**

DIRECTION DES CONCOURS

RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union – Discipline – Travail



2026

Ce document est la propriété exclusive du Ministère d'Etat Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'administration. Il est gracieusement destiné aux candidats en vue de leur préparation aux concours administratifs. Toute reproduction totale ou partielle à des fins commerciales est passible de poursuites pénales

**MODULE ORGANISATION
ADMINISTRATIVE/SECRETAIRE DE
DIRECTION**

PREMIERE PARTIE : LES TECHNIQUES DU CLASSEMENT

GENERALITES

I – LE RANGEMENT DES DOCUMENTS

II – LE RANGEMENT DES DOSSIERS

III-LES ORDRES DE CLASSEMENT

LES ORDRES PRINCIPAUX

I-LE CLASSEMENT ALPHABÉTIQUE

II-LE CLASSEMENT NUMERIQUE

III-LE CLASSEMENT IDEOLOGIQUE

LES ORDRES DERIVES DE CLASSEMENT

I-LE CLASSEMENT ALPHANUMERIQUE

II-LE CLASSEMENT DECIMAL

III-LE CLASSEMENT CHRONOLOGIQUE

DEUXIEME PARTIE : LA GESTION DE L'INFORMATION

I-LE CLASSEMENT GEOGRAPHIQUE

II- L'ORGANIGRAMME DE PROGRAMMATION

III- LES TABLES DE DECISIONS

IV- LES IMPRIMES

V- LE POSTE DE TRAVAIL

VI- LA LISTE DE CONTROLE

VII-L'ORGANIGRAMME CLASSIQUE

LES TECHNIQUES DU CLASSEMENT

Le classement est une activité fondamentale dans la gestion de différents documents, fichiers, de dossiers, etc...

Dans le travail de bureau, le classement porte sur des documents qui peuvent être très différents :

- Feuilles volantes
- Brochures,
- Echantillon,
- Plan, etc.

Ces documents doivent être recherchés, manipulés et remplacés rapidement et sans erreur. La rapidité de l'accès à l'information est une condition nécessaire à l'efficacité. De ce fait, le rangement des supports doit être organisé de façon à réduire le plus possible le temps d'accès surtout lorsqu'il s'agit des supports papiers (supports les plus encombrants) et notamment des imprimés, du courrier, de la documentation.

Le rangement se fait en 2 phases :

- Les documents concernant un même sujet sont regroupés dans un dossier,
- Les dossiers sont rangés en tenant compte de la fréquence.

I – LE RANGEMENT DES DOCUMENTS

Il existe différents types de dossiers :

- Chemise cartonnée et sous chemise,
- Dossier à rabat
- Classeur à tirette, à anneaux,
- Dossier à pince,
- Bibliorhapte (appelé communément chrono).

II – LE RANGEMENT DES DOSSIERS

Il faut tenir compte de la fréquence d'utilisation et du contenu des dossiers. En effet, les dossiers à classer peuvent être :

- Les dossiers de travail,
- Les dossiers en cours,

- Les dossiers en attente,
- Les dossiers à classer de façon permanente,
- Les dossiers à archiver.

Le classement peut donc être :

- Actif : il concerne tous les documents « vivants » c'est-à-dire vieux, en principe de moins d'une année qui se trouvent dans les meubles de votre bureau. Les dossiers sont donc consultés et mis à jour fréquemment.
- Semi-actif : les dossiers sont consultés de temps en temps et rarement mis à jour fréquemment.
- D'archive (ou mort) : les dossiers sont rarement consultés.

Ce classement se fait périodiquement à date fixe pour laisser la place aux nouveaux documents tout en permettant la consultation de documents anciens.

2 – 1 Qu'est-ce-que classer ?

Classer, c'est ranger méthodiquement des supports sur lesquels sont consignés des informations afin d'y accéder rapidement lorsqu'on en a besoin. Le classement consiste à ranger méthodiquement des objets ou des documents en vue d'une recherche aisée, facilitée et d'une utilisation ultérieure.

2 – 2 Pourquoi classer ?

On classe pour :

- Retrouver le plus rapidement possible à l'endroit prévu, en bon état, un support permettant au responsable d'un travail d'obtenir l'information voulue et de satisfaire aux besoins propres à une activité ;
- Répondre aux contraintes de la légalisation (fiscale, sociale, commerciale) qui imposent aux entreprises de conserver certains documents pendant 10 ans.

Un bon classement doit être :

- Complet : recenser tous les documents utiles,
- Simple : être compris par tous pour une recherche rapide ;
- Fiable : constater qu'aucun support ne manque ou n'est déplacé,
- Peu encombrant : occuper un minimum de place au regard du volume des supports ;
- Extensible : pouvoir ajouter autant de nouveaux supports que nécessaire ;
- Rationnel : trouver et replacer un support facilement.

2 – 4 Qu'est-ce qu'archiver ?

Les archives sont documents « dormants » qui constituent la mémoire de l'entreprise. Les entreprises doivent conserver et stocker certains documents. En outre, les documents devenus trop volumineux, inactifs (plus en service) doivent être retirés du classement actif pour le décongestionner. Ils sont alors soit détruits immédiatement, soit conservés en archive. Le terme « archive » désigne à la fois l'ensemble des documents conservés et l'endroit réservé à la conservation. (Exemple : se rendre au service « archives »).

L'archivage a 2 formes :

- L'archivage manuel : le classement des documents se fait dans les boîtes d'archives ;
- L'archive électronique : les entreprises ont de plus en plus recours au stockage des données sur poste informatique. Elles utilisent pour cela le scanner, le graveur de CD rom, etc.

2 – 5 Comment archiver ?

La mise aux archives peut se faire au fur et à mesure que les dossiers du classement actif sont vidés des documents périmés.

Ces dossiers sont reconstitués avec ces documents placés dans des chemises.

Ces chemises sont rangées dans les classeurs ou boîtes d'archives.

2 – 6 Quoi archiver ?

Ce sont tous les documents qui restent indispensables en vue d'éventuels besoins ou contrôle (pour répondre à des obligations légales).

Ces documents qui ne doivent donc pas être détruits sont de nature :

- Fiscale, comptable, douanière, juridique (à conserver en cas de litiges).
- Commerciale et économique (pour permettre de suivre l'évolution de l'entreprise).

Le classement revêt 3 aspects :

- L'ordre de classement ;
- Les modes ou procédés de classement.

III – LES ORDRES DE CLASSEMENT

On appelle ordre de classement la façon dont on ordonne les supports à l'intérieur d'un matériel ou d'un meuble de classement. Il existe plusieurs ordres de classement regroupés en 2 catégories :

- Les ordres principaux à savoir :
 - Le classement alphabétique ;
 - Le classement numérique ;
 - Le classement thématique ou idéologique ou analytique.
- Les ordres dérivés (combinaison, la plupart du temps de 2 ordres principaux) à savoir :
 - Le classement alphanumérique (combinaison du classement alphabétique et numérique) ;
 - Le classement chronologique : qui se fait par ordre d'arrivée (qui est dérivé du classement numérique) ;
 - Le classement géographique : il se fait en fonction des villes, des pays, des départements, etc. (combinaison du classement alphabétique et idéologique) ;
 - Le classement décimal (combinaison du classement numérique et idéologique).

LES ORDRES PRINCIPAUX

I-LE CLASSEMENT ALPHABETIQUE

I-1DEFINITION

Le classement alphabétique est un rangement des rubriques, des documents ou des mots dans l'ordre de succession des lettres de l'alphabet.

Ex : - liste alphabétique des élèves d'une classe

- Annuaire téléphonique.

Cet ordre de classement obéit à des règles précises qu'il est important de connaître.

I -2 PRINCIPE

Il consiste à déterminer le mot, qui va servir de base au classement d'une rubrique ou d'une dénomination ce mot s'appelle mot directeur ou terme directeur.

- Une dénomination : c'est un ensemble de mot qui désigne une personne, une entreprise, un groupement.
- Une rubrique : c'est un groupe de mot.

La détermination du terme directeur est basée sur la définition de deux de termes : termes prioritaires et termes ordinaires.

Règle : Dans la rubrique ou dénomination, on retient comme terme directeur le premier terme prioritaire ou, à défaut le premier terme ordinaire. Les termes prioritaires sont des noms propres, tandis que les termes ordinaires sont des noms communs.

Exemples :

Association des élèves et étudiants de **Zuénoula**. (Terme prioritaire).

Le **restaurant** des enseignants (Terme ordinaire).

I – 3 CHOIX DES TERMES DIRECTEURS

A – LES TERMES PRIORITAIRES

Le terme directeur peut être :

1 – LE PREMIER NOM PROPRE DE PERSONNE

Ex : Compagnie fermière ADOU Georges

Mot directeur :

2 – LE NOM PROPRE AVEC PARTICULE

Les particules (les, du, des, au, aux, l', le, la) qui précèdent les noms sont considérés comme faisant partie du nom sauf **de** et **d'**.

Ex : Magasin Paul **La FONTAINE**

Mot directeur

Librairie De COMTE

Mot directeur :

Poterie Yves D'Aquin.....

Mot directeur.....

3 – LES PRENOMS EMPLOYES SEULS

Ex : Salon de coiffure Anne

Mot directeur

Hévéaculture Alfred.....

4 – NOM DE PEUPLE, D'HABITANTS

Ex : Association des Baoulés du Nord

Mot directeur :

Compagnie des agriculteurs Abrons

Mot directeur :

5– NOM DE REGION, DE PROVINCE, DE VILLE, DE COMMUNE, NOM PROPRE GEOGRAPHIQUE

Boucherie moderne de Divo

Mot directeur

Les danses folkloriques de la Marahoué

Mot directeur

6– NOM DE DYNASTIE

Ex : La dynastie EWING

Mot directeur :.....

7– NOM DE DIVINITES, DE FETES

Ex : La fête de Noël

Mot directeur :

Les moutons de la Tabaski

Mot directeur.....

8– NOM D’INSTITUTION RELIGIEUSE

Ex : Les cours secondaires Notre Dame des Apôtres

Mot directeur :

Centre de prière La Chambre Haute

Mot directeur :

9– NOM D’INSTITUTION SAVANTE

Ex : Fondation FELIX HOUPHOUET BOIGNY

Mot directeur :

Institut LOUIS PASTEUR

Mot directeur

10– NOM D’INSTITUTION POLITIQUE

Ex : Union des responsables du PDCI

Mot directeur :

Association des députés du LMP

Mot directeur.....

11– POINTS CARDINAUX ET SYNONYMES : (MIDI, SEPTENTRION, ORIENT, OCCIDENT)

Ex : Société routière du Nord de la Marahoué

Mot directeur :

La Société laitière de l’Orient

Mot directeur :

12– LES EXPRESSIONS ETRANGERES

Ex : Magasin Trade center

Mot directeur :

Bar Black and White

Mot directeur

13– NOM PROPRE COMMENCANT PAR SAINT, SAINTE

Ex : Collège Sainte Foi

Mot directeur :

Eglise Saint-André

Mot directeur :

14-LES LOCUTIONS IDENTIFIANTES (TERMES PUBLICITAIRES)

Ex : Pâtisserie Aux caprices des enfants

Mot directeur :

Revue Tout pour la femme »

Mot directeur.....

N.B : Il faut tenir compte des articles et prépositions

15– NOM DE MARQUE

Ex : Fabrique réunie de COCA-COLA d'Abidjan

Mot directeur :

Pantalon Wrangler

Mot directeur :

16– SIGLE SEUL OU ACCOMPAGNE DE LA DENOMINATION COMPLETE

Lorsqu'une rubrique comporte un sigle seul ou accompagné de la dénomination complète, ce sigle est pris comme terme directeur.

Ex : ESF : Etablissements Sylla et Frères

Mot directeur :

S I B

Mot directeur :

17-ADJECTIF FORME A PARTIR D'UN NOM PROPRE GEOGRAPHIQUE

Celui-ci est considéré comme terme directeur, lorsqu'il n'y a pas d'autre terme prioritaire dans la rubrique.

Ex : Société Abidjanaise de Construction

Mot directeur :

Nouvelle Editions Africaines

Mot directeur :

Remarque : Un prénom constitue un terme prioritaire lorsqu'il n'est pas accompagné d'un nom de famille. Sont assimilés au prénom tout diminutif, les surnoms et les pseudonymes. S'il est accompagné d'un nom de famille, le terme directeur est le nom de famille.

Si une rubrique comporte plusieurs termes prioritaires, choisir comme terme directeur, le premier.

Exemple : Maison diététique **Anne-Sarah** de Treichville

B – LES TERMES ORDINAIRES

1 – LE PREMIER NOM COMMUN

Lorsque la rubrique ne comporte pas de nom propre (de personne, géographique, étranger, publicitaire) et de sigle, on choisit comme mot directeur, le premier nom commun sauf **société et compagnie**.

Ex : Compagnie de Développement Rural

Mot directeur :

Entreprise Générale de Construction

Mot directeur :

Société du Textile et de l'habillement

Mot directeur :

CAS PARTICULIER

Lorsque le seul nom commun de la rubrique est compagnie ou société, il est pris comme mot directeur :

2 – LES ADJECTIFS

- Un adjectif est considéré comme mot directeur lorsqu'il précède un nom commun unique.

Ex : Le Grand Hôtel

Mot directeur :

La petite boutique

Mot directeur :

Mais pour le Grand Hôtel des voyageurs, le mot est : **HOTEL**

- L'adjectif qualificatif pris substantivement est considéré comme un nom commun, donc comme mot directeur.

Ex : La Nationale d'Assurance

Mot directeur :

La forestière équatoriale

Mot directeur :

- L'adjectif numéral est considéré comme mot directeur, lorsqu'ils précèdent un nom commun.

Ex : Boutique des cent mille chemises

Mot directeur :

Librairie du Vingtième siècle.....

Mot directeur :

3 – LES VERBES

Le premier verbe de la rubrique est pris comme mot directeur.

Ex : Lire et Ecrire

Mot directeur :

REMARQUE : Lorsque plusieurs rubriques ont le même mot directeur, pour éviter toute confusion quant au classement de celles-ci, on choisit le mot qui suit le mot directeur. Ce mot s'appelle, le mot sous-directeur à l'exception des articles, des conjonctions et de la préposition « à ».

Ex : KONE et Frères

Mot sous-directeur :

KONE et Fils

Mot sous-directeur :

4 – L'INDEXAGE

Une fois le mot directeur repéré, il faut procéder à l'indexage qui consiste à écrire :

- D'abord la partie principale (**mot directeur plus les mots qui le suivent**) de la rubrique,
- Puis la partie secondaire formée du ou des mots qui précèdent le mot directeur en respectant rigoureusement, dans chaque groupe la forme exacte et l'ordre des mots.

Les deux parties sont séparées par **des parenthèses** entourant la partie secondaire (partie qui précède le mot directeur).

Ex : Entreprise AKOSSI Bernard Mot directeur :

Indexage :

Compagnie générale des meubles

Mot directeur :

Indexage :

Société commerciale abidjanaise

Mot directeur :

Indexage :

Société nationale des sacs

Mot directeur :

Indexage :

BACI : Banque Atlantique de Côte d'Ivoire

Mot directeur :

Indexage :

REMARQUE : Si deux mots commencent par une ou plusieurs lettres identiques, l'ordre de classement est déterminé par la première lettre qui diffère. Lorsqu'une rubrique comporte plusieurs mots identiques, l'ordre alphabétique est déterminé par l'orthographe du mot directeur, mis en évidence par l'indexage pour le classement.

5 – AVANTAGES ET INCONVENIENTS

5-1 Avantages

Recherche et reclassement rapide dans un petit classement.

5-2 Inconvénients

- Nécessité de connaître les règles du classement, problème des homonymes,
- Sécurité imparfaite : erreur de classement ne peut être décelée.
- Extensibilité imparfaite ; dans le cas d'une extension rapide du classement, l'insertion de nouveaux éléments pose des problèmes matériels.

6 – UTILISATION

Il est utilisé pour le classement le plus courant pour les dossiers et documents concernant les tiers (clients, fournisseurs, personnels) et donnant lieu à des traitements manuels.

EXERCICE 1

Vous travaillez à la société ELVIRE. Votre patronne Mme ADA vous demande de ranger alphabétiquement les dossiers suivants :

- Rimbo transport voyageurs
- Sié coiffure homme
- Résidence Atta Marie
- Boucherie du nord
- Grand hôtel Restaurant à la soupe de cabri
- Bar chez Ali
- Aux bonnes recettes
- La Maison du PDCI
- Le palais de sport de Treichville
- Centre Hospitalier et universitaire : CHU
- La librairie de France
- Hôtel Ivoire
- Les éléphants de Côte d'Ivoire
- Nouvelles Editions Ivoiriennes

Travail à faire : Réalisez le classement correspondant.

EXERCICE 2

Voici des documents à classer :

- Pharmacie de la mosquée
- Collège Saint Viateur
- Centre culturel Jacques Aka
- Ambassade de France
- Union des Transporteurs de Bouaké
- Restaurant chez valentin
- Quincaillerie de l'ouest
- Société abidjanaise de construction
- La générale foncière
- Aux trois flamboyants
- Ecole primaire les fauvelles
- Port autonome d'Abidjan
- Entreprise Sylla et frères
- Les centaures routiers

Travail à faire : Classez ces documents alphabétiquement.

II-LE CLASSEMENT NUMERIQUE

II –1 Définition

Le classement numérique est un classement basé sur la connaissance de la suite naturelle des nombres. Il consiste à classer dans l'ordre croissant des nombres.

II – 2 Principe

Les documents à classer sont numérotés selon la suite naturelle des nombres (1, 2, 3, 4,). A chaque nouveau dossier ou document, on attribue un numéro selon l'ordre d'arrivée ou de création.

IMPORTANT A RETENIR

Afin de retrouver rapidement le document, ou le dossier, il est nécessaire de tenir un répertoire alphabétique qui permet de connaître le numéro correspondant à chaque dénomination. Dans ce dernier, on présentera les dénominations indexées et les numéros seront reportés **en face, à droite**.

L'exécution de ce classement nécessite la réalisation de deux tâches : la présentation du classement numérique et la présentation du répertoire alphabétique.

II –3 La présentation du classement numérique ou liste numérique

Dans ce classement, le numéro précède la dénomination. Les rubriques (dénominations) ne sont pas indexées.

NUMEROS	RUBRIQUES NON INDEXEES
1	Restaurant chez Henri
2	La centrale des fleurs
3	Cassedal
4	Pizzeria Mambo
5	Les copains d'abord
6	Auberge Saint-Exupery

N.B. : RESPECTER SCRUPULEUSEMENT LA PRESENTATION CI-DESSUS (tableau).

II–4 La présentation du répertoire

Un répertoire est un recueil, un inventaire de renseignements succincts classés méthodiquement (généralement par ordre alphabétique). Il existe plusieurs types de répertoires alphabétiques :

4 -1 Le répertoire alphabétique sur fiches

On inscrit sur cette fiche, la rubrique indexée à gauche et le numéro à droite (la fiche peut servir à l'inscription d'autres renseignements).

Puisque les fiches peuvent être déplacés, **le classement alphabétique est rigoureusement respecté. Les numéros sont donc en désordre.**

Exemple :

C	CASSEDAL	3
	CENTRALE de Restauration (La)	2
	CHEZ HENRI (Restaurant)	1
	COPAINS d'abord (les)	5
M	MAMBO	4
S	SAINT-EXUPERY (Auberge)	6

4-2 Le répertoire sur bandelettes

Sur la bandelette, on n'inscrit que la rubrique indexée et le numéro. 5Rien d'autre n'y est mentionné). **Le classement alphabétique est rigoureusement respecté.**

C		
CASSEDAL		3
CENTRALE de Restauration (La)		2
CHEZ HENRI (Restauration ^o)		1
COPAINS d'abord (Les)		5

M		
MAMBO (Pizzeria)		4

S		
SAINT-EXUPERY (Auberge)		6

4 – 3 Le répertoire sur cahier, sur registre, sur carnet

Les dossiers sont répertoriés d'après la première lettre du mot directeur, selon leur ordre d'arrivée. Ceci veut dire qu'à l'intérieur d'une même tranche alphabétique, les dossiers ne sont pas strictement classés selon les règles du classement alphabétique. Par contre les numéros, même s'ils ne se suivent pas immédiatement, respectent l'ordre croissant des nombres.

CHEZ HENRI (Restaurant)	1	C
CENTRALE de Restauration (La)	2	
CASSEDAL	3	
COPAINS d'abord (Les)	5	

MAMBO (Pizzeria)	4	M
------------------	---	---

SAINT-EXUPERY (Auberge)	6	S
-------------------------	---	---

IMPORTANT : Respecter strictement la présentation

5 – Avantages et inconvénients

5 – 1 Avantages

- Il s'adapte au classement de tous les documents,
- La recherche est rapide même dans les classements importants,
- Il est discret.

5 – 2 Inconvénients

- Nécessité d'établir un répertoire
- La recherche est un peu longue car il faut d'abord consulter le répertoire.

EXERCICE 1

Il vous est demandé de ranger les dossiers suivants :

- | | |
|---------------------------------------|-------|
| - Hôtel le relais senoufo | 15/04 |
| - Centre céramique | 16/05 |
| - Ecole primaire Soma SAMAKE | 01/04 |
| - Chic shop | 30/04 |
| - Restaurant chez Hassan | 18/05 |
| - Atelier de coiffure | 12/04 |
| - Commerce des bois ivoiriens | 05/04 |
| - Syndicat national des transporteurs | 03/05 |
| - Les parfums Josepha | 03/04 |
| - Les foulards fleuris de Christian | 10/05 |
| - Les sacs Yves Saint Laurent | 20/04 |
| - Transport de la route de Man | 12/04 |

Travail à faire : Réalisez le classement numérique ainsi que le répertoire sur fiches

EXERCICE 2

Les rubriques qui vous sont confiées ce jour sont à classer :

- Le restaurant des artistes
- Boire et manger copieusement
- Pharmacie d'Abobo-doumé
- Hôtel IBIS
- Trésor money
- La maison des carreaux
- Marché Forum
- La foire de Chine
- Collège Saint Bernard

- Ecole maternelle les Chérubins
- La maison des combattants
- Epicerie l'épervier

Travail à faire : Rangez ces rubriques numériquement en sachant que la dernière rubrique classée porte le numéro 104 ainsi qu'un répertoire sur carnet.

