

Sommaire

Les écrits dans l'entreprise	p. 1
Les instructions	p. 2
Les consignes	p. 4
Les notes d'information	p. 6
Les notes de service	p. 8
Les notes de synthèse	p. 10
Les compte-rendus	p. 12
Les procès verbaux	p. 14
Les rapports	p. 17

LES ECRITS DANS L'ENTREPRISE

Vous trouverez dans les pages qui suivent les définitions, ainsi que quelques conseils de rédaction et de présentation, des différents types d'écrits utilisés au sein de l'entreprise. Il s'agit de communication interne :

- LES NOTES D'INSTRUCTIONS
- LES NOTES DE CONSIGNES
- LES NOTES D'INFORMATION
- LES NOTES DE SERVICE
- LES NOTES DE SYNTHÈSE
- LES COMPTE-RENDUS
- LES PROCES-VERBAUX
- LES RAPPORTS.

LES INSTRUCTIONS

Message interne à l'entreprise dont l'objet est d'expliquer la marche à suivre pour la conduite d'une affaire ou la réalisation d'un travail. Elles ont pour but de donner des conseils, sans que ceux-ci aient un caractère obligatoire.

Les instructions peuvent être écrites ou orales (une présentation écrite est plus sûre).

Elles doivent être :

- Détaillées,
- Ordonnées (ordre chronologique),
- Formulées sur un ton impersonnel.

La mise en forme doit être claire et permettre une consultation rapide et efficace.

- Elles ne sont généralement pas signées
- Elles sont datées
- Elles sont souvent affichées près de l'endroit où elles doivent être appliquées.

ELORRIA

Toulouse, le 4 novembre N

Emetteur : Jean ROMAN, directeur

Destinataires : Valérie et Isabelle, secrétaires chargées de l'accueil

INSTRUCTIONS

Afin de remédier aux dysfonctionnements du service de l'accueil, il est nécessaire de respecter les instructions suivantes :

1. Donner la priorité au standard téléphonique en traitant :
 - les appels venant de l'extérieur,
 - les appels venant de l'intérieur (il peut y avoir une urgence),
 - les numéros à composer.
2. Noter soigneusement les postes demandeurs, le numéro à appeler, les messages... sur un cahier et non sur des feuilles volantes ; **laisser ce cahier à la disposition de votre collègue du matin ou de l'après-midi .**
3. Prévoir une liste des membres du personnel et des numéros correspondants ; la remettre régulièrement à jour.
4. Etc...

LES CONSIGNES

Destinées à donner des ordres précis et absolus, qui ont pour but la bonne marche de l'entreprise ou le fonctionnement d'une activité, elles ont un caractère impératif.

Ce document, toujours écrit, émane du supérieur hiérarchique qui assume la responsabilité du service ou de l'entreprise. Il circule dans un sens descendant.

Les consignes doivent être :

- Présentées dans l'ordre chronologique des opérations à exécuter,
- Précises et suffisamment détaillées,
- Brèves,
- Rédigées dans un style extrêmement clair,
- Edictées sur un ton impératif.

La présentation n'est pas normalisée, cependant :

- Les consignes sont toujours signées par le responsable,
- Elles comportent un titre et parfois des sous-titres très apparents,
- Elles sont le plus souvent affichées à un endroit choisi pour qu'elles puissent être aisément et rapidement lues.

ELORRIA

POUR AFFICHAGE DANS LES LOCAUX

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Afin d'éviter les accidents, les consignes ci-dessous doivent être appliquées strictement par les personnes autorisées à pénétrer dans les ateliers :

- IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER OU DE PÉNÉTRER DANS LES LOCAUX AVEC UNE FLAMME,
- IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE PÉNÉTRER DANS LES ATELIERS SANS CHAUSSURES DE SÉCURITÉ, GANTS DE SÉCURITÉ, CASQUE DE SÉCURITÉ ET ÉQUIPEMENT ANTIBRUIT,
- IL EST DEMANDÉ DE RESPECTER LA CIRCULATION DES ENGINS DE TRANSPORT,
- IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE TRANSPORTER DES PERSONNES SUR LES PALETTES DE LEVAGE DES ENGINS DE TRANSPORT.

Le non respect de ces consignes pourra entraîner des sanctions disciplinaires.

Toulouse, le (date)

Jean ROMAN
Directeur

LES NOTES D'INFORMATION

Elles transmettent au personnel une information concernant le fonctionnement de l'entreprise. Emises par un responsable, elles circulent souvent dans un sens descendant mais peuvent aussi concerner des organes de même niveau hiérarchique ou l'ensemble du personnel.

L'information à diffuser doit être présentée de façon :

- Brève (une seule page),
- Précise,
- Neutre et objective.

La note peut être présentée sur papier libre ou sur un imprimé.

MENTIONS INDISPENSABLES :

- Le nom de l'entreprise
- Le service émetteur
- La nature de la note
- L'objet
- La date d'émission
- Les destinataires
- La signature

EN REVANCHE, LA NOTE NE COMPORTE PAS :

- D'interpellation
- De formule de politesse

ELORRIA

Service social

Toulouse, le 3 novembre N

NOTE D'INFORMATION	
Objet : Examen ophtalmologique	Destinataire(s) : Ensemble du personnel (affichage)

Avec le concours d'un spécialiste, le Dr PLATO, médecin du travail, organise des contrôles de la vue au cours de la semaine du 22 au 26 novembre.

Ces examens auront lieu le matin, de 9 h à 11 h, à l'infirmierie.

Ils sont particulièrement recommandés aux employés qui travaillent sur écran.

Les personnes intéressées voudront bien prendre rendez-vous par téléphone, au poste 207.

Lors de la visite, ne pas oublier d'apporter ses verres correcteurs.

S. PERSONNE

Chef du service social

LES NOTES DE SERVICE

Destinée à transmettre un ordre, la note de service circule toujours dans le sens hiérarchique descendant. Elles a pour but de faire accepter l'ordre donné et d'en obtenir une exécution correcte, dans le délai fixé.

La note de service doit être précise et concise.

La date d'exécution doit être mise en évidence pour éviter toute contestation.

Du fait qu'elle donne un ordre, le ton doit être impératif, ferme, tout en étant dénué d'autoritarisme, d'où l'emploi fréquent d'une forme impersonnelle (Il est demandé à chacun ..., Il a été décidé de ...).

Il est également souhaitable de justifier l'ordre donné.

La note de service comporte toutes les mentions de présentation indispensables comme vues dans la note d'information.

Les notes de service sont numérotées. Elles sont classées dans l'ordre numérique afin de pouvoir facilement s'y reporter en cas de difficulté.

La présentation sur un imprimé spécifique, avec une disposition uniformisée, facilite la réalisation de la note et sa consultation.

ELORRIA
Direction commerciale

NOTE DE SERVICE N° 204

DE : Pascal ROLLE	A : M. le Responsable des ventes MM. les représentants
Objet : Remboursement des frais de déplacement	Date : 3 novembre N

Actuellement, les frais de déplacement engagés au cours d'un mois sont remboursés avec le salaire du mois suivant.

Pour en permettre un règlement plus rapide, une nouvelle procédure va être mise en place à partir du mois de novembre :

- La période de base pour le relevé des dépenses ne sera plus le mois calendaire mais courra du 21 d'un mois au 20 du mois suivant.
(Exceptionnellement, le mois prochain, la période ira du 1^{er} au 20 décembre)
- Chaque commercial concerné devra transmettre son relevé accompagné des justificatifs dès le 21 du mois.

Ainsi, après contrôle, les variables de paie seront saisies le 24 et pourront être prises en compte dans le calcul de la paie, à la fin du mois.

Pascal ROLLE
Directeur commercial

LES NOTES DE SYNTHÈSE

La note de synthèse est destinée à un supérieur hiérarchique. Dans un exposé bref et facile à consulter, elle fait le point sur un sujet donné et évite au responsable d'étudier toute la documentation de base.

- Les sources (titre, auteur...) sont citées au début après le titre général,
- L'introduction, brève, indique le thème et annonce le plan suivi,
- Le développement est clair et limité aux données essentielles,
- Les titres et sous-titres sont mis en évidence,
- Le style est clair et précis ; concis, neutre et objectif,
- Des tableaux et graphiques sont présentés s'ils facilitent la consultation.

Comme toute note interne, la note de synthèse porte les mentions de présentation :

- Nom de l'entreprise, service émetteur,
- Date,
- Nature de la note et titre,
- Destinataire,
- Signataire.

ELORRIA
Service logistique

Le 22 novembre N
Monsieur le Chef de service

NOTE DE SYNTHÈSE

Véhicules de livraison : les acheter ou les louer ?

*Sources : Rapport d'exploitation du service logistique
Données comptables
Documentation fournie par VASI Location et AUTO Location*

Pour comparer la formule actuelle d'achat des véhicules utilitaires avec la location, on mettra en parallèle d'abord les caractéristiques des deux possibilités, puis le coût mensuel pour un kilométrage moyen de 2 000 km par véhicule, dans la gamme utilisée.

1) Caractéristiques diverses :

	Achat	Location longue durée
Investissement nécessaire	- Invest. important, non modulable selon les variations saisonnières	+ Aucun invest. Possibilité de location tenant compte des variations saisonnières

Etc...

Valérie CANTON, assistante

LES COMPTE-RENDUS

Nous traiterons ici du compte-rendu de réunion.

Toute réunion donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu pour garder trace de ce qui a été dit ou décidé. Le compte-rendu est diffusé aux participants pour leur rappeler les informations données, les points étudiés et les décisions à appliquer.

Tout compte-rendu doit préciser :

- Le service concerné, la nature du document, la date,
- Les personnes présentes, absentes excusées, absentes non excusées,
- L'ordre du jour et les décisions prises pour chaque point.

- Le plan est toujours bien mis en évidence,
- Le style doit être simple, clair ; le vocabulaire précis,
- Les faits et décisions doivent être relatés d'une façon objective et impartiale.