III-LE CLASSEMENT IDEOLOGIQUE

III –1 Définition

Le classement idéologique ou thématique ou analytique est un ordre de classement basé sur la connaissance d'un sujet décomposé en sous-sujets. Les documents sont donc classés d'après un plan de classement préétabli.

III-2 Principe

Ce mode de classement consiste à diviser un sujet principal en sous-sujets qui peuvent à leur tour être subdivisés autant que nécessaire. Les sous-sujets peuvent être également subdivisés autant que possible. Les subdivisions sont, en général, classées par ordre alphabétique, pour faciliter les recherches.

III –3 Avantages et inconvénients

3 – 1 Avantages

- Pratique pour la recherche d'une documentation,
- Extensible : de nouvelles divisions peuvent être ajoutées au plan de classement,
- Peut se combiner avec les classements alphabétique et numérique.

3 – 2 Inconvénients

- Le plan de classement est délicat (recherche de mots clé),
- Un même élément peut concerner plusieurs sujets (renvois fréquents)
- La recherche peut être assez longue si les subdivisions sont nombreuses
- L'extension du classement peut poser des problèmes matériels
- La sécurité n'est pas parfaite (risques d'erreurs lors du classement).

III-4 Utilisation

Cet ordre de classement est particulièrement utilisé pour le classement de la documentation (catalogues, revues...). Sa combinaison avec les classements alphabétique et numérique favorise son utilisation dans les bibliothèques et

pour le classement des documents divisés par tranches d'activité, par service, type d'affaires.

EXERCICE 1

Il vous est demandé de classer idéologiquement les rubriques suivantes :

- Collège moderne du Plateau
- UTB
- Pharmacie centrale
- Vol rapide
- Ecole primaire les scarabées
- Pharmacie Longchamp
- Ecole primaire Victor Loba
- SBTA
- Lycée William Ponty
- Société de transport abidjanaise
- Collège Meraja
- A la bonne soupe
- Restaurant chez tantie Véronique

EXERCICE 2

Classez les rubriques ci-dessous de façon thématique :

- Compagnie forestière de Sassandra
- Restaurant l'Eclipse
- La forestière équatoriale
- Laboratoire pharmaceutique Delande
- Compagnie de bois ivoirien
- Maquis le cauris d'or
- Laboratoire d'analyse centrale
- Clinique Avicennes
- Chez Hassan
- Centre hospitalier et universitaire de Cocody
- Restaurant the king
- Clinique Hôtel Dieu
- Ecole spéciale du bâtiment
- La maison des carreaux
- Pharmacie d'Abobo-Doumé
- Société ivoirienne de construction

LES ORDRES DERIVES

I-LE CLASSEMENT ALPHANUMERIQUE

I-1 Définition

Le classement alphanumérique est une combinaison du classement alphabétique et du classement numérique.

I-2 Principe

Le classement alphanumérique consiste d'abord à répartir les documents dans des classes ou tranches alphabétiques préétablies (A, B, C, D,...), puis à l'intérieur de celles-ci, les classer numériquement, c'est-à-dire leur attribuer un numéro selon leur ordre d'arrivée.

Dans ce classement, tous les dossiers dont la première lettre du mot directeur est la même sont groupés dans une tranche de classement correspondant (ex : tous les dossiers dont la première lettre du mot directeur est « A » seront classés dans la tranche A).

On sépare les tranches par des guides alphanumériques. Sur chaque guide figure un répertoire donnant le numéro affecté à chacun des dossiers. Il est pour cela appelé guide-répertoire.

Exemple

Présentation des guides répertoires « Tranche Alphabétique C, H, L »

C

C1 CERCLE du groupe

C2 CAMILLE-SEE (café)

H

H1 HOTEL modern

H2 HAVAS (Agence)	
L	
L1 LEBOU	
L2 LAMBLIN	

I-3 Avantages et Inconvénients

3-1 Avantages

- risques d'erreurs peu nombreux
- classement et recherche relativement rapides et faciles
- chaque tranche de classement assure une certaine discrétion

3-1 Inconvénients

- recherche longue sur les fichiers manuels (les éléments sont inscrits sur les guides dans l'ordre d'arrivée)
- extensibilité très limitée

I-4 Utilisation

Le classement alphanumérique est utilisé pour le rangement des dossiers ou fiches médicaux, pour le classement de dossiers de tiers peu nombreux et en nombre stable. Toutefois, cet ordre de classement est très connu car c'est lui qui est utilisé pour l'immatriculation des voitures.

APPLICATION 1

Classez ces dossiers selon l'ordre alphanumérique :

- Coopérative du nord de la Côte d'Ivoire
- L'air liquide SIVOA
- Ecole maternelle les chérubins
- Collège Jean de la Salle
- Pont Général de Gaule

- Maquis chez Aline
- Salon de coiffure
- Trois ponts
- Sara couture
- Polyclinique saint Jacques
- Pharmacie château d'eau
- Centre culturel jacques Aka
- Compagnie ivoirienne d'électricité
- Port autonome d'Abidjan

TAF : Réalisez le classement correspondant

APPLICATION 2

Classez les rubriques suivantes en sachant que le dernier dossier classé dans les tranches :

- L porte le numéro 42
- P porte le numéro 50
- S porte le numéro 67

220 logements

Groupe scolaire les oisions

Grand hôtel

Cabinet dentaire Péniel

Restaurant Paul-Valery

Polyclinique Hôtel Dieu

Centre hospitalier et universitaire de Treichville

Mairie du Plateau

Journal Le jour

Pharmacie Le Roux

Magasin Leader Price

Collège Saint Bernard

Paroisse Sainte Thérèse

Maquis la bâche bleue

TAF : Réalisez un classement alphanumérique

II-LE CLASSEMENT DECIMAL

II-1 Définition

Le classement décimal est la combinaison idéologique et du classement numérique. C'est un classement idéologique, car il est basé sur la connaissance de la division d'un sujet en sous-sujets. C'est aussi un classement numérique, car chaque division ou subdivision est affectée d'un numéro déterminé par les règles ci-après.

II-2 Principe

- ❖ Il faut faire en sorte que le sujet principal ne comporte au maximum que 10 divisions dites primaires.
- ❖ Chaque division primaire est affectée d'un numéro de 0 à 9.
- ❖ Chaque division secondaire peut se subdiviser au maximum en 10 divisions tertiaires et chacune de ces dernières est affectée d'un numéro à trois chiffres ; les 2 chiffres de gauche formant le numéro de la division secondaire correspondante et le chiffre de droite celui de la division tertiaire.

Exemple : Extrait du Plan Comptable Général

0	Comptes spéciaux
1	Comptes de capitaux permanents
2	Comptes de valeurs immobilisées
3	Comptes de stocks
4	Comptes de tiers
40	Fournisseurs
41	Clients
410	Clients ordinaires
4100	Clients X
4101	Clients Y

II-3 Avantages et Inconvénients

3.1-Avantages

- Il est extensible : il peut se subdiviser autant que nécessaire,
- Il est assez sûr (classement d'après les numéros des documents) ; le numéro permet de constater qu'un dossier est déclassé ou non.

3.2-Inconvénients

- Le plan de classement est délicat à établir ;
- Il exige une analyse préliminaire très poussée
- Le nombre de classe dans chaque division est limité 10
- Il est d'un emploi délicat ; toute erreur sur l'idée essentielle du document prolonge la recherche

II-4 Utilisation

Ce classement est utilisé pour le rangement :

- de la documentation dans les entreprises
- des livres dans les bibliothèques
- des comptes dans le plan comptable, etc.

EXERCICE 1

- 111 Eymard pâtisserie
- 301 Clinique Procréa
- 22 Aérien
- 2 INDUSTRIE
- 100 Pain de vie
- 220 Air Ivoire
- 101 Double au pain
- 311 Polyclinique Hôtel de DIEU
- 11 Pâtisserie
- 211 STZ
- 3 SANTE
- 122 Grâce Pâtisserie
- 20 Cosmétiques
- 221 Maroc Airlines
- 30 Cliniques

- 200 Clinique Médicale l'Arche
- 31 Polyclinique
- 210 UTB
- 312 Polyclinique Aircennes
- 1 PRODUCTION ALIMENTAIRES
- 201 Société Ivoirienne de parfumerie
- 10 Boulangerie
- 21 Routier

TRAVAIL A FAIRE : A partir des informations ci-dessus, réalisez le classement approprié.

EXERCICE 2

L'ordre de classement utilisé dans votre entreprise est le classement décimal. Vous décidez de classer ces différentes dénominations :

- SUNU Assurance
- Collège moderne d'Ebounou
- Assurance YAKO
- Etude du Professeur Jean L'Elbois
- Pharmacie des 220 logements
- ECOBANK Prestige
- Société EBOMAF
- Etude de maître KOUASSE Fidèle
- Société Fer Forgé
- Collège saint Kakou
- Amko Assurance Mutuelle
- Société ANOUANZÈ Transit
- Banque Atlantique
- Lycée scientifique de Yamoussoukro
- Pharmacie d'Aboboté III
- Société Zaher moderne
- BDU
- Galaxy Resto Plus
- Ecole Primaire Sinzibo
- Cabinet immobilier SESAM
- Pharmacie les trois eaux
- Assurance GRSAYOYE

TRAVAIL A FAIRE : Classez ces rubriques selon l'ordre décimal

III-LE CLASSEMENT CHRONOLOGIQUE

III-1 Définition

Le classement chronologique, dérivé du classement numérique, consiste à classer les documents dans l'ordre de la suite naturelle des dates : années, mois, jours et par ordre d'arrivée ; des anciens au plus récents.

III-2 Principe

Dans le classement chronologique, les documents sont classés d'après leur date de création ou de réception. Le document le plus récent doit donc toujours être placé sur le dessus. Lorsque les deux documents ont la même date, on classe en tenant compte des premières lettres des mots directeurs.

III-3 Avantages et inconvénients

3.1-Avantages

- simple
- extensible
- le document le plus récent est immédiatement visible

3.2-Inconvénients

- sécurité imparfaite mais améliorée souvent par la numérotation de tous les documents ;
- recherche parfois longue si la date du document n'est pas connue ou imprécise
- un document absent n'est pas aussitôt repéré

III-4 Utilisation

Le classement chronologique est utilisé pour le classement :

- ✓ des doubles des lettres envoyés dans un classeur appelé « chrono »
- ✓ des revues, de journaux, des relevés bancaires
- ✓ ordre adopté fréquemment sur les fichiers informatiques « mouvements »

Exemple

Dates	Documents reçus
8 octobre	Demande de prix
10 octobre	Offre de prix
12 octobre	Bon de commande
14 octobre	Accusé de réception
18 octobre	Fax
20 octobre	Facture no 215

APPLICATION 1

Voilà une liste de dossiers à ranger :

- Restaurant Le refuge 20/08/24
- Chantier de l'ouest 02/07/24
- Garage Koffi 10/07/24
- Les rapides de l'Est 05/07/24
- CIE 13/08/24
- Pâtisserie Flora 06/08/24
- CDCI 18/07/24
- Bon prix 16/07/24
- SGCI 20/08/24
- Société chimique routière 12/07/24
- BIAO 24/07/24
- Laboratoire Longchamp 11/07/24
- Pharmacie de la mosquée 02/08/24
- Domaine d'Abadjin 09/07/24

Travail à faire : Rangez ces dossiers de façon chronologique.

APPLICATION 2

Il vous est demandé de ranger ces rubriques chronologiquement :

- 05/02 Boulangerie du nord
- 04/01 Comptoir ivoirien du papier
- 08/02 Chantier du centre commercial
- 25/01 Pâtisserie la parisienne
- 17/01 casque Balzam

- 13/02 Salon de coiffure Marina
- 23/02 Stade FHB
- 12/01 Clinique sainte Anne
- 10/01 P.A.A.
- 20/01 Batiplus
- 15/01 Collège William Ponty
- 10/02 Le grand hôtel
- 01/02 La bonne nourriture

IV-LE CLASSEMENT GEOGRAPHIQUE

IV-1 Définition

Le classement géographique, combinaison du classement idéologique et du classement alphabétique, consiste à classer les éléments d'après un plan de classement.

IV-2 Principe

Le classement géographique s'effectue selon un plan de classement comportant la division d'un territoire en régions, des régions en Chefs-lieux de régions, des Chefs-lieux de régions en départements, des départements en villes, des villes en communes, des communes en quartiers, etc. Les régions peuvent être des circonscriptions administratives ou des zones déterminées par l'entreprise (secteurs de représentants). Les différentes subdivisions d'un même niveau sont classées alphabétiquement. Le classement géographique est employé chaque fois que l'intérêt principal du classement consiste en une répétition géographique des documents.

IV-3 Avantages et inconvénients

3.1-Avantages

Le classement géographique est :

- simple
- précis
- extensible

3.2-Inconvénients

- Le classement géographique exige une connaissance approfondie de la géographie
- Le plan de classement fixé, la sécurité du classement n'est pas parfaite (risque d'erreurs)

IV-4 Utilisation

Le classement géographique est utilisé par

- ❖ les Services commerciaux des entreprises (répartitions des clients, circonscriptions des représentants, prospection, réseau de distribution)
- ❖ les Maisons à succursales (les banques, ...)
- ❖ les Editeurs
- ❖ les Services de vente par correspondance, ...
- ❖ les Maisons de culture (activités de loisirs et vacances)

EXERCICE 1

Le mois de mars est destiné à la visite de vos clients répartis dans le district d'Abidjan afin de mieux organiser son temps, Monsieur POUAME vous demande de les classer géographiquement il s'agit de :

- ✓ SONOCO (Plateau)
- ✓ ONEX (11 Plateaux)
- ✓ Pharmacie Saint — Michel (Riviera)
- ✓ Marie de Songon
- ✓ Fraternité matin (Adjamé)
- ✓ AERIA (Port-Bouët)
- ✓ Grand séminaire d'Anyama
- ✓ Centre commercial de Gonzagueville = café Teré de Williamsville
- ✓ Bureau Nationale d'Etude Technique et Développement (Cocody)
- ✓ Groupe scolaire Thannon Namanko (II Plateaux Les Vallons)
- ✓ Pharmacie Rédemption (Cocody Angré château)
- ✓ Groupe scolaire TRAYE Bernard (Cocody Angré Château)
- ✓ Cité policière de Williamsville
- ✓ Pharmacie santé de williamsville

TRAVAIL A FAIRE Classez ces rubriques selon le plan suivant : ville, commune, quartier

EXERCICE 2

La clientèle de la société est répartie sur toute l'étendue du territoire nationale. Afin (d'établir le fichier client, le classement géographique a été adopté. En fonction des clients, les dossiers sont classés d'après le plan de classement suivant régions, chefs-lieux de région, chefs-lieux de département et villes des nouveaux clients suivants :

- ✓ Etablissement KONATE ET KOFFI (Toumodi) BELIER
- ✓ La gare du Nord (Korhogo) PORO
- ✓ Doux espoir de la jeunesse (Dimbokro) N 'ZI
- ✓ Au savant bricolage (Abidjan) ABIDJAN
- ✓ La brioche au beurre (Aboisso) SUD COMOE
- ✓ Association de Jean - Moulin -Toumodi) BELIER
- ✓ Les faïences modernes du Bandama (Katiola) HAMBOL
- ✓ Boucherie HADDAD (Aboisso) SUD COMOE
- ✓ Société régionale de mécanique (Duékoué) GUEMON
- ✓ Clinique médicale Philadelphie de (Cocody riviera palmerai)
- ✓ Eglise Sainte Cécile (11 Plateaux Les Vallons) ABIDJAN
- ✓ Pâtisserie au gâteau d'or (Yamoussoukro) YAMOU SSOUKRO
- - ✓ Lycée Moderne de (Korhogo) PORO
 - ✓ Collège Moderne de (Lakota) LOH DJIBOUA
- ✓ Institut théologique et Pastoral de (Toumodi) BELIER

TRAVAIL A FAIRE : En vous servant de la carte administrative de la Côte d'Ivoire, présentez le classement géographique de ces nouveaux clients.

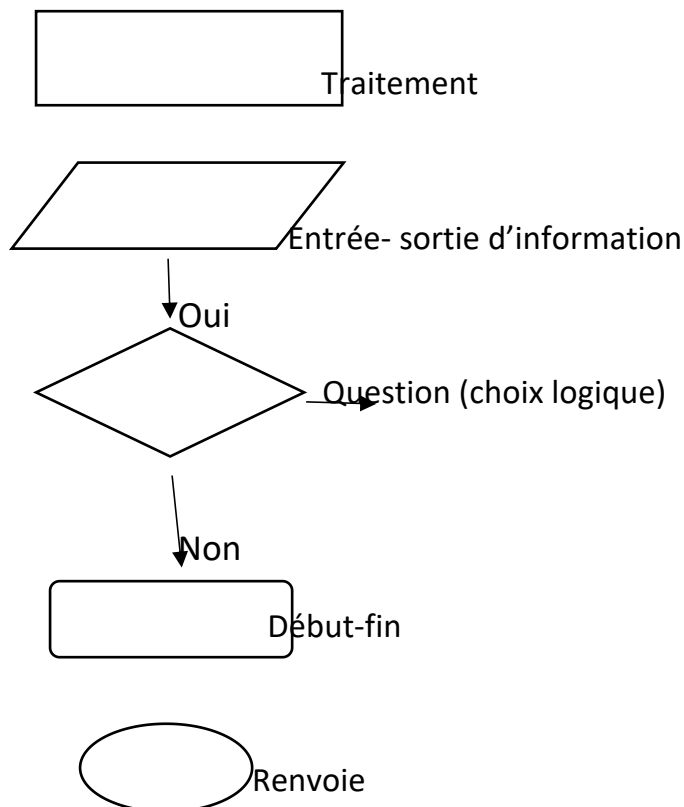
L'ORGANIGRAMME DE PROGRAMMATION, ALGORIGRAMME OU ORGANIGRAMME

L'organigramme de programmation décrit une unité de traitement, c'est-à-dire, la suite d'opérations élémentaires effectuées automatiquement par l'ordinateur, qui permet de passer des informations d'entrée aux informations de sorties.

Opérations élémentaires : lecture, écriture, calcul arithmétique, classement, tri, calcul logique (choix, pour les opérations soumises à une certaine condition).

Les opérations doivent s'enchaîner dans un ordre logique. Cette succession d'opérations s'appelle un algorithme. L'algorigramme de programmation est donc la représentation schématique d'un algorithme.

1- Symboles utilisés



2- Règles de présentation

L'organigramme est lu de haut en bas : les symboles, notamment les tests, doivent être de préférence alignés verticalement. (Si pour une question de présentation, le sens est utilisé).

Un traitement itératif, c'est-à-dire qui se répète de façon identique un certain nombre de fois, se traduit par une boucle d'itération (renvoi à une instruction antérieure) ; ce type de traitement est nécessaire pour que l'ordinateur puisse effectuer automatiquement l'ensemble des tâches.

REMARQUES

- **Les dimensions des symboles ne sont pas normalisées,**
- **Le symbole « traitement » a une entrée et une sortie**
- **Le symbole « test » ou « logique » a une entrée et deux sorties**
- **L'organigramme se lie en principe dans le sens normal de lecture, c'est-à-dire de haut en bas et de gauche à droite. Quand pour une question de présentation, on ne respecte pas cette disposition, les pointes de flèche indiquent le sens utilisé.**
- **Il est préférable de disposer dans le même alignement vertical le plus grand nombre possible de test.**
- **Si l'organigramme est trop long pour être représenté sur un seul feuillet, on utilise deux fois de symbole du renvoi : au bas de la première partie et en haut de la deuxième partie.**

3- Construction de l'organigramme

1- Faire l'inventaire de toutes les conditions qui vont déterminer les embranchements : chaque fois que l'énoncé du problème peut se mettre sous la forme « si telle condition se réalise alors telle action doit être faite », on se retrouve en présence d'une condition et de l'action correspondante.

2- Rédiger le texte à inscrire dans les symboles « test »

3-Classer les libellés des tests dans l'ordre logique, en citant le plus tôt possible les conditions qui interviennent le plus souvent ou qui sont déterminantes

4-Représenter l'organigramme

On parle de condition simple si l'alternative peut être résolue par une seule condition.

Exemple : n'accepter la commande que si le stock est suffisant

Le stock est-il suffisant ? OUI.....accepter la commande

NON.....refuser la commande

On parle de conditions composées si la tâche à exécuter ou la décision à prendre dépendent d'un certain nombre de conditions.

Exemple : accepter la commande :

- Si le client est solvable
- Si le délai du règlement est inférieur à 60 jours
- Si le stock est suffisant

EXERCICE

Vous travaillez en qualité d'assistante de direction dans une entreprise ATTOBRA. A la réception de la commande, après lecture de celle-ci, vous consultez le fichier stock pour vérifier s'il est suffisant pour que la commande soit effectuée. Si le stock est suffisant, consultez le fichier client, s'il est insuffisant, rejetez la commande et avertissez le service réapprovisionnement.

S'il s'agit d'un client douteux et si le stock permet de livrer les marchandises, placez la commande du client en attente et avertissez le service comptabilité, dans le cas contraire, préparez le bon de livraison, emballez les marchandises et les expédier.

Travail à faire : établissez l'organigramme de traitement des commandes

LES TABLES DE DECISIONS

Comme l'algorithme, la table de décision est conçue, à l'origine, pour décrire des traitements en vue de leur automatisation.

C'est un moyen standardisé d'analyse des travaux administratifs. Elles représentent "toutes les éventualités à envisager dans la description d'un problème et les démarches à suivre dans les différents cas"

1- Définition

C'est une méthode d'analyse qui permet de déterminer la solution à adopter pour chaque cas envisageable dans une situation donnée. Elle permet de représenter sous la forme d'un tableau l'unité de traitement et (dans les problèmes complexes) de s'assurer que tous les cas sont envisagés.

2- Structure

Elle est subdivisée en 2 grandes parties : la souche et le corps.

- La souche

Elle est subdivisée en 2 parties, l'une servant à décrire les conditions, l'autre les actions ou les tâches à effectuer pour chacune des conditions.

- Le corps

Il comprend 2 différentes parties, la partie supérieure permet d'indiquer la valeur des conditions, cette valeur est notée O pour la condition remplie, N pour une condition non remplie et (-) pour une condition sans objet.

La valeur des conditions à remplir simultanément, dans une même colonne, constitue une règle.

La partie inférieure permet de noter les actions. Le signe multiplié (X) en face d'une action correspond à une règle et constitue une décision.

La table de décision doit comporter des :

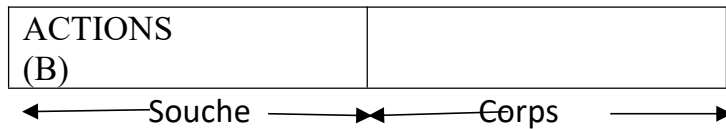
- Conditions qui interviennent dans le traitement
- Des valeurs de ces conditions
- Actions à exécuter pour chaque groupe de conditions vérifiées
- Décisions à prendre lorsqu'un ensemble de conditions sont remplies.

Exemple

ENONCE CONDITIONS	DES	CONDITIONS (C)
----------------------	-----	-------------------

(A)		Si.....
ENONCE DES	ACTIONS (D)	Alors

Exécuter



La souche comprend 2 parties :

A= l'énoncé des conditions où sont énumérées toutes les conditions, chaque condition occupe une ligne.

B= l'énoncé des actions à suivre

Le corps comprend également 2 parties :

C= les conditions peuvent prendre 2 valeurs OUI (O) ou NON (N)

D= les actions correspondent aux différentes valeurs des conditions. Pour chacune des actions :

- Une croix si l'action doit être exécutée,
- Un blanc si l'action ne doit pas être exécutée.

L'ensemble des valeurs des conditions d'une colonne constitue une REGLE : à cette règle correspond une DECISION.

Une colonne de la table représente alors une expression du genre : si.....(condition), alors exécuter (action).

3- Condition et combinaisons

Pour élaborer une table de décision, il faut commencer par faire l'inventaire des conditions. On pourra ensuite aisément déterminer le nombre de combinaisons possibles.

Chaque condition peut prendre 2 valeurs (oui ou non), le nombre de combinaison est alors égal à 2 élevé à la puissance qui correspond au nombre de combinaisons.

Exemple : Nombre de conditions

X

Nombre de combinaisons

2²

2

$2^2=4$

3

$2^3=8$

Construction

Après avoir recherché les conditions et les actions et combiné les différentes conditions, on construit la table en inscrivant les différents éléments dans les parties qui leur sont réservées.

Une ligne est réservée à chaque condition. Il en est de même pour les actions.

L'enfant est-il sage ?	O	O	N	N
Est-il travailleur ?	O	N	O	N
Donner les biscuits	X	X		
Offrir un livre	X		X	
Ne rien donner				X

Exemple

Quand la quantité commandée d'un article donné ne dépasse pas la quantité disponible et quand le crédit du client est satisfaisant, il faut préparer le bon d'expédition et avertir le service de livraison. Dans les autres cas, refuser la commande (toutefois si le crédit est satisfaisant, placer la commande en attente). Si la quantité disponible ne permet pas de servir la commande entièrement, placer la commande en attente. Quand la quantité commandée dépasse le maximum, avertir le service achats.

On a déterminé condition donc on aura combinaisons possibles.

Pour écrire toutes les possibilités, sans omission ni répétition, il est commode de procéder comme suit :

- Sur la première ligne alterner les 4 oui et 4 non
- Sur la deuxième ligne : 2 oui, 2 non
- Sur la troisième ligne, 1 oui, 1 non
- Etc.....

4- Simplification de la table

La table de décision peut présenter des cas contradictoires et des cas répétitifs, il est donc nécessaire de simplifier pour obtenir une table assez élaborée et claire.

Une table peut être simplifiée si les conditions ont des valeurs identiques dans 2 colonnes à l'exécution d'une et que les actions sont identiques. Dans ce cas, barrer les valeurs sans objet et représenter les colonnes par une seule.

Il peut arriver aussi que certaines situations présentent une absurdité. Ainsi, l'incompatibilité de conditions à l'intérieur d'une règle entraîne la suppression de la colonne.

EXERCICE

Le traitement des commandes dans l'entreprise où vous travaillez se fait comme suit : lors de la réception de la commande, on vérifie d'abord le niveau de stock. Lorsque le client est stock est suffisant et que le client est douteux, on place la commande en attente, on avertit le service comptable. Si le client n'est pas douteux, le stock étant suffisant, on prépare la livraison et on emballe la marchandise. Dans tous les autres cas, on rejette la commande.

Travail à faire : présentez la table de décision à ce traitement

LES IMPRIMES

I- GENERALITES

Le travail administratif consiste à saisir, à collecter, à traiter et à diffuser des informations. Or la mémoire humaine est limitée et faillible : tout travail administratif nécessite donc en règle général un support matériel. Parmi les différents supports le plus important est l'imprimé lequel peut être appelé selon le cas formulaire, questionnaire ou fiche.

1- Définition

Un imprimé est un support préparé pour recevoir l'enregistrement écrit d'une information en vue d'un traitement et éventuellement d'une diffusion. Format (voir page suivante)

On distingue 2 catégories d'imprimés :

- Les imprimés de liaison qui permettent de transmettre des informations (à la fin du processus ils sont rarement consultés et sont souvent détruits).
- Les imprimés de position qui permettent de conserver des informations nécessaires à l'accomplissement des tâches d'un service. (ils sont donc conservés dans le service et sont fréquemment consultés).

2- Comparaison entre imprimé de liaison et l'imprimé de position

CARACTERISTIQUES	DOCUMENT DE LIAISON	DOCUMENT DE POSITION
Support	Le document n'est pas toujours conservé, il est rarement consulté à la fin du cycle. Il utilise un papier léger.	Il est conservé longtemps et consulté fréquemment: il est réalisé sur fiche cartonnée ou sur feuillet mobile ou sur registre
Titre	Il doit être rapidement identifié par celui qui le reçoit. Le titre doit être apparent et placé en haut du document	Il est connu des utilisateurs. Il est classé avec les autres c'est-à-dire ensemble. Il est donc inutile qu'il porte un titre
Identification de classement	Les documents de liaison ne sont pas classés ensembles. Ils ne portent donc pas d'identification de classement	La mention servant au classement (Nom, Numéro, etc.) doit être placée à l'endroit le plus visible pour faciliter la recherche
Directives d'utilisation	Ces identifications sont indisponibles. Elles figurent :	Des indications relatives à l'utilisation sont inutiles sur l'imprimé

	-en haut de l'imprimé -Ou face aux zones concernées - ou au pied de document sous forme de renvoi	
Exemples	Questionnaires, fiche d'inscription, bon de commande, bon de livraison, facture, bulletin de commande, relevé de facture, etc	Dossier médical, registre d'extrait de naissance, fiche de stock, registre courrier « arrivé », registre courrier « départ », etc

Format

Les imprimés peuvent être présentés sous plusieurs formats : A4, A5, A6, A7

Un imprimé peut être présenté dans le sens français ou portrait et en italienne ou paysage.

EXERCICE

Les ETABLISSEMENTS GHANDOUR, fabricant de produit cosmétiques, emploient de nombreux agent. Le chef du personnel vous confie ce jour la réalisation d'un modèle de fiche ordinaire à la française qui permettra un contrôle rigoureux des absences.

LE POSTE DE TRAVAIL

OBJECTIFS :

- Définir le contenu d'une fonction
- Elaborer un profil de poste
- Définir l'ergonomie du poste de travail

Le poste de travail désigne à la fois :

- L'ensemble des moyens mis à la disposition d'un employé pour exécuter les tâches qui lui sont confiées
- La fonction remplie par cet employé.

La station de travail est un poste de travail amené à utiliser des équipements de bureautique, c'est-à-dire les matériels visant à automatiser les activités de bureau essentiellement.

PREMIERE PARTIE : LA DEFINITION DU CONTENU D'UNE FONCTION

Une fonction est un ensemble d'activités concourant dans le même but.

EX : être secrétaire est une fonction.

Une activité se définit comme un ensemble de tâches.

EX : le courrier, l'accueil, la communication téléphonique sont quelques-unes des activités des secrétaires.

Dans le cadre de l'activité « courrier », les secrétaires réceptionnent le courrier « arrivée », le trient, l'enregistrent...ce sont des tâches.

Pour qu'un employé puisse assumer correctement une fonction, il est important de définir exactement les attributions précises de cette fonction, c'est-à-dire, une énumération précise des tâches assignées au poste.

Cette énumération précise des tâches permet à chacun de connaître :

- Ses fonctions et leurs buts ;
- Les travaux que l'employé peut exécuter en toute autonomie et ceux pour lesquels sa latitude décisionnelle est limitée ;
- Ses responsabilités.

Aussi la coordination est facilitée et diverses hésitations et discussions sont évitées.

Les attributions sont consignées sur un document appelé généralement description de fonction. Mais on distingue deux sortes de description de fonction : **la fiche d'attribution et la fiche de description de fonction.**

I. LA FICHE D'ATTRIBUTION

Les attributions du poste

Une énumération précise des tâches assignées au poste, permet à chacun de connaître :

- Ses fonctions et leurs buts
- Les travaux que l'employé peut exécuter en toute autonomie et ceux pour lesquels sa latitude décisionnelle est limitée
- Ses responsabilités.

Deux documents sont généralement utilisés pour la mission du poste :

- En tête, le poste et le titulaire sont identifiés ;
- La position hiérarchique du poste est précisée.

Ainsi la coordination est facilitée, diverses hésitations et discussions sont évitées.

La fiche d'attribution

Pour un poste à tâches répétitives, la fiche d'attributions énumère les différentes tâches à accomplir.

Elle est réservée aux postes comptant surtout des activités répétitives. Elle peut aussi donner les indications relatives aux moyens (matériels utilisés), aux objectifs à atteindre.

Exemple :

FICHE D'ATTRIBUTION		Nom : KONAN Julien
		Grade : Employé de bureau
		Fonction : Opérateur
Service : Magasin		Bureau : 120
Numéro	Opérations entrant dans vos attributions	

1	Saisir les bons d'entrée et de sortie des pièces
2	Contrôler la mise à jour automatique des stocks des commandes d'approvisionnement
3	Vérifier le respect des dates de livraison des fournisseurs
4	Aviser le responsable des achats de tout retard ou incident
5	Déterminer le code et vérifier la validité des informations
6	Participer aux inventaires du magasin

II- LA FICHE DE FONCTION OU FICHE DE DESCRIPTION FONCTION

Elle est établie pour les postes de responsabilité.

Pour un poste à tâche de responsabilité, la description est formulée en des termes plus généraux, tels que : direction, coordination. Elle insiste sur les communications avec :

- Les supérieurs (compte rendu, rapport)
- Les subordonnés (direction, contrôle, animation, formation, coordination, appréciation, notation)
- Les collègues (comité...).

Elle décrit le rôle et les responsabilités du cadre qui assure la fonction. Elle ne sera pas obligatoirement la même pour un poste identique (personnalisée). Sa présentation est identique à celle de la fiche d'attributions.

EXEMPLE : la description de fonction d'un chef de service marketing

FICHE DE FONCTION	Nom : Grade : Fonction :
Service : Bureau :	
<p>Le chef de service marketing a pour mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mise en œuvre et l'exploitation des différentes méthodes d'étude et d'analyse du marché - La définition du plan d'actions publicitaires commerciales. <p>Par ailleurs, il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordonner l'activité des différents chefs de produit - Travailler en étroite collaboration avec les services techniques pour l'étude des produits et l'analyse des besoins des consommateurs. 	

EXERCICE N° 1

Monsieur BASSA Morel, anciennement technicien dans une importante maison de revente d'outils informatiques vient d'être retenu en qualité de maintenancier dans la société qui vous emploie. Dans son nouvel emploi, il :

- sera responsable de la salle informatique,
- sera chargé de gérer les bases et banques de données de l'entreprise,
- S'occupera de l'entretien de l'outil informatique,
- Elaborera les systèmes de mise en réseau des ordinateurs de l'entreprise,
- Se chargera d'intégrer de nouveaux systèmes informatiques.

TRAVAIL A FAIRE : Présentez le document approprié à remettre à M. BASSA à son arrivée ce matin dans l'entreprise.

EXERCICE N° 2

Pour venir en aide au service du Personnel, une sténodactylographe vient d'être recrutée. Elle se nomme MOLLET Jeannette et devra occuper le bureau 12. Elle aura pour tâches principales : la prise de notes au cours des réunions pour la rédaction des comptes rendus, l'enregistrement et la saisie du courrier, la tenue du registre du courrier « arrivée » et « départ », l'aide à la secrétaire principale dans ses tâches.

TRAVAIL A FAIRE : Présentez le document qui sera remis à mademoiselle MOLLET.

DEUXIEME PARTIE : LE PROFIL DU POSTE

Le choix du titulaire du poste est déterminant pour l'efficacité du poste de travail.

D'où la nécessité de préciser, pour chaque poste, la qualification nécessaire et la compétence souhaitée, c'est-à-dire de décrire le profil de poste.

- ❖ La qualification est le niveau de formation et d'expérience acquis par une personne.

L'utilisation des matériels de bureautique exige, outre la maîtrise des matériels logiciels, des compétences diverses :

- Sens de l'organisation ;
- Autonomie, initiative ;
- Faculté d'adaptation.

Le profil de poste est un document qui énumère les capacités nécessaires : qualification, compétences pour occuper le poste.

Le profil d poste consiste en une énumération des capacités nécessaires (qualification, compétences) pour occuper le poste. S'il est visualisé sous une forme graphique, il permet de comparer plus facilement les différents candidats à recruter.

Pour un poste précis, identifié en entête du document, le profil de poste indique les capacités optimales pour assurer les activités dans les meilleures conditions.

Exemple de capacités prise en compte :

- **Capacités physiques ou relationnelles** : santé, vue, ouïe, aisance, dynamisme, souriante, bonne présentation
- **Qualifications** : formation générale et technique, expérience professionnelles, stage
- **Aptitude professionnelles = connaissance professionnelle** : facilité des contacts, des relation, aptitude à la discussion, attention, bon sens et é, capacité réalisme, esprit d'observation, mémoire des noms, rapidité, capacité d'abstraction, méthode, ordre, finesse psychologique, capacité d'initiative et de décision, aptitude au commandement, conscience professionnelle, disponibilité
- **Aptitudes morale** : discrétion, loyauté, honnêteté, maîtrise de soi.

Pour faciliter la sélection des candidats à un poste donné, le niveau des capacités peut être noté d'après un barème de 1 à 5. La ligne risée qui relie les différents points dessine le profil de poste.

❖ Capacités optimales

Pour un poste donné, le titulaire doit être suffisamment qualifié pour remplir sa tâche dans les meilleures conditions. Mais il ne doit pas être surqualifié, sinon il a vite épuisé l'intérêt de son travail et perd toute motivation. Ainsi, lors d'un recrutement on choisit le candidat dont le profil est plus voisin du profil théorique, et non le candidat le plus diplômé, le plus brillant.

EXERCICE

Vous êtes secrétaire dans l'entreprise nationale de produits laitiers. Monsieur KROA Jérémie, votre supérieur hiérarchique, dans la phase de réalisation du centre de documentation, envisage le recrutement d'un responsable pour ce service. Les compétences requises sont les suivantes :

- Diplôme de documentation (DUT/BTS ou équivalent) bilingue français/anglais ;
- Bonne maîtrise de Word, access, sens du travail en équipe, qualités relationnelles, sens de l'accueil, esprit de rigueur et de méthode, un an d'expérience dans un emploi similaire ;

- Fonction : être en permanence en salle de lecture, saisie des notices et contrôle, tri documentaire.

TRAVAIL A FAIRE : Concevez le profil de poste du Chef de Service documentation.

LISTE DE CONTROLE OU CHECK-LIST

La liste de contrôle ou check-list en anglais, est une aide-mémoire des tâches à effectuer pour réaliser une activité relativement complexe ; elle constitue à la fois un guide de travail et un moyen de contrôle.

Les listes de contrôle sont très utilisées dans les services techniques.

Ex : check liste des contrôles à effectuer avant la livraison d'une machine.

Dans le domaine administratif, réalise également des listes de contrôle pour des activités comportant des tâches nombreuses, à effectuer dans un ordre imposé. Nous pouvons procéder à une classification des listes de contrôle. Cette classification peut se faire, soit :

- En fonction de la période du travail

Des listes de contrôle peuvent être élaborées :

Pour des travaux non répétitifs	Pour des travaux répétitifs
La check-list énumère les opérations qu'un exécutant déterminé est appelé à exécuter. Il y a donc autant de liste de contrôle que d'intervenants.	La check-list, établie à partir de l'analyse du processus, est une liste de directives, de consignes destinées à un poste de travail.

- En fonction de la nature du travail

Les listes de contrôle peuvent concerner :

Pour exécution	Pour réflexion
La liste de contrôle est un guide d'exécution, les opérations étant énumérées dans l'ordre chronologique d'exécution. La liste de contrôle peut être établie à partir d'un planning, d'un réseau PERT.	La check-list, est un guide d'analyse. Les divers points sont énumérés dans un ordre logique.

Une liste de contrôle peut être présentée sous divers formes (voir exemple)

ACTIVITE	ACTIVITE	
Liste des opérations	N°	OPERATIONS
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

Convient pour les travaux de réflexion ou pour des travaux d'exécution quand le critère « temps » est peu important.

ACTIVITE		
Opérations	Date d'exécution	
	Prévue	réelle
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

C'est la présentation courante. Elle est utilisée pour tous les travaux d'exécution. Les opérations sont énumérées dans l'ordre chronologique.

ACTIVITE			
Délai	Opération	Date d'exécution	
		Prévue	réelle
J-30			
J-25			
J-10			
J-8			
J-4			

Elle est adaptée aux travaux d'exécution qui doivent être impérativement terminés à une date donnée (jour J).

ACTIVITE	
N°	OPERATIONS
	<u>AVANT</u>
	<u>PENDANT</u>

	<u>APRES</u>
--	--------------

Il est utilisé lorsque dans le sujet nous devrions procéder par une classification des tâches par période bien précise.

EXERCICE : GESTION DES APPELS TELEPHONIQUE

VOUS RECEVEZ UN APPEL

- Mettez tout en œuvre pour répondre à la demande
- décrochez dès la première sonnerie
- Notez les informations
- Présentez vous
- Saluez (bonjour)
- Reformulez (si demande confuse)
- Ecoutez
- Questionnez (si demande imprécise)
- Et souriez !

T.A.F. : Listez dans l'ordre chronologique les étapes à suivre lors de la réception d'un appel téléphonique.

1- DEFINITION

Un organigramme de structure est la représentation graphique de structure d'un organisme, un établissement ou d'un divers élément et leurs relations. La structure d'un organisme, d'un établissement ou d'un service, est de façon suivant laquelle ses différents organes se situent les uns par rapport aux autres.

Selon les organigrammes on trouvera ;

- Les noms des services
- Les noms des services avec leurs responsables
- Les noms des services avec leurs responsables ainsi que la profession des personnes y travaillant
- Les noms des services avec leurs responsables ainsi que le nom et la profession des personnes y travaillant.

Parfois, les effectifs y figureront. La richesse des renseignements dépendre de la complexité de l'organigramme et de ses destinataires.

2- DIFFERENTS TYPES DE RELATIONS

Différents types de relations vont figurer :

- Relations hiérarchiques qui permettent la transmission des ordres, en traits pleins
- Relations fonctionnelles qui permettent la transmission des informations, le travail en groupe....en pointillés

3- DIFFERENTS FORMES D'ORGANIGRAMME

3.1 L'organigramme en pyramide ou en bannière ou linéaire ou de travail

Il est très répandu ; les éléments ayant le même niveau sont sur une même ligne horizontale, le plus élevé est en haut.

3.2 L'organigramme en arbre

Les éléments de même niveau hiérarchique sont sur la même ligne verticale ; le plus élevé est à gauche.

3.3 L'organigramme replié

Il associe la présentation de l'organigramme en pyramide et en l'organigramme en arbre ; les cartouches sont décalés du haut vers le bas et de gauche à droite.

4- QUELLE ES L'UTILITE D'UN ORGANIGRAMME ?

4.1 Pour le personnel

Il permet de se situer, de savoir "qui fait quoi", « « qui dépend de qui", et ainsi d'améliorer l'efficacité du travail. L'accueil des personnes nouvellement embauchées dans les établissements d'une certaine taille prévoit souvent la distribution et de l'organigramme général et de l'organigramme détaillé du service d'affectation. C'est un moyen de communication interne.

4.2 Pour la Direction de l'établissement

Il peut être un moyen d'analyse car il peut faire apparaître des dysfonctionnements et inciter à une meilleure organisation.

4.3 Pour les usagers ou les partenaires

Il permet de connaître les différents services et personnes de l'établissement, de les situer les uns par rapport aux autres et ainsi de s'adresser au service le plus approprié. C'est un moyen de communication externe. L'organigramme détaillé de chaque service n'est pas souvent diffusé à l'extérieur de l'établissement, il intéresse d'avantage le personnel.