Pour les *réunions périodiques* tenues au niveau d'un service, d'un bureau... la date de la réunion suivante est fixée.

Pour les *réunions classiques* consistant à examiner un problème, le compte-rendu insiste sur les décisions prises.

LES PROCES VERBAUX

Pour les réunions obligatoires, quand le compte-rendu a un caractère officiel, il prend le nom de procès-verbal et constate que les obligations légales ont bien été remplies. Un procès-verbal établi dans une entreprise est toujours destiné à servir de preuve. Il est exact et objectif.

Très synthétique, il comporte souvent des termes juridiques et spécifiques. Il reprend les interventions de chaque participant. Il indique la date et lieu. Il est signé par le Président et le Secrétaire de séance.

L'en-tête comporte :

- Le nom de la société, du syndicat ou de l'association,
- Le titre,
- L'énumération des personnes présentes et absentes,
- L'ordre du jour.

La conclusion précise :

- La date et l'ordre du jour de la prochaine réunion.

Résidence « Les Berges du Canal »
15 avenue du Midi
31000 TOULOUSE

PROCES VERBAL DE LA REUNION DES COPROPRIETAIRES du 1^{er} novembre N

Présents : Mme DUCAP Présidente
M. RENAUD Secrétaire
M. ROBERT
M. VIRIEN
Absents excusés : M. VOISIN
Ordre du jour : PV de la réunion du 1^{er} octobre
Peinture des cages d'escalier

1) Approbation du précédent procès-verbal

Le procès-verbal après lecture a été adopté à l'unanimité.

2) Peinture des cages d'escalier

Mme DUCAP expose les solutions envisagées et le calendrier prévu pour repeindre les cages d'escalier.
Etc...

La prochaine réunion aura lieu le : 4 janvier N+1 à 18 H chez Mme DUCAP.

Ordre du jour de la prochaine réunion : PV de la réunion du 01/11/N

Démarrage des travaux

Le Secrétaire de séance
J. RENAUD

La Présidente
A. DUCAP

ELORRIA

Direction des Etudes et Recherches

PROCES-VERBAL DE LA REUNION N° 9

du Comité Mixte à la Production

Séance du 27 novembre N

La séance est ouverte à 14 h.

Présents (...)

Absents excusés (...)

Absents (...)

Autres participants : M. MICHEL, appelé comme conseil.

Le Président fait approuver l'ordre du jour sans modifications.

1) Approbation du CR de la séance précédente

En raison de l'absence de commentaire, ce compte rendu sera immédiatement diffusé.

2) Construction de la nouvelle cantine

D'après les plans soumis, M. LENOIR fait remarquer que les fenêtres du haut sont fixes. Il demande comment sera assurée la ventilation de la grande salle.

M. PIERRE, responsable des travaux, précise que cette salle sera, comme les autres, traitée en air conditionné.

M. MARIN demande s'il a été prévu une insonorisation de la grande salle. M. PIERRE répond qu'une étude est en cours. M. MARIN demande communication de cette étude pour le 15 février N+1.

Le Président approuve

Etc...

LES RAPPORTS

Le rapport est un écrit orienté vers l'avenir et vers l'action. Il doit donc être circonstancié et argumenté.

En général sur la demande d'un responsable, le collaborateur étudie une question, un problème et propose des solutions. Le rapport débouche sur un choix personnel. Il engage donc la responsabilité de son auteur. Il a pour objectif d'aider le destinataire à prendre les décisions. Il doit être objectif, clair et son vocabulaire précis.

Le plan comprend en général trois parties :

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

Les solutions étant seulement proposées, le temps utilisé est souvent le conditionnel.

Sur une "page de garde" figurent l'émetteur, le destinataire, la date de la saisie, l'objet. Une mise en valeur soignée doit faire ressortir les idées essentielles. Enfin, si le rapport est bien conçu, le lecteur doit être convaincu : il se rallie donc aux propositions émises.

TITRE

1. INTRODUCTION : présentation du problème traité
 - 11 - Rappel de la mission confiée
 - 12 - Difficultés rencontrées par le personnel avec l'horaire actuel
 - 13 - Principe de l'horaire personnalisé
 - 14 - Conséquences de l'application de l'horaire personnalisé à l'usine de Toulouse

2. DEVELOPPEMENT : déroulement de l'enquête
 - 21 - Présentation du problème aux directeurs et chefs de service
 - 211 - Questionnaire
 - 212 - Analyse des réponses reçues
 - 213 - Conclusion

 - 22 - Enquête auprès du personnel
 - 221 - Questionnaire
 - 222 - Analyse des réponses reçues
 - 223 - Conclusion

 - 23 - Solution proposée
 - 231 - Horaires retenus
 - 232 - Personnel concerné
 - 233 - Matériel à acquérir
 - 234 - Calendrier des opérations envisagées
 - 235 - Répercussions sur l'organisation actuelle
 - 236 - Améliorations attendues

3. Conclusion générale