Cependant, il faut savoir qu'en marge de l'organigramme officiel transcrit dans l'organigramme, d'autres relations s'installent, variant selon les personnalités, les habitudes...qui peuvent court-circuler les relations officielles.

5. ELABORATION D'UN ORGANIGRAMME

Si la forme de l'organigramme n'est pas imposée, vous pouvez choisir la forme que vous souhaitez mais en restant dans la représentation "classique" : organigramme en bannière ou en arbre ou replié ou normalisé, car les organigrammes "originaux" peuvent présenter les difficultés d'interprétation et de réalisation. Des couleurs peuvent être utilisées.

5.1 Se poser plusieurs questions

- Que faut-il représenter ? l'ensemble de l'établissement ou un service ?
- Les effectifs sont-ils demandés ?
- Faut-il représenter la structure en mettant en évidence les différents services ou bien les différentes catégories de personnel, ou les deux ?

5.2 procéder à des regroupements logiques

Par exemple :

- Regrouper les services dépendant du même responsable.
- Regrouper les personnels travaillant dans le même service (service médicale, chirurgie, services généraux...)
- Regrouper les personnels par catégories (personnel soignant, éducatif, administratifs...)
- Regrouper les personnels travaillant dans le même service et, à l'intérieur de chacun, regrouper les personnels par catégories.

5.3 Déterminer les niveaux

- **si des services sont à représenter**, il faut les présenter de façon logique, par exemple aligner tous les services dénommés "Directions", puis tous les services dénommés "sous-directions", puis tous les services dénommés " bureaux", ou bien les présenter par échelon géographique : niveau national, régional, départemental...

- **si des personnels sont à représenter**, déterminer l'échelon hiérarchique de chaque personnel en se basant sur leur niveau de formation et leur degré de responsabilité dans l'établissement.

5.4 Passer à la réalisation matérielle en veillant au soin et à la clarté

Les différents services ou/et différentes catégories de personnels doivent bien apparaître, les personnels de même échelon doivent être alignés, les personnels travaillant ensemble doivent être proches et les services de même niveau doivent être sur une même ligne....

Si l'organigramme est très simple, un cartouche sera attribué à une personne, sinon plusieurs personnes y figureront.

Les cartouches sont reliés par des traits pleins (et non des flèches) pour les liaisons hiérarchiques, et en pointillés pour les liaisons fonctionnelles.

5.5 vérifier les mentions indispensables

- ✓ **Titre**
- ✓ **Légende**
- ✓ **Source**

EXERCICE

La SITAC a trois services :

- Service Commercial dirigé par un chef de service Mme KONAN Martine,
- Service Achat et Comptable, chef de service M. SEKA Paul,
- Service Fabrication, chef de service M. ABOUO Arthur.

M. ONAH, chef de bureau des achats qui a sous ses ordres 7 employés,

M. CISSE, chef de bureau comptabilité générale avec 3 employés,

M. DIALLO, chef de bureau comptabilité matière avec 3 employés, ils dépendent tous de M. SEKA.

Dépendent de Mme KONAN :

- ✓ Mme KOUAO chef de bureau des ventes qui a sous ses ordres 11 employés,
- ✓ Chef de bureau des achats, M. SANOGO, qui a sous ses ordres 4 employés.

T.A.F : établissez l'organigramme classique correspondant, sachant que M. OUGAIN MAMADOU ET Mme KARITE sont respectivement PDG et DG de cette société.

PRESENTATION VISUELLE DES DONNEES NUMERIQUES ET TEXTUELLES

La représentation de données numériques et textuelles, sous une forme visuelle exige précision et rigueur ; permet une compréhension plus immédiate ; facilite la communication et la mémorisation.

Les données numériques et textuelles peuvent être représentées sous forme de tableaux et de graphiques.

LES TABLEAUX

1 – DEFINITION

Le tableau est une disposition méthodique de données présentées sous forme de chiffres. Il est construit de façon à faciliter la prise de connaissance rapide des informations et à permettre leur comparaison, d'où le plus souvent cette présentation en colonnes.

Il existe deux types de tableaux :

1.1 Les tableaux à entée simple ou à une entrée

Ils permettent le classement des données en fonction d'un seul caractère.

EXEMPLE : **EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRE DES 5 DERNIERES ANNEES**

ANNEES	CHIFFRE D'AFFAIRES

1.2 Les tableaux à double entrées

Ils permettent le classement des données en fonction de deux caractères

Exemple : Répartition du chiffre d'affaires annuel d'une entreprise en fonction de la nature et des prix des produits.

MOIS	CHIFFRE D'AFFAIRES	
	NATURE	PRIX

EXERCICE D'APPLICATION

Représentez dans un tableau les données suivantes relatives à l'évolution des accidents de travail dans une usine.

2018	19
2019	72
2020	80

2021	24
2022	49
2023	61
2024	50
2025	35

LES GRAPHIQUES

Un graphique est une représentation schématique des faits en vue de faciliter la compréhension de ces faits. Il existe de nombreux types de graphiques. Nous ne retiendrons ici que les plus couramment utilisés dans les entreprises.

I – LES GRAPHIQUES D'EVOLUTION CHRONOLOGIQUE

Ils sont utilisés pour mettre en évidence l'évolution d'une ou plusieurs grandeurs dans le temps.

1.1 Les graphiques à coordonnées rectangulaires

Ce graphique permet de représenter les variations d'un phénomène dans le temps. Sur l'axe horizontal ou axe des abscisses, on porte généralement le temps (jour, mois, années..). Sur l'axe vertical ou axe des ordonnées, on porte des valeurs correspondant à la grandeur représentée (chiffre d'affaires, quantités produites, prix...). La courbe peut représenter les variations périodiques ou le cumul depuis l'origine.

a) Les variations périodiques

Les points servant au tracé de la courbe sont indépendants les uns des autres.

EXEMPLE : Vente de sacs chez KONE ET FRERES

- Janvier : 5 000 sacs
- Février : 6 000 sacs
- Mars : 10 000 sacs
- Avril : 3 000 sacs
- Mai : 5 500 sacs
- Juin : 12 000 sacs
- Juillet : 18 000 sacs

Dans un graphique à coordonnées rectangulaires, peuvent être représentées plusieurs courbes à la fois. Cela permet la comparaison.

b) Le cumul depuis l'origine

Dans ce cas, le repérage des points se fait en fonction du chiffre précédemment obtenu.

c) Le diagramme en Z

Il est obtenu en représentant sur le même graphique :

- La courbe des variations périodiques
- La courbe cumulée (2^e année)
- La courbe du total mobile.

Cette courbe qui élimine les variations saisonnières est en général voisine de l'horizontale. Elle fait nettement ressortir la tendance à l'accroissement ou à la diminution. Pour tracer cette 3^e courbe, il faudra tenir compte des réalisations de l'année précédente.

CAS 1 : Vous travaillez dans un magasin de vente d'effets vestimentaires. Pour le 2^e semestre de l'année 2025, vous avez vendu les pantalons jeans WRANGLER dont la répartition s'est faite comme suit :

- | | |
|------------------|-----------------|
| - Juillet : 10 | - octobre : 13 |
| - Août : 13 | - Novembre : 19 |
| - Septembre : 12 | - Décembre : 20 |

TRAVAIL A FAIRE : Représentez par le graphique à coordonnées rectangulaires les ventes réalisées pour le pantalon jeans.

CAS 2 : Stéphane et Moïse préparent leur examen de fin d'année. Ils sont tous deux au CM2. Pour l'orthographe, ils ont obtenu depuis novembre les notes suivantes :

- Stéphane : 10 ; 8 ; 9 ; 12 ; 11
- Moïse : 8 ; 10 ; 10 ; 14 ; 16
-

TRAVAIL A FAIRE : Représentez les notes des deux élèves sur un graphique et faites un commentaire.

CAS 3 : Pour le compte du Service Commerciale de la société nationale de produits laitiers, vous êtes chargé (e), à l'aide du tableau suivant d'établir le graphique en Z (en millions de fca).

CA	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2024	14	12	18	19	20	17	12	8	14	16	21	24
2025	13	10	18	18	25	26	16	11	15	20	23	28

MOIS	CA MENSUEL 2024	CA MENSUEL 2025	CUMUL 2025	TOTAL MOBILR
Janvier	14	13		
Février	12	10		
Mars	18	18		
Avril	19	18		
Mai	20	25		
Juin	17	26		
Juillet	12	16		
Août	8	11		
Septembre	14	15		
Octobre	16	20		
Novembre	21	23		
Décembre	24	28		
TOTAL				

LE GRAPHIQUE A COORDONNEES POLAIRES

Il fait partie de la catégorie des graphiques d'évolution chronologique. Comme son nom l'indique, tout part d'un point central : le pôle. Ce graphique permet de mettre en évidence l'augmentation ou la diminution régulière d'une grandeur exactement comme le graphique à coordonnées rectangulaires. Pour représenter un graphique à coordonnées polaires, on trace à partir du point central :

- Soit 12 rayons qui correspondent aux 12 mois de l'année,
- Soit 7 rayons qui correspondent aux 7 jours de la semaine, etc...

Un vecteur polaire (un rayon) représente une unité de temps prédéterminée (un jour, un mois, un trimestre, une année..).

EXERCICE

Vous travaillez dans un magasin de vente de produits cosmétiques (S.G.C.) sis à Vridi.

Pour l'année 2025, vous avez vendu des pots de l'ait « MIXA BEBE » dont le chiffre d'affaires se réparti comme suit :

Janvier : 5 000

Juillet : 5 000

Février :	4 000	Août :	7 000
Mars :	7 000	Septembre :	6 000
Avril :	7 000	Octobre :	6 000
Mai :	5 000	Novembre :	7 000
Juin :	4 000	Décembre :	10 000

TRAVAIL A FAIRE : Représentez par un graphique à coordonnées polaires les chiffres d'affaires réalisés pour le lait « MIXA BEBE ».

II – LES GRAPHIQUES DE REPARTITION

Ils permettent de visualiser la répartition d'un élément donné.

2.1 Les graphiques de distribution de fréquence

a) l'histogramme

L'histogramme est utilisé quand la série est à variable continue. Ce diagramme est constitué d'une série de rectangles de base égale placés les uns à côté des autres.

Exemple : dans une usine donnée, tous les ouvriers ont été recensés. Ce recensement a donné les résultats suivant (répartition des ouvriers par classe de salaires) :

- 5 ouvriers ont entre 20 000 et 30 000 F
- 15 ouvriers ont entre 30 000 et 50 000 F
- 20 ouvriers ont entre 50 000 et 70 000 F
- 23 ouvriers ont entre 70 000 et 80 000 F
- 30 ouvriers ont entre 80 000 et 100 000 F
- 25 ouvriers ont entre 100 000 et 130 000 F
- 17 ouvriers ont entre 130 000 et 150 000 F
- 10 ouvriers ont entre 150 000 et 190 000 F.

TRAVAIL A FAIRE : Représentez par un histogramme la répartition des ouvriers par classe de salaire.

b) Le diagramme à bâton ou en tuyau d'orgue

Ce diagramme est utilisé quand la sortie est à variable discontinue. La longueur de chaque bâton ou longueur de rectangle est proportionnelle à la quantité représentée.

EXEMPLE : Les représentants : ABY, AYEBE, MOYA et KALOU ont réalisé en 2025 respectivement les chiffres d'affaires suivants : 15 ; 12 ; 25 ; 21 (en millions de francs CFA).

TRAVAIL A FAIRE : Représentez ces données sous forme de graphique à bâton et en tuyau d'orgue.

2.2 Les graphiques de surfaces

a) Le diagramme à bandes (barres, colonnes, tronçons)

C'est un graphique qui permet de représenter les diverses parties d'un seul ensemble. On utilise une bande pour représenter cet ensemble. La bande correspondante est divisée en secteurs proportionnels aux valeurs relatives de ces parties exprimées en pourcentage.

Il faut avant tout calculer les pourcentages : $VALEUR\ CONSIDEREE \times 100 / TOTAL\ DU\ PHENOMENE$.

Ensuite il faut :

- Tracer un axe et le graduer (un axe = 100 %).
- Tracer 2 ou plusieurs colonnes à côté de l'axe,
- Faire les répartitions selon les pourcentages obtenus,
- Inscrire les pourcentages dans les divisions,
- Faire la légende,
- Présenter l'échelle et mettre le titre du graphique (le titre doit être lisible).

EXERCICE

Vous êtes secrétaire dans l'entreprise NISSI (microfinance). Sur les demandes de prêts accordées au cours des 2 dernières années, les motifs ont été les suivants :

	2024	2025
- Amélioration de l'habitat	140	180
- Décès d'un proche parent	50	20
- Aide aux jeunes ménages	60	80
- Frais médicaux	25	40

TRAVAIL A FAIRE : Pour se faire une idée plus nette de la situation et prendre les mesures qui s'imposent, Monsieur ALIKO Jacques, votre patron, vous demande de lui traduire ces données en valeurs relatives et de représenter le graphique correspondant. Dressez ce graphique.

b) Le diagramme circulaire ou à secteurs

Comme le diagramme à bandes, il permet également de représenter les différentes parties d'un seul ensemble. Pour dresser ce graphique, on utilise des cercles ou des demi-cercles.

Réalisation

Pour tracer les secteurs proportionnels, il faut calculer les pourcentages, puis les convertir en degrés.

- Cercle entier : $360^\circ \times \text{VALEUR RELATIVE}/100$
- Demi-cercle : $180^\circ \times \text{VALEUR RELATIVE}/100$

Il faut :

- Tracer un cercle ou un demi-cercle = 100 %
- Le diviser de façon proportionnelle en tenant compte des degrés obtenus,
- Incrire les pourcentages et non les degrés dans les divisions (secteurs) obtenus,
- Faire la légende
- Mettre le titre du graphique de façon apparente.

EXERCICE

Le personnel des établissements DEHI ET FILS est au nombre de 50 et réparti ainsi /

- Différents rayons : 25
- Caisses : 5
- Magasin (stock) : 10
- Bureau : 10

TRAVAIL A FAIRE : Représentez graphiquement la répartition du personnel de l'établissement DEHI ET FILS.

LES PLANNINGS

Tout travail effectué dans une entreprise suppose une organisation préalable, donc une prévision. Le déroulement du travail au cours de son exécution nécessite un contrôle qui peut également s'opérer en fin d'exécution. Il est également nécessaire que les bureaux d'ordonnancement sachent, à tout moment, l'état d'avancement du travail. Ces prévisions et contrôles sont possibles à l'aide de moyens très divers : fichiers, tableaux, dossiers, etc. Mais ces procédés sont souvent complexes et difficiles à exploiter. C'est pourquoi, on met au point des tableaux et graphiques appelés plannings.

I – DEFINITION

Un planning est un plan détaillé d'un élément de la vie ou de l'activité de l'entreprise qui permet de prévoir, d'organiser et de contrôler cette activité en fonction du temps, ex. : emploi du temps.

Un planning est généralement constitué par un panneau mural qui permet de représenter de façon claire des faits de nature très diverse (circulation de camions dans une entreprise de transport, surveillance des commandes, organisation et contrôle des tournées de représentants, etc.).

II – LES DIFFERENTS TYPES DE PLANNINGS

On distingue :

- **Le planning à fiches en T** (ou à épaulés) ou à alvéoles. Il permet de contrôler, de suivre les heures pour un emploi du temps, la location de matériel.
- **Le planning à bandelettes ou à gouttières** : il est utilisé pour la répartition des travaux dans atelier, le départ en congé du personnel.
- **Le planning magnétique** : il est adapté à la surveillance des ventes, la fabrication des pièces, l'organisation de stages.
- **Le planning à fils ou à cordonnets** : il peut être utilisé pour : la relance des commandes, des règlements, la surveillance de l'exécution des commandes, approvisionnements.

REMARQUE : Tous les plannings nécessitent un commentaire.

MODULE 2 :
CORRESPONDANCE/SECRETAIRE
DE DIRECTION

LA NOTE DE SERVICE

1 -DEFINITION

2 -LES QUALITES DE FOND ET DE FORME DE LA NOTE DE SERVICE

3- PRESENTATION DE LA NOTE DE SERVICE

LA NOTE D'INFORMATION

1- DEFINITION

2 - PRESENTATION DE LA NOTE D'INFORMATION

3 - CARACTERISTIQUES DE LA NOTE D'INFORMATION

4 - DIRECTIVES, CONSIGNES OU INSTRUCTIONS

LA CIRCULAIRE

1 - NOTE CIRCULAIRE

2 – LETTRE CIRCULAIRE

3 – REDACTION

LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

1- LA LETTRE D'ENGAGEMENT OU D'EMBAUCHE

2- ATTESTATION DE TRAVAIL OU D'EMPLOI

3- L'APPLICATION DU CONTRAT

LE COMPTE RENDU

I. DEFINITION

II. PRINCIPAUX TYPES DE COMPTE RENDUS

A. COMPTE RENDU DE REUNION DE GROUPE, D'ASSEMBLEE

B. COMPTE RENDU D'ACTIVITE OU DE GESTION (RAPPORT D'ACTIVITE OU MORAL)

C. LE COMPTE RENDU D'ACCIDENT

LE PROCES-VERBAL

1. DEFINITION

2. CARACTERISTIQUES

3. PLAN TYPE DE REDACTION

LE RAPPORT

I-DEFINITION

II-IMPORTANCE

III-QUALITE DU REDACTEUR

IV- QUALITES DU RAPPORT

V- PRESENTATION MATERIELLE DU RAPPORT

VI- REDACTION DU RAPPORT

VII- ELABORATION D'UN RAPPORT

LA NOTE DE SERVICE

1 -Définition

La note de service est un document destiné à transmettre des ordres,des instructions

Elle est émise par un supérieur hiérarchique à destination de ces subordonnés, elle circule dans le sens descendant.

2 -Les qualités de fond et de forme de la note de service

2-1 Les qualités de fond

La note de service la note de service est l'expression d'un ordre. Pour cela, elle doit être claire, simplement et complète.

Le vocabulaire employé doit être accessible .aux intéressés. Il ne faut pas commander sur une même note les choses intéressant différentes tâches afin d'éviter les confusions.

La note doit être concise car de longue explication obscurcirait les idées.

La précision du texte est en fonction de la destination de la note.

Tantôt elle se limite aux directives, tantôt, elle va jusqu'aux détails. En règle générale, plus on descend dans la hiérarchie plus les ordres sont précis.

La note n'a pas en principe à plaider une cause mais à formuler une décision, à donner des instructions.

Pour cela, elle doit être impérative et courte. Le futur est souvent employé, car il équivaut à une forme impérative. On emploie diverses formules propres à l'ordre donné : Exemple : on ne dira pas ' le personnel doit faire' mais on dira, « le personnel voudra bien se conformer à... ».la forme « vous » est répétée au profit de la forme impersonnel. Exemple : l'attention du personnel est attirée sur...

2-2 Les qualités de forme

La note de service est sans préambule. Elle indique son objet, annonce l'information et précise les modalités d'application.

NB les notes ne comporte pas d'interprétation (titre de civilité).il n'y a pas de conclusion à proprement parlé ; toutefois, celle-ci peuvent attirer l'attention des destinataires sur l'importance de la communication exprimée et l'espoir de l'auteur de voir les dispositions énoncées être observées, faire appel à la compréhension des intéressés lorsqu'il s'agit de décision concernant l'organisation. IL n'y a pas de formule de politesse.

3 - Présentation de la note de service

Contrairement a la lettre commerciale, les notes ne respect aucune norme. Il existe une diversité de présentations.

Identification des différentes mentions de la note de service

En général, elle se présent sur une seul page. On distingue :

- En haut et à gauche : l'entête simplifiée qui comporte le nom de l'entreprise et le nom du service
- En haut et à droite : la date. cette information peut être déportée en bas et a droit avant le bloc signature.
- Le titre suivi du numéro d'ordre est centré. exemple :

Notre de service

- L'objet : le sujet pour lequel on écrit la note. C'est une mention obligatoire pour situer le destinataire.
- Le destinataire : une formule initiale peut indiquer la destination de la note. A la place de la mentiondestinataire on écrit alors A l'attention de... la note n'est toujours pas adressée au seul individu chargé d'appliquer les ordres. dans ce cas, le nom du destinataire est précédé de l'indication du motif de la transmission.
- La signature : elle comporte le titre et le nom du signataire, C'est-à-dire dire le responsable de la note.

Remarque

Souvent la note de service comporte la mention 'ampliations' au bas de la feuille. Cette note permet de nommer des personnes à qui des copies ont été remises.

EXEMPLE DE NOTE DE SERVICE

SOCIETE KM

Service du Personnel

Abidjan, le 17 juillet 2016

NOTE DE SERVICE N°60

Objet : Congé annuel

A Tout le personnel

Il est porté à la connaissance de tout le personnel que les fiches de demande de congé sont disponibles au secrétariat du chef du Personnel.

Tout demandeur est prié de passer retirer une fiche, la remplir et la déposer au dit secrétariat avant le 31 juillet 2016.

Le Chef du Personnel

E. AKA

EXERCICE

Vous travaillez en qualité de secrétaire à la société Source d'Eau Vivre 01 BP 1906 Abidjan 01. Cette société gère différents magasins à Yopougon, Marcory et Treichville et est dirigée par M. Philippe Daho. Ce jour, votre patron vous demande de rédiger une note de service à l'attention des différents gérants des magasins en tenant compte des informations suivantes :

- Le versement de la recette du jour se fera tous les soirs à 17 heures à la direction générale à Marcory ;
- Les clefs des magasins et les registres de comptes doivent être déposés à la direction générale à la même heure pour plus de sécurité.

Le respect strict des consignes est exigé.

Travail à faire : Rédigez cette note n° 76 en sachant qu'elle prend effet dès son affichage.

LA NOTE D'INFORMATION

1- Définition

La note d'information est un document utilisé pour transmettre les informations relativement brèves ou pour demander un renseignement.

2 - Présentation de la note d'information

Elle circule dans le sens ascendant, descendant ou horizontal. Elle est rédigée à l'intention d'un chef, d'un subordonné ou d'un égal. Elle adopte la même présentation que la note de service.

3 -Caractéristiques de la note d'information

La note d'information est un document interne, elle utilise un ton d'informatif, mais quelquefois le rédacteur peut laisser apparaître une intention secondaire de conseil.

Elle est bien différente de la note de service qui utilise un ton impératif pour bien souligner à la fois l'information que l'on communique et l'ordre donné.

4 - Directives, consignes ou instructions

4 -1 Directives

Les directives sont des écrits adressés aux subordonnés par les supérieurs hiérarchiques.

4 -2 Consignes ou instructions

En règle générale, la note sert dans les relations entre services.

Conclusion

La note doit comporter :

- Le nom du service expéditeur ;
- L'indication des destinataires souvent identifiés par leur position hiérarchique ;
- La date situant le moment de validité de l'information ou l'ordre ;

- Le titre comportant le mot « **note** » et précisant le type de note (s'il s'agit d'une note de service, note d'information ou note circulaire) le titre comporte également un numéro ;
- Un objet précisant le domaine concerné par l'information transmise ;
- l'information de l'ordre à transmettre avec toutes les précisions permettant de rendre effectif cette information ou cet ordre ;
- la situation du responsable ;
- un vocabulaire simple et précis ;
- des phrases courtes et claires.

Le style indirect convient mieux à des destinataires multiples.

Le ton est neutre (avec souvent une nuance de cordialité) ou autoritaire selon qu'il s'agisse de transmettre une information ou un ordre.

Une note doit être dactylographiée , sa présentation doit être aérée et son entête est très simplifié.

Le soulignement, les caractères gras, le centrage, doivent être utilisés pour mettre en évidence les informations importantes.

Application

La compagnie ALLOH où vous travaillez doit recevoir la visite de bailleurs de fonds. Le directeur général, M. Alloh Paul vous demande d'informer tout le personnel de cette visite.

Cette visite est prévue pour le lundi prochain.

Vous êtes priés de leur réserver un bon accueil.

Travail à faire : Rédigez la note d'information n° 120

SOCIETE DISCOUNT

Direction générale

Abidjan, le 7 juillet 2016

NOTE D'INFORMATION N°13

Objet : visite de monsieur N'DRI

Destinataire : tout le personnel

Il est porté à la connaissance de tout le personnel la nomination de N'DRI Yao en qualité de chargé de formation.

A cet effet, il effectuera des visites dans les différentes unités de production.

Vous voudriez bien lui réserver un bon accueil.

Le Directeur général

M. DANHO

EXERCICE

Vous travaillez au service comptabilité de la société SIPA. Suite à de nombreuses coupures de l'électricité, l'ordinateur est tombé en panne : ce qui va retarder d'une semaine le traitement des salaires du mois de mai à compter du 31 mai. Votre patron, monsieur Koffi serge, chef comptable vous demande d'informer l'ensemble du personnel de ladite société.

Travail à faire :

Rédigez cette note d'information n°16.

LA CIRCULAIRE

La circulaire est une note ou une lettre qui a pour but d'informer toute une catégorie de personnes d'un avis identique ou d'un fait commercial susceptible de les intéresser.

On donne également le nom de circulaire aux instructions décrites envoyées par le siège social d'une entreprise à ses succursales, magasins de vente, usines annexes...

Exemple : Avis d'ouverture de magasins – Avis de hausse sur le prix de marchandises – Avis de passage d'un représentant.

1 - NOTE CIRCULAIRE

On parle de note circulaire lorsqu'elle s'apparente à la note de service. Elle se distingue par le titre NOTE CIRCULAIRE suivie d'un numéro.

Sa diffusion se fait de deux (2) manières :

- ❖ Un exemplaire unique est transmis de personne en personne concernée : après en avoir pris connaissance, chacun des destinataires émarge dans un tableau prévu à cet effet. Une fois qu'elle a fait le tour de tous les destinataires. La note circulaire peut être affichée.

- ❖ La note circulaire peut être tirée en autant d'exemplaires qu'il y a de destinataires en utilisant le moyen de reprographie adaptée. Chaque destinataire reçoit alors un exemplaire.

EXEMPLE DE NOTE CIRCULAIRE

SOURCE D'EAU VIVE

Direction Commerciale

Abidjan, le 6 juillet 2016

NOTE CIRCULAIRE N°14

Objet : Passage d'un agent commercial

A toutes les succursales

Un agent passera dans les différentes succursales pour voir comment se comporte le produit « cosmos ».

Ce passage se fera du 1^{er} au 31 Août 2016.

Le Directeur Commercial

R. AKA

2 – LETTRE CIRCULAIRE

Il s'agit d'un document externe. Sa rédaction est nécessitée par le désir de transmettre des informations identiques à plusieurs correspondants. Elle revêt la forme d'une lettre commerciale présentée sur du papier à en-tête de l'entreprise et reproduite en un certain nombre d'exemplaires (nombre de destinataires).

Le texte est commun à tous les destinataires, mais il sera nécessaire de le personnaliser.

Une telle lettre dont le texte est identique pour tous les correspondants auxquels elle s'adresse est une circulaire. La méthode de saisie sous Microsoft Word de ce type de courrier répétitif est le publipostage.

3 – REDACTION

La qualité première de la lettre circulaire est d'informer exactement et complètement. Sa rédaction n'offre donc aucune difficulté particulière. Il suffit d'indiquer, avec clarté et correction, la communication que l'on a à transmettre, en donnant tous les renseignements utiles pour en préciser le caractère et la portée.

Pour sa rédaction, on a les paragraphes suivants :

- Introduction,
- Développement,
- Conclusion,
- Formule de politesse.

4 – PRESENTATION

La lettre circulaire doit être présentée sur du papier à en-tête de la société (ou tout autre expéditeur), en en lui donnant, aussi fidèlement que possible, l'apparence d'une lettre commerciale.

Elle a donc les mêmes caractéristiques que la lettre commerciale.

Les éléments distinctifs de la lettre circulaire :

- Le titre de civilité ne comporte que la mention M... à compléter par repiquage en fonction du destinataire,
- La formule de politesse comporte la lettre M... à compléter,
- La date est à repiquer,
- Vos références sont aussi à repiquer.

EXEMPLE DE LETTRE CIRCULAIRE

SOURCE D'EAU VIVE

01 BP 1908

ABIDJAN 01

.....

.....

.....

Vos réf. :

Nos réf. : RA/MK/98

Abidjan, le

Objet : Hausse de prix

M.....

Suite à la hausse régulière du prix des aciers et des frais de main-d'œuvre, nous sommes dans l'obligation d'appliquer une hausse de 15% sur nos tarifs.

Cette hausse calculée sur le montant net des factures sera appliquée pour toutes les commandes qui nous parviendront à partir du 1^{er} Août 2016.

Dès que les circonstances le permettront, nous ne manquerons pas de revenir à nos anciennes conditions et de vous en aviser aussitôt.

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

Le Directeur commercial

R. AKA

APPLICATION

L'entreprise EBENEZER 01 BP 1560 ABIDJAN 01 qui vous emploie vient de changer son adresse. M. Ali KONE, le directeur général vous demande de communiquer à l'ensemble des partenaires commerciaux ses nouvelles coordonnées 05 BP 1601 ABIDJAN 05.

Ce changement d'adresse prendra effet le 1^{er} octobre prochain.

Travail à faire : Rédigez cette lettre n°177

LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

1 - LA LETTRE D'ENGAGEMENT OU D'EMBAUCHE

La lettre d'engagement, se contente de faire connaître l'accord de l'employeur, la qualification professionnelle du nouveau salarié et sa rémunération, la date d'entrée en fonction. Elle est adressée en deux (2) exemplaires du document (l'un est retourné à l'employeur, l'autre conservé par le salarié) au futur employé qui est invité à retourner à l'entreprise le(s) exemplaire(s) en double, après y avoir mentionné son acceptation par une formule sans équivoque « LU ET APPROUVE » ou « BON POUR ACCORD », écrite de sa propre main et complétée par sa signature. A cette lettre, on y joint le plus souvent le règlement intérieur de l'entreprise.

Elle confirme donc l'accord intervenu, en rappelle les circonstances (date et lieu de visite du candidat...) ou exprime Sans autre préambule, l'intention de l'employeur d'engager le destinataire aux conditions exposées ci-dessus.

Elle donne toute précision relative : A l'emploi offert, au type de contrat quant à sa durée, à la rémunération correspondante.

Elle renvoie explicitement à la convention collective. Au règlement intérieur. En l'absence de ces mentions suscitées, l'offre n'est pas considérée comme une promesse d'embauche mais comme une simple offre d'emploi. Qui n'engage pas l'entreprise en cas de rétractation.

La promesse d'embauche peut être écrite (par lettre, fax ou courrier électronique, notamment) ou exprimée à l'oral. la rédaction d'une promesse d'embauche écrite est préférable, celle – ci pouvant constituer une preuve en cas de litige.

La promesse d'embauche vaut contrat de travail. En conséquence, le non respect d'une promesse d'embauche par l'employeur est assimilé à un licenciement sans cause réelle et sérieuse. Dans ce cas, le candidat peut obtenir le versement de dommages et intérêts et d'une indemnité de préavis. Le salarié qui accepte la proposition de l'entreprise et qui ne respecte pas son engagement peut être condamné à verser des dommages et intérêts.

2 - ATTESTATION DE TRAVAIL OU D'EMPLOI

Pour attester de son embauche dans la société, l'employeur met à la disposition de l'employé un document appelé « Attestation de travail ou d'emploi ». Elle peut être demandée à un employeur par un salarié afin que ce dernier puisse accomplir ses démarches. Ce document lui permet en effet de justifier vis –à-vis des tiers qu'il est bien employé dans cette entreprise. Elle prend la forme d'une simple lettre rédigée par l'employeur et par laquelle celui-ci atteste que le salarié travaille bien au sien de son entreprise.

Modèle d'Attestation de travail

Je soussigné monsieur (ou madame).... (Nom et prénoms de l'employeur)....agissant en qualité de.... (fonction/pouvoir de l'employeur) dans l'entreprise... (nom de l'entreprise) atteste que monsieur(ou madame)(nom et prénoms du salarié)travaille au sein de notre société depuis le(date d'embauche)en qualité de(fonction du salarié) dans le cadre d'un contrat à durée déterminée et qu'il(qu'elle) n'est ni en période d'essai ,ni démissionnaire, ni en procédure de licenciement.

En foi de quoi, la présente attestation lui est délivrée. Pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à Abidjan, le

Signature

Exemple de courrier

Objet : Poste d'Assistante de Direction

P.j : Règlement intérieur

Mademoiselle,

Nous avons le plaisir de vous annoncer qu'à la suite de l'entretien du 15 mars dernier, Nous sommes disposés à vous engager en qualité d'Assistante de Direction pour une durée indéterminée, à compter du 01 juin 20.....cependant votre engagement ne deviendra définitif qu'à l'issue de la période d'essai d'une durée de trois (3) mois.

Votre rémunération mensuelle brute correspondant à 39 heures de travail par semaine est fixée à quatre cent mille francs CFA.

Vous bénéficierez des divers avantages et serez soumise aux obligations prévues dans le règlement intérieur dont nous vous remettons un exemplaire ci-joint.

Veillez nous confirmer votre accord concernant votre engagement en nous retournant le double de cette lettre revêtu de votre signature précédée des mots manuscrits « lu et approuvé »

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

Exemple de contrat de travail

LOIDICI
28 BP 207
Téléphone : (225)22 00 45 00

fax :(225) :08 00 22 10

ABIDJAN 28

CONTRAT DE TRAVAIL A DUREE DETERMINEE

La société loidici, 28 BP 207 ABIDJAN 28 sise à Abidjan- Cocody, représentée par madame KOUADJANE Nativité, son directeur Général, de nationalité Ivoirienne :

D'une part,

Nom :	Mademoiselle ABOUA Denise
Née le	19 mai 1990
De père :	ABOUA Bernard
Et de mère	KOUADIO Gisèle
Situation de famille :	Célibataire
Nombre d'enfants	01 enfant
Demeurant habituellement à	Abidjan / Cocody
Adresse :	22 BP 234 ABIDJAN
Nationalité	Ivoirienne
Diplôme présenté	BTS Assistanat de Direction
Profession	Assistante de Direction

D'autre part

Conformément aux dispositions de la loi n°95-15 du 12 /01/1995 portant code Travail et les textes réglementant son application, ainsi qu'aux dispositions de la convention collective Interprofessionnelle du 20 /07/1977.

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : QUALITE

Mademoiselle ABOUA Denise est recrutée par LOIDICI en qualité d'Assistante de Direction dans sa société sise à Abidjan – Cocody.

ARTICLE 2 : REMUNERATION

Rémunération mensuelle de Mademoiselle ABOUA Denise s'élève à Trois cent cinquante mille francs (350000) CFA, toutes charges déduites.

ARTICLE 3 : CONGES ANNUELS

Le régime de congé de Mademoiselle ABOUA Denise est fixé à 2.2jours ouvrables après douze (12) moi de travail effectif à LOIDICI décomptés à partir du 05 mai 20....

ARTICLE 4 : AVANTAGES SOCIAUX

Mademoiselle ABOUA Denise à fait l'objet de déclaration à la caisse Nationale de prévoyance sociale(CNPS) afin de bénéficier des avantages sociaux qu'offre cette structure.

ARTICLE 5 : LIEU DE TRAVAIL

Mademoiselle ABOUA Denise embauchée actuellement au siège de la structure pourra faire l'objet d'affectation en tout lieu suivant les nécessités du travail.

ARTICLE 6 : DUREE DU CONTRAT DE TRAVAIL

Le présent contrat est établi pour une durée déterminée de dix-huit (18) mois allant du 05 mai 20..... au 30 octobre 20....conformément à la réglementation régissant les rapports entre Employeurs et Travailleurs, et notamment la loi 95-15 du 12/01/1995 portant code de Travail en côte d'Ivoire et les textes subséquents pris pour son application. A l'issue de cette période. L'employée ou l'employeur peut mettre fin au présent contrat. Sans qu'il puisse être question de licenciement abusif ou démission abusive et sans indemnités ni préavis.

ARTICLE 7 : DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Sous peine de sanctions, Mademoiselle ABOUA Denise est tenue de se conformer au règlement intérieur de l'entreprise joint au présent contrat et les dispositions du code de travail de côte d'Ivoire.

Fait à Abidjan, le 05mai 20....

Le Directeur Général

SIGNATURE DE L'AGENT

KOUAJANE NATIVITE

Précédée de la mention »

LU et APPROUVE »

3- L'APPLICATION DU CONTRAT

3.1-La correspondance de l'employeur

L'employeur peut juger que le comportement du salarié ne correspond pas à l'exécution normale du contrat et constitue une faute. Peuvent notamment être considérés comme fautifs :

- Le non-respect des règles de discipline fixées par le règlement intérieur ou par note de service ;
- Le refus de se conformer à un ordre de l'employeur ;
- Le non-respect de l'obligation de discrétion et de loyauté ;
- Les critiques, les injures les menaces, les violences ;
- Les erreurs ou les négligences commises dans le travail.

Dans la plupart des cas, il s'agit d'abord de faits peu importants : une simple observation verbale faite au coupable, une franche explication. Tout cela suffit pour mettre fin à une situation qui n'a pas encore de caractère de gravité.

Si l'attitude répréhensible de l'employé persiste, si les fautes commises témoignent d'une mauvaise volonté évidente, l'entreprise peut être conduite à adresser par écrit à l'intéressé un avertissement ferme et à attirer son attention sur les conséquences éventuelles de ses actes s'ils se renouvelaient.

Avant d'appliquer la sanction, l'employeur est tenu de respecter une procédure destinée à informer le salarié concerné et à lui permettre d'assurer sa défense :

L'employé est entendu d'abord afin d'établir sa responsabilité (réponse à une demande d'explication).

L'application des sanctions s'effectue dans l'ordre suivant : Avertissement-mise à pied-Licenciement.

3.1.1-Les avertissements

Face à certains comportements fautifs d'un salarié, l'employeur peut user de son pouvoir disciplinaire pour le sanctionner.

A cet effet, il dispose d'un panel de sanctions allant du blâme au licenciement. L'utilisation de telles sanctions disciplinaires est encadrée par la loi afin de protéger les salariés contre tout abus de pouvoir. Un entretien préalable avec le salarié est donc parfois nécessaire, au vue de la gravité de la sanction prise.

Une telle sanction peut être infligée par l'employeur quand le salarié ne respecte pas le règlement intérieur ou la discipline de l'établissement.Exemples : retards répétés sans motif, absentéisme chronique, comportement agressif au travail, tenue vestimentaire non-conforme, pause extensibles etc....

La lettre adressée au salarié doit mettre en évidence une faute et une mise en garde. Sachez toutefois, que le salarié dispose d'un droit de réponse à la lettre d'avertissement s'il estime que le motif n'est pas justifié.

Une même faute de la part du salarié ne peut justifier deux sanctions successives. Un avertissement ne peut donc en aucun cas justifier licenciement sur les mêmes faits. Ce n'est que la succession d'avertissements qui peut éventuellement donner lieu à un licenciement, à charge pour l'employeur de prouver la répétition des fautes.

En principe, un avertissement doit être rédigé par l'employeur et adressé soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit remis en mains propres avec décharge.

Première lettre d'avertissement

- Parler du constat (nombreux retards, non-respect du règlement intérieur.....)
- Souhaiter régularisation de la situation
- Formule de politesse

Deuxième lettre d'avertissement

- Rappeler le 1^{er} avertissement
- Faire part des sanctions auxquelles l'employé s'expose si la situation perdure
- Espérer que tout rentrera dans l'ordre

Formule de politesse

Troisième lettre d'avertissement

- Rappeler les deux (2) premiers avertissements
- Informé du licenciement en cas de récidive
- Espérer que l'employé tiendra compte de cet ultime avertissement
- Formule de politesse

Le nombre d'avertissements amenant au licenciement dépend de la gravité de la faute commise par l'employé et de l'employeur. Ainsi, au fur à mesure, l'avertissement fait nettement sentir la rupture du contrat de travail entre l'employeur et l'employé.

Exemple de lettre d'avertissement

Objet : Avertissement

Monsieur,

Nous avons le regret de vous confirmer les observations verbales qui vous ont été faites à plusieurs reprises par votre chef de service, Monsieur NDA Evariste au sujet de votre manque de ponctualité et l'avertissement qui vous a été signifié au cours de notre entretien du 09 avril 20.....

En effet, pendant la première quinzaine du mois en cours, il a été enregistré dans votre dossier quatre (4) retards non justifié par une raison valable ; deux(2) de ces retards dépassaient une (1) heure.

Ces agissements constituent un manquement à vos obligations contractuelles. Deplus, un tel comportement est préjudiciable au bon fonctionnement du service auquel vous être affecté.

En conséquence, nous vous prions de respecter dorénavant les horaires de travail d'une façon très stricte, sinon nous nous verrions dans l'obligation de sanctionner ces infractions au règlement intérieur.

Nous espérons que ce courrier engendrera des changements dans votre comportement et que de tels faits ne se renouvelleront plus.

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

3.1.2-La mise à pied

Si l'employé ne tient pas compte des rappels à l'ordre répétés et matérialisés par différentes lettres d'avertissement qui lui ont été adressées, on lui envoie une lettre de mise à pied.

Cette sanction vient avant le licenciement et suspend temporairement le contrat de travail mais ne le rompt pas. La mise à pied doit être précédée d'un entretien préalable, laissant au salarié la possibilité de s'expliquer. Lors de son audition, le salarié peut se faire assister par une personne de son choix appartenant au personnel de l'entreprise. Au cours de l'entretien, l'employeur indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du salarié. Qu'elle soit conservatoire, donc préalable à une procédure de licenciement, ou disciplinaire, à titre de simple sanction, la mise à pied ne saurait se prolonger abusivement.

Exemple de lettre de mise à pied

Plan de la lettre

- Rappeler la plainte, le rapport du supérieur et l'entretien avec le responsable du personnel ;
- Annoncer la mise à pied et préciser le motif ;
- préciser la durée : date de début et date de fin ;
- Espérer qu'il n'y aura pas de récidive ;
- Formuler la politesse.

Objet : Notification de mise à pied

Monsieur,

Malgré les nombreux reproches qui vous ont été adressés par votre Chef de Service Monsieur NDA Evariste, au cours des mois de mars et d'avril et notre avertissement du 21 avril 20..... Vous êtes arrivé plusieurs fois en retard à votre travail ces derniers jours : le 20 mai (1 /4 d'heure), le 06 mai (1heure 30) et le 09 mai (20 minutes).

Eu égard de la gravité de cet agissement altérant le bon fonctionnement de l'entreprise, nous vous avons convoqué le 08 mai pour un entretien préalable afin de recueillir vos explications.

Les discussions ne nous ayant pas permis de remettre en cause notre appréciation, nous sommes dans l'obligation de vous sanctionner par une mise à pied disciplinaire à compter du 12 au 15 mai 20.... pendant cette période, votre contrat de travail sera suspendu. Ces journées de mise à pied entraîneront également une retenue de salaire sur votre paie du mois de mai.

Si de nouveaux retards devaient être enregistrés par la suite, nous serions contraints d'engager une procédure de licenciement.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations

3.1.3-Licenciement

S'il y a récidive de la part de l'employé après la réception de plusieurs sanctions (avertissements, mise à pied), l'entreprise peut :

- Licencier verbalement sans lettre de licenciement (licenciement verbal) : le salarié est licencié verbalement l'employeur lui ordonne

de quitter définitivement son emploi, ou l'employeur communique sur le départ du salarié, dans ces conditions, le licenciement est considéré comme un licenciement injustifié et ouvre droit au salarié à indemnisation.

→ Notifier le licenciement au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception .Ou la remettre au salarié contre décharge.

La lettre de licenciement doit obligatoirement énoncer les motifs du licenciement, de manière claire et précise .IL doit s'agir des seuls motifs discutés lors de l'entretien .En cas de contestation par le salarié, l'employeur ne pourra se fonder sur d'autres motifs que ceux énoncés dans la lettre .Lorsque la lettre n'est pas – ou peu-motivée, le licenciement est considéré comme sans cause réelle et sérieuse et l'employeur encourt les sanctions prévues en cas de licenciement injustifié.

Lorsque l'employeur omet de signer la lettre de licenciement, le licenciement est considéré comme irrégulier et expose l'employeur à des sanctions .La lettre de licenciement peut toutefois être signée par toute personne appartenant à l'entreprise, à laquelle l'employeur a donné un mandat ; ce mandat ne suppose aucune condition de forme.

Le contrat de travail est réputé, rompu au jour de l'envoi de la lettre de licenciement. Le préavis démarre au jour de la présentation de la lettre de licenciement au domicile du salarié.

Exemple de lettre de licenciement

Objet : notification de licenciement

Madame,

Comme nous vous l'avons annoncé lors de notre entretien du (précisez la date), nous avons décidé de procéder à votre licenciement pour motif personnel(ou pour faute).

Cette décision est liée à..... (Précisez les raisons qui vous ont poussé(e) à faire ce choix).

Avant votre départ, vous êtes tenu(e) de respecter une période de préavis de (précisez la durée) qui débutera le (précisez la date figurant sur le cachet de la poste).

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations.

LE COMPTE RENDU

III. DEFINITION

Le compte rendu est écrit d'une manière détaillée des faits, des événements, des travaux, des discussions auxquels le rédacteur a assisté activement ou non. Il doit être exact, précis, sans prise de parti, sans commentaire ni proposition personnel du rédacteur.

S'il lui arrive d'analyser des faits, c'est dans le but de mieux les situer pour informer le lecteur.

Le compte rendu n'est soumis à aucune réforme particulière, il est rédigé soit au cours de l'évènement (réunion), au fur et à mesure du déroulement des faits, soit un peu plus tard (le plus rapidement possible après la réunion, en utilisant les notes pris en sténo, au magnétophone.

IV. PRINCIPAUX TYPES DE COMPTE RENDUS

D. COMPTE RENDU DE REUNION DE GROUPE, D'ASSEMBLEE

1. Présentation

- La réunion s'est tenue (où, date, heure) – réunion de ; compte rendu de la réunion de...(ou bien mention dans le titre).
- Sous la présidence de (qui ?)
- Etaient présents : liste du personnel de l'entreprise, ou des actionnaires, les membres d'un bureau... Parfois on fait passer une liste d'émargement sur laquelle les présents inscrivent leur nom ou signent pour confirmation, certaines personnes peuvent se faire représenter ;
- Excusés : M. X ;
- Assistaient également à la réunion : ... (personnes extérieures) si certaines formalités doivent être respectées (nombre minimum de personnes, délai impératif entre convocation et réunion, mise à la disposition des membres de certains documents...), le compte rendu mentionne qu'elles l'ont été ; sinon : l'assemblée est reportée au...)
- à l'ordre du jour figuraient les points suivants :
.....
- Questions diverses

- M. X (président (...)) remercie (éventuellement) ouvre la séance à ...h, donne la parole à M. Y sur le premier point de l'ordre du jour.

2. Compte rendu

- **Premier point** : (analyse en détail des informations échangées, décisions prises, rôle des personnes présentes...) ; c'est un témoignage de tout ce qui s'est passé, à été dit...

- **Deuxième point** : c'est le développement

- L'ordre du jour étant épuisé, le président lève la séance àheures (éventuellement) la prochaine réunion aura lieu le..... àh.

Autre type : compte rendu de séance d'un comité d'établissement

«La séance est ouverte à.....sous la présidence deEtc»

3. Importance à donner au texte

Le compte rendu peut être retranscrit intégralement « in extenso » (il est « littéral ») s'il s'agit d'un sujet très important, d'une assemblée de très haut niveau (ex : Conseil de la République).

Il peut être résumé (ou analytique). C'est le cas le plus fréquent cependant, les décisions, les vœux formulés, sont intégralement reproduits ainsi que la manière dont on été votés ceux-ci : à l'unanimité..., votants,bulletin nuls. Il est difficile de résumer les interventions sans les fausser.

Le compte rendu peut adopter une **forme mixte** : le texte des interventions les plus importantes est reproduit « in extenso » ; la discussion n'est que brièvement rapportée (l'intégralité peut être jointe en annexe).

Plus le développement du compte rendu est limité, plus les risques sont grands de donner des événements relatées, une image schématique imparfaite. On sera guidé par la destination du compte rendu.

A la limite, seules les conclusions peuvent figurer dans le texte. Mais deux comptes rendus de développement inégal en importance doivent laisser quant au contenu la **même image de fond**

4. Style du compte rendu

- écarter la première personne du singulier ou du pluriel (on ne doit pas prendre parti (sauf reproductions des paroles prononcées par quelqu'un).
- Temps : souvent présent. On cite les noms des personnes : M. X expose...donne connaissance.....propose ...fait remarquer.... Sur la demande de M. le Président, M. Y donne lecture de la proposition de... Cette proposition mise aux voix est adoptée...ou l'assemblée considérant que.....affirme.....demande que...
- respecter la forme du langage parlé.
- faire cas éventuellement du climat (« sous les vifs applaudissements de l'assemblée, M. X s'élève contre...).
- rester discret si le débat a été très animé, voire violent : une très vive discussion... M. X s'oppose fermement...
- noter les appréciations touchant les personnes : M. X remercie chaleureusement M. Y pour son exposé clair, précis....

E. Compte rendu d'activité ou de gestion (rapport d'activité ou moral)

Il est rédigé par une personne ou un groupe l'intention de l'autorité dont il dépend (ex : compte rendu périodique de gestion des responsables élus d'un groupement à la Direction Générale...).

Comme le compte rendu de réunion, il comprend : un exposé, un développement, une finale.

1. Exposé

Simple titre ou entrée en matière de la rédaction.

Exemple :

m. le Directeur, j'ai l'honneur de vous soumettre le compte rendu...mensuel, demandé par votre lettre du.... prévu par l'article...des statuts, concernant...

2. Développement

On résume l'activité considérée (éventuel, avec comparaison des périodes précédentes). Chiffres à l'appui. On résume, on expose les facteurs qui ont eu sur l'activité, une action certaine (souvent défavorable).

S'il est très long, on introduit, des titres, des sous-titres, un plan résumé, une table des matières, des tableaux, graphiques...

3. Finale

C'est la présentation du dernier point du développement, marque que la rédaction est terminée.

On peut aussi faire un résumé du développement et donner une appréciation d'ensemble des faits rapportés.

F. Le compte rendu d'accident

Il doit contenir :

- l'identification complète de la victime ;
- les circonstances détaillées de l'accident (date, lieu, heure) ;
- la rédaction de l'accident (croquis) ;
- les conséquences de l'accident (blessures, arrêt de travail) ;
- l'indication exacte des témoins ;
- la date et la signature du rédacteur.

Il est important de n'omettre aucun des faits qui non seulement aident à comprendre comment s'est produit l'accident, mais aussi et surtout sont de nature à définir les responsabilités en cause, les conséquences dommageables. D'où l'emploi fréquent des imprimé-formulaires très détaillés à remplir.

EXEMPLE DE COMPTE RENDU

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 08 JUILLET 2022

Présents : M. **ZOH Abel**, Responsable du Personnel
M. **COULIBALY Gérald**, Chef du Service des stages
M. **KOUAKOU Siméon**, Responsable de la Formation
M. **TOURE Ahmed**, Ingénieur de Fabrication

Excusée : Mme **KOUASSI Adèle**, Secrétaire de Direction

Absent : M. **NEIZZADINE Adelphe**, Ingénieur du Bureau d'Etudes

ORDRE DU JOUR

- La politique d'accueil des stagiaires au sein de l'Entreprise

Monsieur ZOH ouvre la séance à 10 heures et propose d'aborder d'emblée le thème inscrit à l'ordre du jour.

I- NOTRE POLITIQUE D'ACCUEIL AUJOURD'HUI : BILAN

De l'étude menée par le service des stages, il ressort que 195 stagiaires ont été accueillis dans les ateliers et services. La durée moyenne des stages est de trois (03) mois. On observe une concentration plus forte du nombre de stagiaires au cours de la période comprise entre février et Juin. Tous les niveaux de formation sont concernés ; du niveau cycle ingénieur au niveau **BEP**. La plupart des stagiaires des niveaux **BTS** proviennent d'établissements relevant du Ministère de l'Emploi, de la Formation Professionnelle, notamment les deux (02) **C.B.C.G.** Cocody et Treichville avec lesquels la Société a signé une convention de jumelage. Un faible pourcentage est issu des formations du **CETC**.

II- NOTRE POLITIQUE D'ACCUEIL POUR DEMAIN

Le débat s'ouvre sur l'importance des effectifs accueillis et très vite un consensus apparaît sur le fait la Société atteint un seuil critique dans ce domaine. L'idée de sélectionner plus attentivement les dossiers de demande de stage est favorablement accueillie. Les critères de sélection pourraient être, d'une part le caractère obligatoire du stage en entreprise dans la formation du demandeur (stage imposé par l'examen) et d'autre part, la durée du stage sollicité. Les stages courts, d'une durée inférieure à six (06) semaines, dits «stages de tourisme» paraissent peu efficaces pour le stagiaire mais engendrent néanmoins un coût certain pour l'entreprise. Le terme « stage » apparaît comme très vague et recouvre des objectifs et des modalités de réalisation très différents d'un jour à un autre. Une définition plus fine et plus claire des objectifs permettrait peut-être d'éclaircir la situation et de mieux répondre aux besoins des uns et des autres. Madame **KOUAKOU** propose qu'une étude soit menée dans ce sens conjointement avec le personnel des établissements concernés.

Cette proposition soumise au vote par Monsieur **ZOH** reçoit un accueil favorable (4 voix pour 1 voix contre). Monsieur **COULIBALY** se voit confier la mise en œuvre de cette décision.

La réunion se termine à 11 heures, l'ordre du jour étant épuisé.

Le rapporteur

A. ZOH

LE PROCES-VERBAL

1. DEFINITION

En matière juridique, le procès - verbal(PV) est un acte écrit par lequel un agent de l'autorité, un magistrat, un fonctionnaire public, un expert relate objectivement des faits constatés ou réalisés dans l'exercice de ces fonctions.

Dans le langage administratif, c'est un compte - rendu par lequel une assemblée, un conseil d'administration, une commission, un comité...constate ses décisions ou ses travaux le procès-verbal.

2. CARACTERISTIQUES

Cette relation était autrefois orale (d'où son nom) mais maintenant elle est toujours écrite.

LES termes compte-rendu et procès-verbal s'emploient parfois l'un pour l'autre pourtant, ils sont distincts :

- d'une part, le procès-verbal est un document authentifié par la signature des participants à l'activité qui en fait l'objet ou tout au moins leurs représentants.
- d'autre part, il répond à obligations légales ou conventionnelles : la loi impose leur existence et des dispositions précises aux procès-verbaux d'assemblée de certaines sociétés (ex. Assemblée annuelle des actionnaires d'une S.A. ; assemblée annuelle des copropriétaires d'un immeuble d'habitation ; les statuts des associations.

En raison de son caractère authentique, le procès-verbal fait foi, juridiquement, jusqu'à preuve de contraire.

3. PLAN TYPE DE REDACTION

Rédigé sur papier à en-tête, le procès-verbal d'une séance comprend :

- Une entrée en matière (exposé) précisant :
- Le titre « procès-verbal » fixant la nature du document,
- La date,
- Les noms des personnes présents (+signatures), excusées et absentes,
- L'ordre du jour de la réunion

- Le lieu
- L'heure de l'ouverture,
- Le nom du président de séance

- Un développement qui peut être présenté sous la forme d'un résumé faisant apparaître les informations données, les questions traitées, les solutions adoptées : le développement peut être littéral : on relate l'ensemble des interventions en citant les noms des intervenants ;

- Une finale (conclusion) dans laquelle le rapporteur se limite généralement à mentionner l'heure de la clôture de la séance : « L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à. heures précises » ...

- Les signatures des participants, du président et du secrétaire.

Le rédacteur doit faire preuve de la plus stricte objectivité et se garder de toutes observations personnelles afin que le procès-verbal soit le reflet du déroulement de la séance.

PRESENTATION-REDACTION

Le rédacteur risque de rédiger un procès-verbal irrégulier s'il ignore les textes correspondants ou s'il n'en tient pas compte. A défaut d'obligation légale formelle, les statuts du groupement, une convention... peuvent réglementer les modalités d'établissement du procès-verbal.

Il est donc préférable de faire signer le procès-verbal immédiatement après les événements relatés, pendant que toutes les personnes sont encore présentes ou au début de la séance suivante (dans le cas de réunions régulières).

Les procès-verbaux concernant des actes de même nature se reproduisant périodiquement selon une réglementation, un processus bien défini se prêtent à une normalisation de sa présentation et de son contenu. Assi certains procès-verbaux sont-ils présentés sous forme d'imprimés.
Exemples :

- Le constat amiable (PV dressé par le conducteur à la suite d'un accident automobile).
- le procès-verbal d'une épreuve

EXEMPLE DE PROCES VERBAL

PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU 10 JUIN 2022

L'ouverture de la conférence a lieu à 15 heures sous la présidence de M. **François GAUTHIER**, Directeur Général.

Présents : Mme Denise **CHARZIER**, directrice du Personnel
 M. Emile **DOUA SAHI**, Directeur Financier
 M. Hugues **KOUASSI**, Responsable des Usines

Excusés : Mlle Bernadette **JOIRIE**, Secrétaire de Direction

Rapporteur : M. Jacques **BERTRAND**, Secrétaire de la Conférence

Monsieur Jacques **BERTRAND** donne lecture de procès-verbal de la dernière conférence et de l'ordre du jour de la présente réunion.

ORDRE DU JOUR

- 1- Approbation du procès-verbal de la réunion du 28 Mars 2022.
- 2- Examen des accidents graves survenus pendant le mois de Mai.
- 3- Examen des suggestions et des questions écrites récoltées.
- 4- Divers.

1- APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DE LA REUNION DU 28 Mars 2022

Le procès-verbal est approuvé à l'unanimité par tous les membres présents.

2- EXAMEN DES ACCIDENTS SURVENUS PENDANT LE MOIS DE MAI

- Employés : aucun
 - Ouvriers : 2 légers
- Soit 2 accidents au total

3- EXAMEN DES QUESTIONS ET SUGGESTIONS ECRITES RECOLTES

La question sur la participation de l'entreprise à la Foire Internationale de l'Energie de Côte d'Ivoire a été relevée. Le dossier examiné et la demande est jugée intéressante. La secrétaire, Mlle **JORIS** fixera un rendez-vous avec M. **N'DEPO Paul Jean**, Directeur de Cabinet du Ministère des Mines et Energies de Côte d'Ivoire, par courrier.

4- DIVERS

Aucun point particulier n'est soulevé.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16h00

Le Rapporteur

Le Président

J. BERTRAND

F. GAUTHIER

EXERCICE D'APPLICATION

A partir des informations ci-après, rédigez le procès-verbal de la réunion de rentrée de l'établissement technique de williamsville, sous forme de résumé et en mettant en valeur les différentes parties du PV.

Date : lundi 5 octobre 20...

Personnes présentes (ordre hiérarchique) :

- le conseiller : zirignon lauboué
- les professeurs
- voir personnes citées dans le texte

L'ordre du jour :

- lecture du PV de la réunion de fin d'année (adopté à l'unanimité)
- frais d'écolage
- absentéisme des élèves
- paiement des heures supplémentaires aux professeurs

Le Directeur : Bakayoko Mamadou (président de séance) a fait le constat suivant : chaque année l'établissement enregistre un déficit de 1 à 3 millions dû au fait que des élèves ne s'acquittent pas complètement de leur droit d'écolage qui s'élève à :

- 130 000F, filière secrétariat,
 - 157 000F, filière comptabilité,
 - 185 000F, filière gestion informatique,
 - 101000F, filière commerce.
- A ce sujet, madame Yoro Christelle le comptable, a proposé que les élèves payent la moitié des frais à l'inscription et le reliquat le mois suivant.

Le directeur propose quant à lui, de faire payer par les élèves la totalité de leur dû à l'inscription.

Cette seconde proposition a obtenu l'adhésion de Toutes les personnes présentes.

Le censeur, mme N'guessan Agathe, propose pour réduire l'absentéisme des élèves, de sanctionner ceux d'entre eux qui ont des heures d'absence supérieures ou égales à 120 heures pour toute l'année scolaire :

Décision à prendre à la prochaine réunion dans trois semaines.

Quant aux professeurs :

Monsieur godo Alain, professeur de mathématiques, a demandé le paiement des heures supplémentaires le 25 de chaque mois (si le 25 est un jour non ouvrable le paiement se fera le jour ouvrable suivants).

Mlle Monica Lavry, professeur de secrétariat a insisté en ce qui concerne ce dernier point et a demandé au comptable de mettre les sommes dues aux professeurs dans une enveloppe marquée à leur nom.

Approbation de tous les professeurs.

Le secrétaire de cette réunion est Mme N'guessan. Le Directeur et elle sont les signataires du PV

LE RAPPORT

I-DEFINITION

Le rapport est un document interne qui a pour objet, l'étude approfondie d'une question, l'examen raisonné d'une situation donnée en vue d'une décision à prendre par l'autorité responsable.

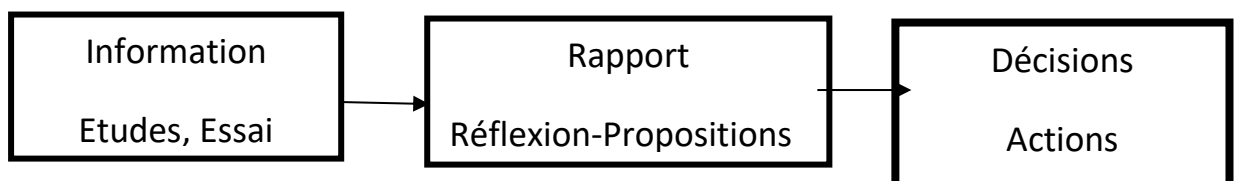
C'est un texte rédigé, d'une certaine étendue, par lequel l'on ne se contente pas de transmettre une information ; mais après avoir exposé, puis analysé des faits (des situations, événements), l'on propose des solutions, des mesures à prendre (ou actions à entreprendre).

II-IMPORTANCE

Le rapport, c'est la forme d'expression fréquemment employée dans l'entreprise, à tous les niveaux. Il est destiné le plus souvent à une autorité supérieure. Il est établi :

- Soit sur demande de cette autorité supérieure. La rédaction d'un rapport répond dans la plupart des cas à une demande d'un supérieure hiérarchique qui a besoin de s'informer sur une question pour prendre une décision ;
- Soit sur l'initiative d'un employé qui en a jugé la rédaction nécessaire. Une assistante peut très bien rédiger un rapport de sa propre initiative. C'est une façon très professionnelle de présenter une proposition ou achat d'un matériel, par exemple à son supérieur hiérarchique

Dans tous les cas, le rapport permet à son destinataire de prendre la décision d'agir.



III-QUALITE DU REDACTEUR

La rédaction du rapport engage la responsabilité de son auteur et doit produire des effets ou exercer une influence sur le lecteur.

Ainsi, le rédacteur doit donc être :

- **Compétent** : c'est-à-dire posséder les connaissances techniques
Nécessaires pour procéder aux recherches et études imposées par
L'objet du rapport ;
- **Loyal et objectif** : pour ne pas dissimuler les difficultés qui se
Présentent mais au contraire les signaler nettement et exposer
Toutes les solutions possibles ;
- **Prudent** : sa responsabilité étant engagées, son argumentation ne
s'appuiera donc que sur des faits réels et justifiés. Le rédacteur
contrôlera soigneusement les témoignages recueillis et les
documents qui lui seront soumis.

A son sens de l'observation et du jugement, il adjoindra nécessairement une bonne connaissance de l'orthographe et de la syntaxe.

Le rapporteur a donc pour but de :

- Se faire lire,
- Se faire comprendre,
- Persuader.

IV- QUALITES DU RAPPORT

Un bon rapport doit être :

- **Clair** : le premier devoir du rapporteur est de se faire comprendre du lecteur : il s'exprimera dans un langage accessible à tous ;
- **Complet** : pour faciliter le lecteur et la compréhension du rapport, le rédacteur joindra tous les documents utiles : dessins, graphiques, témoignages (d'où l'importance des annexes). Le but est de convaincre, de provoquer une action, de prendre une décision. L'argumentation seule ne suffit pas, appuyée sur une documentation complète, elle a toutes les chances d'atteindre ce but ;

- **Précis** : le rédacteur n'abandonnera pas la précision au profit de la clarté ; il doit pouvoir concilier les deux. De même, il n'oubliera pas d'indiquer l'objet dès l'entrée en matière, de sorte que le lecteur sache immédiatement de quoi il est question.

V- PRESENTATION MATERIELLE DU RAPPORT

- Entête simplifié (SOCIETE ZAER),
- L'auteur ou émetteur du rapport (Titre de civilité + nom + qualité),
- Le destinataire, (Titre de civilité + nom + qualité),
- Le lieu et la date de rédaction,
- Le titre « RAPPORT »,
- L'objet qui peut être présenté de deux (2) façons soit dans la mention objet, soit dans le titre « RAPPORT SUR »,
- Le texte avec une présentation aérée. Les différentes parties peuvent être nettement marquées et dans le cas d'un long rapport, des titres et sous titres, des puces et des numéros pour les énumérations peuvent être utilisés.
- La signature qui garantie l'authenticité du rapport, elle est généralement précédée de la qualité ou titre du rédacteur,
- Les annexes ou pièces jointes (s'il y en a) : sont mentionnés en fin de rapport et jointes à celui-ci .Elles sont annoncées dans le texte du rapport ou peuvent être incluses dans le texte du rapport afin de faciliter la compréhension du rapport. (ne pas oublié de les numérotées)

VI- REDACTION DU RAPPORT

La particularité du rapport est que son auteur prend position en suggérant des solutions au problème posé, et qu'il s'engage par sa signature au bas du rapport.

Le ton est neutre pour la présentation des faits ou du problème à résoudre, et persuasif lors de la présentation de la solution préconisée par l'auteur.

Le style est indirect pour la relation des faits et des solutions possibles, mais peut être direct (1ere personne du singulier) ou indirect lorsque l'auteur présente la solution qu'il préconise. Il convient de choisir le registre de langage adapté au problème à résoudre et au destinataire (exemple : termes juridiques pour un

problème de droit si le destinataire a des connaissances juridiques, sinon des termes non spécifiques).

1- L'introduction ou l'exposé

L'introduction renseigne le destinataire sur l'objet du rapport, sur la cause qui l'a motivé, sur son importance, son intérêt. Elle doit être précise, brève et complète, dire en quelques de quoi il s'agit. On peut être tenté de faire l'impasse sur l'introduction, car elle rappelle des choses qui semblent évidentes. Elle présente pourtant deux avantages :

- En premier lieu, elle permet de reformuler la demande et donc de
S'assurer de la bonne compréhension réciproque.
- En deuxième lieu, il sera bien utile de se remémorer le contexte si
on doit relire le rapport plusieurs mois après.

On doit d'abord indiquer le sujet du rapport et ce qui a motivé sa rédaction.

- Si le rapport est dû à l'initiative de l'auteur, il peut être motivé par un fait, une constatation,
- Si le rapport est rédigé à la demande d'un supérieur hiérarchique, cette demande peut prendre la forme d'une note de service, d'un appel téléphonique, d'un entretien, d'une séance de travail.

Dans l'introduction on peut annoncer les points clés du plan mais elle ne doit pas anticiper ni sur le développement ni sur la conclusion.

2.- Le développement

Le développement comprend classiquement trois parties :

- L'analyse de l'existant : un constat objectif et factuel de la situation.
- La critique de l'existant : les points positifs, les points négatifs. C'est une analyse et une interprétation des faits à la différence de la partie précédente qui se doit d'être très descriptive et factuelle.
- Des propositions de recommandations avec leurs avantages, inconvénients et moyens nécessaires. Les propositions doivent être argumentées.

C'est une construction ordonnée, une démonstration méthodiquement conduite qui servent de base à des déductions logiques. Celles-ci doivent amener le lecteur à conclure comme le rapporteur et à accepter, comme logiques, les propositions énoncées.

Les éléments du développement doivent être présentés dans un ordre rationnel. Le plan d'un rapport ne s'improvise donc pas. Le plan achevé peut ressembler à une sorte de résumé qui donne au lecteur qui le parcourt une image très proche de ce que sera le rapport. Les faits d'abord, le raisonnement ensuite.

Il n'y a pas de vocabulaire propre au rapport, il est cependant des tournures, des procédés d'écritures qui sont d'un usage fréquent pour la rédaction de cette partie.

Il faut utiliser tout au long du rapport la même personne :

- La 1^{ère} personne du singulier « Je » si le rapporteur est seul,
- La 1^{ère} personne du pluriel « Nous » si la rédaction est fait par un groupe,
- La 3^{ème} personne du singulier « Il » (exemple : il semble que, il est proposé...)

Le rapporteur marque les points essentiels de son développement :

- Soit par des verbes au sens fort et précis : j'ai constaté, observé, remarqué, vu...Je signale, souligne, confirme, ajoute, affirme, pense...
- Soit en employant ces même verbes dans des locutions destinées à renforcer le sens, à en accentuer la portée : je dois ajouter que, j'estime que, j'estime devoir souligner que, il est certain que...
- Le rapporteur doit utiliser des transitions qui aident à relier les divers étapes du raisonnement, facilitent le passage d'une idée à l'autre, d'un paragraphe au suivant.

3- La conclusion

Elle est le résultat de l'argumentation précédente et la solution aux problèmes posés. Elle doit permettre aux lecteurs d'avoir une vue d'ensemble de tout de ce qui a été exposé. Elle n'a plus à convaincre ni à présenter de nouvelles propositions. Elle ne doit pas apporter d'élément nouveau par rapport au développement.

Le ton sera nuancé et non pas catégorique de manière à orienter le destinataire vers la solution choisie et à bien lui montrer que c'est à lui de prendre la décision finale.

La conclusion ne doit pas être un résumé du développement. Elle doit récapituler les propositions telles qu'elles ont été établies au cours du développement. Elle ne doit plus avoir aucun souci de justification (la justification se fait dans le développement). Par contre, les propositions faites doivent être groupées dans un ordre logique.

La conclusion doit être complète claire et sans ambiguïté afin de ne pas obligé le lecteur à demander des explications complémentaires. Les propositions doivent donc être nettes et fermes.

VII- ELABORATION D'UN RAPPORT

On trouve dans l'élaboration d'un rapport, les trois phases que comporte tout travail de rédaction :

- la recherche et le choix des éléments se rapportant au sujet ;
- la mise en ordre de ces éléments : c'est la construction du plan ;
- la rédaction proprement dite.

Votre supérieur vous a demandé de lui rédiger un rapport. Vous ne savez pas trop comment vous y prendre. Voici une méthode en quatre (4) étapes pour être rapide et efficace et répondre à sa demande.

Etape 1 – Bien faire préciser la demande

C'est cette première étape qui va guider tout votre travail et circonscrire utilement le champ de votre travail.

- Le destinataire du rapport
 - Qu'attend-il précisément de vous ?
 - Quels sont ses enjeux ?
 - A quoi le rapport va-t-il lui servir ?
 - Que connaît-il déjà au sujet ? (pour éviter de le submerger d'informations dont il a déjà connaissance).
 - A-t-il connaissance d'études déjà existantes sur le sujet ?
- La situation
 - Quel est le contexte ?

- Quelles sont les raisons du rapport : incident, cour normal des choses ?

Etape 2 – Rassembler et traiter l’information nécessaire

Les sources d’informations sont nombreuses, tant en interne qu’en externe. Il peut s’agir d’entretiens, de documentations, de notes de lecture, de comptes rendus, etc. Il importe à cette étape d’être exhaustif sans non plus se laisser submerger par les informations.

Sélectionner les informations les plus pertinentes au regard de la demande.

Etape 3 – Faire son plan

Le rapport est habituellement organisé selon le plan classique : introduction, développement, conclusion.

Etape 4 – Rédiger le rapport

Les règles générales de rédaction des documents s’appliquent aussi aux rapports : phrases courtes, paragraphes bien structurés, vocabulaire compréhensible.

Pour que le rapport soit facile à lire, il est important de soigner la forme :

- Phrases courtes, claires et précises,
- Si certains points demandent une explication complémentaire, n’hésitez pas à les renvoyer en annexe. Cela rendra la lecture de votre rapport plus fluide.
- Si c’est pertinent, accompagnez votre texte de tableaux, de graphiques,
- Donnez des titres parlants aux différentes parties.

A retenir

1. Pour être efficace, il est important de soigner la première étape et donc de bien comprendre la demande. C’est fondamental pour bien y répondre et éviter le «hors sujet».
2. Par opposition au compte rendu, l’auteur du rapport prend position et donne son avis.
3. Le rapport est avant tout un document opérationnel. Votre supérieur doit y trouver rapidement la réponse à la question qu’il se pose. La forme (structure, rédaction et mise page) a donc toute son importance.
4. Veillez à bien argumenter vos préconisations et vos conclusions.

EXEMPLE DE RAPPORT

Madame ASSO Euphrasie

Abidjan, le 18 décembre 2021

Direction du Personnel

A

Monsieur **ADEPO Jean Eudes**

Direction du Personnel

SIEMENS – ABIDJAN

RAPPORT SUR LA CREATION D'UN FICHER DU PERSONNEL

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de vous présenter les résultats de l'étude dont vous m'avez chargée le 20 novembre dernier sur la création et le classement d'un fichier « Personnel ».

Veillez trouver ci-après, ce rapport qui suivant vos instructions m'a conduit à étudier le matériel adapté à nos besoins :

- Les fiches,
- Le classement des fiches,
- Et les meubles de rangement.

I- FICHES

Il existe deux (2) catégories de fiches qui pourraient nous intéresser :

- **Les fiches à décalage vertical** : elles sont très accessibles et ont une énorme sécurité de classement. L'extraction d'une fiche est très aisée mais son coût de revient est très élevé (**250 000 F CFA** pour **150** fiches environ) ;
- **Les fiches Ordinaires** : ces fiches de format A 4 sont très pratiques car elles peuvent être remplies aussi bien à la main qu'à la machine. Simple d'utilisation, elles sont peu coûteuses. Elles peuvent être classées dans des boites portatives et son moins

encombrantes. Ce modèle de fiches serait donc le mieux approprié à nos besoins.

II- CLASSEMENT

Nous pouvons choisir des couleurs de fiches en fonction des différentes catégories professionnelles. Par exemple une couleur pour les cadres, une autre pour les agents de maîtrise, ainsi de suite...

Ces fiches seront regroupées par service (idéologique) et classées par ordre hiérarchique. Pour les employés qui ont le même grade. On tiendra compte de l'ordre alphabétique. Ce mode de classement nécessite un répertoire alphabétique de tous les employés avec les numéros matricules. Service et poste.

III- MOBILIERS DE CLASSEMENT DES DOSSIERS

3.1- MODELE DE DOSSIERS

Les dossiers suspendus à visibilité latérale ou oblique offrent une bonne vue synoptique et l'insertion d'un nouveau document peut se faire sans déclassement des dossiers.

3.2 - MODELE DE MEUBLES

Une ou deux armoires à portes pliantes serai (ent) souhaitable(s) pour éviter les encombrements une fois les portes ouvertes.

Ces dossiers et meubles de rangement semblent tout à fait adaptés à nos besoins et leur mise en place dans notre Direction permettrait aux Assistantes de Direction d'avoir un meilleur rendement.

Si ce projet retenait votre attention, je me chargerais de contacter les différents représentants des marques afin d'établir un tableau comparatif des prix.

Je vous prie d'agréer, monsieur le directeur, l'expression de mes sentiments respectueux.

L'Assistante de Direction

E.ASSO

EXERCICE

Vous travaillez à la direction générale de la société ZAER à Abidjan, spécialisée dans la fabrication de tissus. Compte tenu des activités de l'entreprise qui évoluent de jours en jours et aussi de certains clients en provenance de l'extérieur du pays pour l'achat de vos produits, votre patron voudrait acheter une autre machine de production pour venir en aide à celles dont vous disposez depuis longtemps.

A cet effet, il a fait un appel d'offre de prix et deux fournisseurs lui ont répondu. Ce sont **TOYOTA** du Japon et **SHARP** des Etats-Unis d'Amérique dont les conditions sont les suivantes :

TOYOTASHARPE

- | | |
|--|---|
| -Coût : 85 570 000F CFA | -Coût:78 000 000F CFA |
| -Capacité : 1.000 rouleaux de tissus/1H | -Capacité : 1 500 rouleaux de tissus |
| -Entretien assuré par TOYOTA | -Entretien : assurée par le client |
| -Livraison : par bateau | -Livraison : par avion en pièces détachée |
| -Règlement : par chèque bancaire | -Règlement : en espèce |
| -Transport : franco de port | -Transport : franco de port |
| -Démontable, consommation en carburant moyenne | -Carburant : petite consommation |

Travail à faire :

Votre patron vous demande de rédiger un rapport qui fera ressortir une étude comparative quant aux fournisseurs et de lui proposer un choix pour une bonne prise de décision.

EXERCICES DE SYNTHÈSE

EXEMPLE DE NOTE DE SERVICE

POLYCLINIQUE L'ESPERANCE

Service du Personnel

Abidjan, le 4 juillet 2022

NOTE DE SERVICE N° 45

Destinataires : Chefs de Service

Objet : Les mesures barrières du COVID-19

Dans le cadre de l'épidémie, vous devez réaménager le local ou l'emplacement destiné à la restauration pour permettre de respecter des mesures de distanciation sociale.

A cet effet, vous devez privilégier la prise des repas en horaires décalés pour éviter que trop de salariés soient présents en même temps.

Le nettoyage systématique des lieux et des équipements culinaires doit être réalisé et vous devez vous assurer de la disponibilité en permanence de solution savante.

Le Chef du Personnel

A. LAROCHE

APPLICATION

Après avoir réussi au test de Communication à la société ESKA CONSULTING 2325 ABIDJAN 01, le Responsable des Stages veut tester également vos capacités rédactionnelles. Ainsi, il vous remet cette note en annexe, dont l'auteur est le Directeur des Ressources Humaines, monsieur KODJO Hervé.

Mademoiselle,

Veillez préparer une note destinée aux Chefs de Secrétariat (M. Assi Ulrich, Mme Konaté Assétou, Mlle Bako Liliane) : annoncer la session de formation des Assistantes de Direction sur les techniques de l'accueil et du coaching. Dates : 21, 22 et 23 août 2022 ;

Les convoquer à une réunion préparatoire le 15/08/22, 15 heures précises dans la salle de conférences. Présence obligatoire. Aucun retard ne sera excusé. Seront mis au courant les Archivistes et les Reprographes.

TRAVAIL A FAIRE

PRESENTEZ SANS FAUTE LA NOTE CORRESPONDANTE (N° 85-22)

EVALUATION

Vous travaillez en qualité de Secrétaire à NETWORK 01 BP 3432 situé à Cocody, immeuble Carrière. Cette société gère des business center à Adjamé, au Plateau et à Treichville et a pour Responsable M. AKONDE Abass.

Ce matin, votre patron vous demande de rédiger une note de service à l'attention des différentes caissières des business center en tenant compte des informations ci-après :

- les caissières sont priées de se présenter chaque soir à 18 H 00 MN à la direction sise à Cocody pour verser la recette du jour ;
- elles devront aussi déposer les clefs des locaux abritant les business center ainsi que les cahiers d'annotation à cette même heure pour plus de sécurité ;
- ces clefs ainsi que les cahiers d'innovation devront être repris chaque matin à

7 H 00 MN auprès de TIA Ruffin pour l'ouverture des différents business center ;

- le respect strict des consignes est exigé de toutes les caissières ;
- Date d'entrée en vigueur : dès l'affichage de cette présente note.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA NOTE DE SERVICE (N° 10).

LA NOTE D'INFORMATION : EXEMPLE

KARE CI

Direction Générale

Abidjan, le

Destinataires : A tout le personnel

NOTE D'INFORMATION

Objet : Fusion de nos locaux

La Direction a le plaisir de vous informer de la fusion de nos sociétés : ONG KARE CI et ASSINIE SA.

Au terme du processus, la signature du document final a clôturé la transaction après l'accord des autorités de concurrence.

Il vous est alors demandé de collaborer à l'évolution et à la notoriété de notre société commune afin de contribuer au bien-être de tous.

La Direction compte sur votre adhésion pour relever ce défi.

Le Directeur Général

A. KANATE

APPLICATION

Votre travaillez à SOCIMAT, 01 BP 887 ABIDJAN 01. Votre Responsable Commercial, Frantz Anselme EKANZA vous demande de rédiger une note afin d'informer l'ensemble du personnel de la visite des agents de la SODEFOR le mercredi 10 août 2022. Cette visite vise à sensibiliser la population sur la sauvegarde de la forêt et du patrimoine forestier de l'Etat.

Au cours de cette journée, une conférence sera dite sur le thème ENVIRONNEMENT ; et des échanges auront lieu autour des ateliers.

HEURE : 9 H – 13 H en salle de conférence.

Un cocktail est offert pour l'occasion à tous les participants.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA NOTE CORRESPONDANTE

EVALUATION

La Compagnie CHOCOLAT qui vous emploie, est une société de transformation du cacao en chocolat, basée en zone 4C 01 BP 223 ABIDJAN. Le Directeur Général est madame ZURIGNON Clarisse Angèle. Ce jour, vous avez la tâche de préparer une note à l'attention du personnel pour leur signifier la présence des agents de santé de l'Institut National de l'Hygiène Publique venus pour une sensibilisation sur l'importance du vaccin de la COVID-19 en vue de garantir la santé des membres du personnel et leur bien-être.

Cette visite dans vos locaux se fera le 18 août 2022 à partir de 10 heures.

NB : Une séance de vaccination aura lieu. Se munir de son carnet de vaccination.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA NOTE CORRESPONDANTE

CIRCULAIRE NOTE /LETTRE : EXEMPLES

ONG «FEMMES EPANOUIES»

01 BP 1342

ABIDJAN 01

Tel 225 21 23 59 34 16 / FAX 225 21 23 59 34 17

Email : femmesepanouies201@gmail.com

.....
.....
...
.....
...

Nos réf. : MCA/BZ/18

Abidjan, le

M.,

L'épanouissement de la femme et son insertion complète dans le monde demeure pour nous des objectifs à atteindre.

Au regard de ces défis majeurs à relever dans notre feuille de route commune, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir vous compter parmi nos illustres invités à la cérémonie anniversaire de notre organisation placée sous le thème « **Femmes épanouies : engagement et responsabilité** ».

Cette cérémonie aura lieu le premier septembre 2022 à partir de 10 heures dans nos locaux.

Veillez nous confirmer votre présence par retour du courrier.

Recevez, M....., nos sincères salutations.

La Fondatrice

M.C. ANZIAN

MINISTERE D'ETAT

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

MINISTERE DE L'INTERIEUR

Union – Discipline - Travail

ET DE LA SECURITE

CABINET

NOTE CIRCULAIRE N° 78/MEMISCAB DU

Objet : Elaboration de base de données des compétences nationales

A Messieurs :

- Le Directeur Général de l'Administration du Territoire ;
- Le Directeur Général de la Décentralisation et du Développement Local ;
- Le Directeur Général des Cultes ;
- Le Directeur de l'Office Nationale d'Identification.
-

Il est porté à votre connaissance que Monsieur le Premier Ministre, Ministre de l'Economie et du Budget a, par correspondance n° 13456-SP-DC du20.....

Instruit de collecter et transmettre au Secrétariat National au Renforcement des Capacités (SNRC) sis aux II plateaux rue des Jardin, les Curriculum Vitae (CV) de l'ensemble du personnel ayant un niveau académique de BAC + 4 au moins.

Ce répertoire vise une meilleure maîtrise des compétences des Ressources Humaines Nationales afin d'assurer une meilleure contribution de celles-ci au processus d'émergence de notre pays.

Monsieur le Premier Ministre tient à ce que toutes les dispositions soient prises pour la transmission desdits Curriculum Vitae, le.....20.... au plus tard.

P/Ministre d'Etat et PO

Le Directeur de Cabinet Adjoint Chargé de la sécurité

A. KONE

APPLICATION

Vous êtes stagiaire à CFAO, Boulevard de Marseille 01 BP 2114 ABIDJAN 01 ;
E. mail : ventesci@cfao.com

Il existe au sein de la société une association d'ingénieurs et de professionnels en marketing. Afin d'actualiser leurs connaissances dans le cadre de la profession, 3 (trois) journées vont être prochainement consacrées à la qualité :

- Qualité des produits,
- Informatique de la qualité,
- Enseignement de la qualité.

Ce programme doit être annoncé à tous les membres de l'Association des localités de BOUAKE, YAMOOUSSOUKRO, MAN et KORHOGO par le courrier.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA CIRCULAIRE (N° 34) A LEUR ATTENTION.

EVALUATION

Vous êtes engagée en tant qu'Assistante de Direction à SAVE THE CHILDREN, 16 BP 123 1BIDJAN 16.

La structure doit recevoir des panélistes pour les différentes présentations relatives aux travaux dangereux effectués par les enfants.

Pour le bon déroulement de ce séminaire, Monsieur Diabaté Alex vous demande de rédiger une lettre d'invitation à l'attention des différents partenaires.

Vous disposez des éléments suivants :

Les convier à l'atelier de formation des mandants sur les dangers pour la santé des enfants liés à leur implication dans le travail.

DATE DE L'ATELIER : du 12 au 16 août 2022 à partir de 8 heures

LIEU : PALM CLUB HOTEL d'ABIDJAN

OBJECTIF : renforcer les capacités des mandants nationaux sur les nouvelles dispositions dans la lutte contre le travail des enfants de la Côte d'Ivoire.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA CIRCULAIRE N° A LEUR ATTENTION.

EXEMPLE DE NOTE DE SERVICE

POLYCLINIQUE L'ESPERANCE

Service du Personnel

Abidjan, le 4 juillet 2022

NOTE DE SERVICE N° 45

Destinataires : Chefs de Service

Objet : Les mesures barrières du COVID-19

Dans le cadre de l'épidémie, vous devez réaménager le local ou l'emplacement destiné à la restauration pour permettre de respecter des mesures de distanciation sociale.

A cet effet, vous devez privilégier la prise des repas en horaires décalés pour éviter que trop de salariés soient présents en même temps.

Le nettoyage systématique des lieux et des équipements culinaires doit être réalisé et vous devez vous assurer de la disponibilité en permanence de solution savante.

Le Chef du Personnel

B. LAROCHE

APPLICATION

Après avoir réussi au test de Communication à la société ESKA CONSULTING 2325 ABIDJAN 01, le Responsable des Stages veut tester également vos capacités rédactionnelles. Ainsi, il vous remet cette note en annexe, dont l'auteur est le Directeur des Ressources Humaines, monsieur KODJO Hervé.

Mademoiselle,

Veillez préparer une note destinée aux Chefs de Secrétariat (M. Assi Ulrich, Mme Konaté Assétou, Mlle Bako Liliane) : annoncer la session de formation des Assistantes de Directions sur les techniques de l'accueil et du coaching. Dates : 21, 22 et 23 août 2022 ;

Les convoquer à une réunion préparatoire le 15/08/22, 15 heures précises dans la salle de conférences. Présence obligatoire. Aucun retard ne sera excusé. Seront mis au courant les Archivistes et les Reprographes.

TRAVAIL A FAIRE

PRESENTEZ SANS FAUTE LA NOTE CORRESPONDANTE (N° 85-22)

EVALUATION

Vous travaillez en qualité de Secrétaire à NETWORK 01 BP 3432 situé à Cocody, immeuble Carrière. Cette société gère des business center à Adjamé, au Plateau et à Treichville et a pour Responsable M. AKONDE Abass.

Ce matin, votre patron vous demande de rédiger une note de service à l'attention des différentes caissières des business center en tenant compte des informations ci-après :

- les caissières sont priées de se présenter chaque soir à 18 H 00 MN à la direction sise à Cocody pour verser la recette du jour ;
- elles devront aussi déposer les clefs des locaux abritant les business center ainsi que les cahiers d'annotation à cette même heure pour plus de sécurité ;
- ces clefs ainsi que les cahiers d'innovation devront être repris chaque matin à

7 H 00 MN auprès de TIA Ruffin pour l'ouverture des différents business center ;

- le respect strict des consignes est exigé de toutes les caissières ;
- Date d'entrée en vigueur : dès l'affichage de cette présente note.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA NOTE DE SERVICE (N° 10).

LA NOTE D'INFORMATION : EXEMPLE

KARE CI

Direction Générale

Abidjan, le

Destinataires : A tout le personnel

NOTE D'INFORMATION

Objet : Fusion de nos locaux

La Direction a le plaisir de vous informer de la fusion de nos sociétés : ONG KARE CI et ASSINIE SA.

Au terme du processus, la signature du document final a clôturé la transaction après l'accord des autorités de concurrence.

Il vous est alors demandé de collaborer à l'évolution et à la notoriété de notre société commune afin de contribuer au bien-être de tous.

La Direction compte sur votre adhésion pour relever ce défi.

Le Directeur Général

B. KANATE

APPLICATION

Votre travaillez à SOCIMAT, 01 BP 887 ABIDJAN 01. Votre Responsable Commercial, Frantz Anselme EKANZA vous demande de rédiger une note afin d'informer l'ensemble du personnel de la visite des agents de la SODEFOR le mercredi 10 août 2022. Cette visite vise à sensibiliser la population sur la sauvegarde de la forêt et du patrimoine forestier de l'Etat.

Au cours de cette journée, une conférence sera dite sur le thème ENVIRONNEMENT ; et des échanges auront lieu autour des ateliers.

HEURE : 9 H – 13 H en salle de conférence.

Un cocktail est offert pour l'occasion à tous les participants.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA NOTE CORRESPONDANTE

EVALUATION

La Compagnie CHOCOLAT qui vous emploie, est une société de transformation du cacao en chocolat, basée en zone 4C 01 BP 223 ABIDJAN. Le Directeur Général est madame ZURIGNON Clarisse Angèle. Ce jour, vous avez la tâche de préparer une note à l'attention du personnel pour leur signifier la présence des agents de santé de l'Institut National de l'Hygiène Publique venus pour une sensibilisation sur l'importance du vaccin de la COVID-19 en vue de garantir la santé des membres du personnel et leur bien-être.

Cette visite dans vos locaux se fera le 18 août 2022 à partir de 10 heures.

NB : Une séance de vaccination aura lieu. Se munir de son carnet de vaccination.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA NOTE CORRESPONDANTE

CIRCULAIRE NOTE /LETTRE : EXEMPLES

ONG «FEMMES EPANOUIES»

01 BP 1342

ABIDJAN 01

Tel 225 21 23 59 34 16 / FAX 225 21 23 59 34 17

Email : femmesepanouies201@gmail.com

.....
.....
.....

Nos réf. : MCA/BZ/18

Abidjan, le

M.,

L'épanouissement de la femme et son insertion complète dans le monde demeure pour nous des objectifs à atteindre.

Au regard de ces défis majeurs à relever dans notre feuille de route commune, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir vous compter parmi nos illustres invités à la cérémonie anniversaire de notre organisation placée sous le thème « **Femmes épanouies : engagement et responsabilité** ».

Cette cérémonie aura lieu le premier septembre 2022 à partir de 10 heures dans nos locaux.

Veillez nous confirmer votre présence par retour du courrier.

Recevez, M....., nos sincères salutations.

La Fondatrice

M.C. ANZIAN

MINISTERE D'ETAT

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

MINISTERE DE L'INTERIEUR

Union – Discipline - Travail

ET DE LA SECURITE

CABINET

NOTE CIRCULAIRE N° 78/MEMISCAB DU

Objet : Elaboration de base de données des compétences nationales

A Messieurs :

- Le Directeur Général de l'Administration du Territoire ;
- Le Directeur Général de la Décentralisation et du Développement Local ;
- Le Directeur Général des Cultes ;
- Le Directeur de l'Office Nationale d'Identification.
-

Il est porté à votre connaissance que Monsieur le Premier Ministre, Ministre de l'Economie et du Budget a, par correspondance n° 13456-SP-DC du20.....

Instruit de collecter et transmettre au Secrétariat National au Renforcement des Capacités (SNRC) sis aux II plateaux rue des Jardin, les Curriculum Vitae (CV) de l'ensemble du personnel ayant un niveau académique de BAC + 4 au moins.

Ce répertoire vise une meilleure maîtrise des compétences des Ressources Humaines Nationales afin d'assurer une meilleure contribution de celles-ci au processus d'émergence de notre pays.

Monsieur le Premier Ministre tient à ce que toutes les dispositions soient prises pour la transmission desdits Curriculum Vitae, le.....20.... au plus tard.

P/Ministre d'Etat et PO

Le Directeur de Cabinet Adjoint Chargé de la sécurité

B. KONE

APPLICATION

Vous êtes stagiaire à CFAO, Boulevard de Marseille 01 BP 2114 ABIDJAN 01 ;
E. mail : ventesci@cfao.com

Il existe au sein de la société une association d'ingénieurs et de professionnels en marketing. Afin d'actualiser leurs connaissances dans le cadre de la profession, 3 (trois) journées vont être prochainement consacrées à la qualité :

- Qualité des produits,
- Informatique de la qualité,
- Enseignement de la qualité.

Ce programme doit être annoncé à tous les membres de l'Association des localités de BOUAKE, YAMOOUSSOUKRO, MAN et KORHOGO par le courrier.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA CIRCULAIRE (N° 34) A LEUR ATTENTION.

EVALUATION

Vous êtes engagée en tant qu'Assistante de Direction à SAVE THE CHILDREN,
16 BP 123 1ABIDJAN 16.

La structure doit recevoir des panélistes pour les différentes présentations relatives aux travaux dangereux effectués par les enfants.

Pour le bon déroulement de ce séminaire, Monsieur Diabaté Alex vous demande de rédiger une lettre d'invitation à l'attention des différents partenaires.

Vous disposez des éléments suivants :

Les convier à l'atelier de formation des mandants sur les dangers pour la santé des enfants liés à leur implication dans le travail.

DATE DE L'ATELIER : du 12 au 16 août 2022 à partir de 8 heures

LIEU : PALM CLUB HOTEL d'ABIDJAN

OBJECTIF : renforcer les capacités des mandants nationaux sur les nouvelles dispositions dans la lutte contre le travail des enfants de la Côte d'Ivoire.

TRAVAIL A FAIRE

REDIGEZ LA CIRCULAIRE N° A LEUR ATTENTION.

APPLICATION SUR LA NOTE DE SERVICE

Vous êtes secrétaire au service du Personnel de la société SEVI (Source d'Eau Vive) 01 BP 456 Abidjan 01. Votre patron Alphonse Koffi, Chef du Personnel, vous demande de rédiger une note de service qui sera affichée et par laquelle la société informe le personnel de la création d'une bibliothèque sur proposition du comité d'entreprise à compter du 15 du mois prochain.

Cette bibliothèque aura pour cadre l'ancienne salle de réunion et sera ouverte de 12h30 à 14h15. Les responsables de cette bibliothèque sont M. Camara et Mme Dagri.

TAF : Rédigez cette note n°142

APPLICATION SUR LA NOTE D'INFORMATION

L'entreprise ADOU & Frères qui vous emploie, doit recevoir la visite des bailleurs de fonds. La visite de ces bailleurs de fonds est prévue pour la semaine prochaine.

A cet effet, le Directeur Général, M. ADOU Constant vous demande d'informer l'ensemble du personnel de cette visite et souhaite qu'un bon accueil leur soit réservé.

TAF : Rédigez la note d'information n°120

APPLICATIONS SUR LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

APPLICATION

Voilà une annonce d'offre parue dans un journal de la place : « importante société d'outillage 01 54 65 66 55 est en quête d'une secrétaire. Cette secrétaire doit être titulaire d'un BTS option Assistanat de Direction et avoir une parfaite maîtrise des logiciels WORD et EXCEL. Adresser une lettre de motivation + curriculum vitae (CV) ».

Intéressé, vous décidez de postuler.

TAF : Rédigez votre lettre de motivation ainsi que votre CV.

APPLICATION

M. HOYER David, Directeur des Ressources Humaines (DRH) de la société OUTILLAGE 02 BP 1325 Abidjan 02, après l'entretien avec Mlle Money Anne, estime que cette dernière a le niveau et les capacités nécessaires au poste d'employé à la facturation.

Il vous demande de rédiger la lettre d'embauche de Mlle Money Anne en vous servant des informations suivantes :

- Confirmer l'engagement
- Période d'essai de 3 mois
- Salaire mensuel : 150 000 F CFA pour 40 heures hebdomadaires
- Contrat à durée indéterminée

TAF : Rédigez cette lettre d'engagement.

APPLICATION

M. KONE Adama, matricule 0456 L, est employé en qualité d'Agent de sécurité depuis janvier 2016 dans la société OUTILLAGE. Il a pris l'habitude de s'absenter pendant ses tours de garde. A deux reprises, il a été entendu sur ses agissements. Ses réponses n'ont convaincu ses supérieurs. A la suite de ses explications fournies par lettre en date du 15 du mois dernier, la Direction des Ressources Humaines a décidé de lui adresser un avertissement.

TAF : Rédigez cette lettre d'avertissement.

APPLICATION

Malgré l'avertissement reçu, M. KONE Adama a persisté dans ses agissements, ce qui lui a valu deux autres lettres.

Agacé par ce comportement, votre patron M. HOYER David vous confie la rédaction d'une mise à pied de 10 jours à compter de ce jour.

TAF : Rédigez la lettre de mise à pied de M. KONE Adama.

APPLICATION

Dès sa reprise, M. KONE Adama s'est encore absenté une semaine durant. Pendant son absence, des voleurs se sont introduits dans la société et ont emporté les nouveaux micro-ordinateurs du secrétariat, situé dans la zone où il est censé mener sa garde. Cette faute étant considéré comme une faute grave, la direction décide de le licencier.

TAF : Rédigez cette lettre de licenciement.

LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Vous êtes en service au COMPTOIR DU PAPIER ? 08 BP 5665 ABIDJAN. Le Chef du Personnel, monsieur ADDI Nolan vous confie la rédaction d'une lettre à propos de monsieur Alain ASSO, employé de bureau. Voici les faits :

Monsieur ASSO a été embauché le 1^{er} septembre 2018 et classé en catégorie C9. Le 07 février 2023, il a proféré des injures à l'endroit de son supérieur hiérarchique, Madame ASSIRI, menaçant même de lui porter main.

Une mise à pied de 3 jours lui a été infligée du 8 au 11 février inclus, après un avertissement écrit pour le même comportement.

Deux semaines plus tard, monsieur ASSO s'est présenté au service tout ivre le 25 février à 15 h. Son chef madame ASSIRI lui ayant fait la remarque, il a récidivé en proférant de injures.

Monsieur ADDI Nolan vous demande d'écrire à l'inspecteur du travail 01 BP 5850 ABIDJAN pour l'informer du comportement belliqueux de monsieur ASSO, et demander une autorisation pour son licenciement le 31 mars 2023.

TRAVAIL A FAIRE

Rédiger la lettre n° 18 datée de ce jour.

EXERCICE

La société reçoit énormément de commandes de divers clients. Certains s'acquittent régulièrement de leurs créances, d'autres par contre, sont quelque peu réticents ; monsieur Frantz MOULO O8 BP 1410 ABIDJAN fait partie de cette dernière catégorie de clients.

En effet, depuis le 07 juin 2023 vous lui avez adressé une facture n° 245 d'un montant de 650 000 F payable le 31 juillet et qui reste toujours impayée. Vous avez d'ailleurs été amené à lui expédier à cette occasion des lettres successives datant respectivement des 21, 28 juin et le 07 juillet 2023, lui rappelant le règlement de cette facture ; mais celles-ci sont restées sans réponses.

Votre responsable, le Chef du Service Comptabilité, Monsieur Georges CASTELINI vous demande de rédiger une mise en demeure que vous adresserez à ce client en l'invitant à régler sa dette dans les 48 heures, faute de quoi, son dossier sera transmis au service du contentieux, dans le but d'entamer la procédure de recouvrement de sa dette.

TRAVAIL A FAIRE :

Rédiger la lettre de mise en demeure de régler.

EXERCICE

Au Service du Personnel, une nouvelle Assistante de Direction vient d'être embauchée. Elle se nomme Gémima KEITA. Son rôle consistera à recevoir les visiteurs, traiter le courrier, établir les fiches statistiques à partir du logiciel Excel. Elle doit également procéder à la prise de notes en sténographie, rédiger le courrier. A la fin de la journée, elle devra ranger tous les documents reçus. Elle devra également, en sa qualité de Secrétaire de Direction, organiser les réunions du Comité de Direction, tenir l'agenda de son supérieur hiérarchique, organiser les rendez-vous et filtrer les visites.

TRAVAIL A FAIRE :

Présenter la fiche d'attribution.

Pour la construction de maison, vous avez passé la commande de 100 tonnes de paquets de ciment CUIRASSE à Abidjan le 10 janvier 2023. La livraison était prévue pour le 25 janvier. Le 24 janvier, votre fournisseur vous envoie par fax le bordereau d'expédition N° 055 de la même date pour vous informer de la remise des marchandises pour livraison le 25 janvier par la société de transport RAPID'LIVRAISON à Abidjan, BP 1324. Le 26 janvier, vous appelez le transporteur pour réclamer votre livraison ; mais celui-ci semble ne pas comprendre et promet faire des recherches puis vous rappeler (promesse non tenue). Les 30 janvier, 15 février et 25 avril, vous leur avez encore envoyé des lettres recommandées, mais celles-ci sont restées sans réponses. Ce jour, votre

supérieur hiérarchique vous demande de réclamer dans 72 h, le remboursement de la valeur des marchandises de 15 000 000 F comme l'indique la facture du client.

TRAVAIL A FAIRE

Rédiger selon la norme ivoirienne, la lettre N° 108 correspondante.

EXERCICE

NOUVELLES DEMARCHES D'ANIMATION D'UNE REUNION DE TRAVAIL

Lancer le débat

Recueillir les avis des participants

Se présenter et mettre à l'aise les participants (annoncer son rôle)

Après chaque point discuté, tirer des conclusions partielles

Présentation du sujet

Transmettre la conclusion à l'échelon hiérarchique supérieur

Minuter chaque phrase

Rédaction du compte rendu

Suivre la progression du débat (n'intervenir que sur la forme) pour relancer

Mise au point d'un exposé introductif

En fin de réunion, faire la synthèse qui doit recueillir l'accord du groupe

Etablir le plan de du débat : questions à poser

Rassemblement de la documentation nécessaire à l'étude du sujet

Inviter tous les participants à intervenir

TRAVAIL A FAIRE

Etablir clairement la check-list relative à la conduite d'une réunion de travail en classant les opérations AVANT, PENDANT et APRES

EXERCICE

PRESENTATION DE LA SOCIETE

ANACARDI 01 BP 2018 ABIDJAN 01.
Zone industrielle Yopougon.
S. A. au capital de 15 000 000 F CFA.

Cette société a diverses activités dont la transformation et la commercialisation de l'anacarde.

Madame Jeanine TRAORE en est la Directrice Générale. Vous êtes donc son Assistante.

Madame Hermine KOKO vient d'être recrutée comme Responsable des Ventes. En effet, après le test passé avec succès, elle a été mise à l'essai pour une période de trois mois. Depuis le 28 février dernier, son essai a été jugé satisfaisant.

Vous êtes chargé de rédiger la lettre d'engagement définitif de cette employée.

TRAVAIL A FAIRE

Rédiger, ce jour, cette lettre N° 020 en sachant qu'elle est mai tenue à son poste avec les avantages suivants :

- Salaire de base460 000
F
- Indemnité de logement90 000
F
- Indemnité de transport30 000
F
- Prime de risque60 000
F
- Remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques100 %

NB : Joindre :

- 1 copie du règlement intérieur
- 1 copie de la lettre d'engagement définitif

EXEMPLE DE LETTRE

OBJET : DEMANDE DE REEMBAUCHE EN PRIORITE

(Après un licenciement pour motif économique)

Monsieur Le Directeur,

Par lettre recommandée en date du, vous m'avez licencié(e) pour motif économique.

Vous m'avez aussi rappelé que je bénéficiais d'une priorité de réembauchage dans l'entreprise pendant un an après la fin de mon préavis.

Je vous informe donc de mon intention de profiter de cette priorité et vous demande de me prévenir si le poste se trouvait de nouveau à pourvoir.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations.

EXERCICE SUR LA NOTE DE SERVICE

Le directeur de la société SOSSA 02 BP 659 Abidjan 02, dirigée par M. Angoua Marc, reçoit la semaine prochain une délégation de trois personnes en provenance d'Haïti pour un séminaire de formation sur un nouveau programme de travail. Il vous est demandé d'informer l'ensemble du personnel pour qu'il prenne toutes les dispositions utiles pour participer à ce séminaire. Aucun retard, ni absence ne sera toléré. Début du séminaire le lundi prochain.

Travail à faire : Rédigez la note de service numéro 146

EXERCICE SUR LA NOTE D'INFORMATION

Vous êtes secrétaire au service du personnel de la société DORCASSA 01 BP 3251 Abidjan 01. Ce jour votre patron Monsieur Essoh Georges vous demande de rédiger une note de service qui sera affichée et par laquelle, la société

informe le personnel de la création d'une bibliothèque sur proposition du comité d'entreprise à compter du mois prochain. Cette bibliothèque aura pour cadre l'ancienne salle de réunion et sera ouverte de 12h30 à 14h30. Les responsables de cette bibliothèque sont M. Camara et Mme Lasm.

Travail à faire : Rédigez cette note numéro 123

EXERCICE SUR LA NOTE CIRCULAIRE

La société SEVI (Source d'Eau Vive) 01 BP 2023 Abidjan 01 est un établissement financier dirigé par Konan Philippe ; Un audit aura lieu dans toutes les agences de la société ; Il vous est donc demandé d'adresser une circulaire pour annoncer cette opération très importante à tous les responsables d'agence afin qu'ils puissent prendre toute disposition utile.

Travail à faire : Rédigez la note circulaire numéro 24

LETTRE CIRCULAIRE

Vous êtes mademoiselle Anne Kore secrétaire de la société TOP MAG 01 BP 2342 Abidjan 01. Cette société est dirigée par Madame GOA Francine. Dans son désir d'expansion, la société a acquis un nouveau site plus grand qui leur permettra de mieux s'organiser et être plus efficace dans le travail. Ce site est situé dans la partie nord de Songon.

Travail à faire : Rédigez cette circulaire numéro 15 qui sera communiquée à l'ensemble de ses différents partenaires.

LA COMMANDE

Vous êtes Mlle Corine Koné secrétaire à la société Kouamé et frères 01 BP 457 Abidjan 01. Votre patron monsieur Alexandre Kouamé, directeur commercial vous demande de passer commande à UNI PAGNES 01 BP 3994 Abidjan 01 des articles suivants :

- 120 pagnes HOLLANDRINE
- 150 pagnes HITARGET

- 200 pagnes HOLLANTEX
- 200 pagnes UNIWAX

Travail à faire : Rédigez la lettre commande numéro 420 en sachant que les conditions de vente habituelles seront respectées.

MODIFICATION OU ANNULATION DE LA COMMANDE

La Société KOUAME ET FRERES désire réduire le nombre de pagnes HOLLANDRINE car l'un de ses gros clients a annulé sa commande de pagnes HOLLANDRINE, ainsi au lieu de 120, la commande sera de 50.

Travail à faire : Rédigez la lettre de modification numéro 425.

NB : vos réf. BL/AD/678

REPONSE A LA DEMANDE DE MODIFICATION

Vous êtes Mlle YAO Sandrine et travaillez en qualité d'assistante de direction à UNI PAGNES à la direction commerciale. M. GNAGNE MARCEL est le responsable de cette direction.

Ayant reçu la demande de modification, ce jour votre patron vous demande d'accuser réception en acceptant la modification.

Travail à faire : Rédigez cette lettre numéro 360.

ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE

La société CANA 01 BP 543 Abidjan 01 a commandé à la société SPORT CITY 01 BP 2143 Abidjan les articles suivants :

- 400 paires de chaussures NIKE réf. N12 à 45 000 F l'un
- 200 paires de chaussures ADIDDAS réf. A45 à 47 000 F l'un
- 500 polos de marque NIKE réf. P57 à 6 000 f l'un

La société SPORT CITY où vous travaillez est dirigée par monsieur KAMA Paul, votre patron, Directeur Général. Il vous demande ce jour d'accuser réception de la commande en informant que les conditions de vente proposées seront respectées.

Travail à faire : Rédigez la lettre numéro 651

NB : vos réf. DF/KH/643