

OFPPT

ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail
DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

RESUME THEORIQUE
&
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES

LES ECRITS PROFESSIONNELS

SECTEUR : TERTIAIRE

NIVEAU : TS & T

LES ECRIITS PROFESSIONNELS



Contribution attendue du document

- Améliorer la communication entre le lecteur et le rédacteur.
- S'entraîner à rédaction de différents types d'écrits professionnels.

Public concerné
contenu

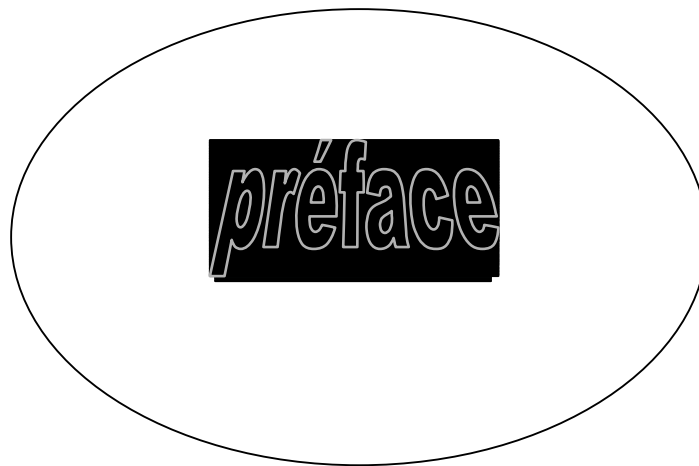
- Stagiaires niveau T et T.S.
- Identifier l'objectif d'un écrit
- Caractériser l'intérêt du lecteur.
- Inventorier les informations : disponibles, à construire.
- Organiser les informations.
- Construire un plan adapté à l'objectif de communication.
- Rédiger pour être compris.

MODULE COMPLEMENTAIRE: REDACTION DU RAPPORT

- Connaître les différentes formes de rapport
- Identifier les différentes phases de l'élaboration du rapport.
- Surmonter les aspects critiques.
- Déterminer le sujet.
- Collecter et traiter les informations.
- Elaborer le plan.
- Mettre en forme.
- Formaliser des notes, un glossaire, des annexes, une bibliographie.
- Connaître les principales règles typographiques
- Organiser le rapport d'activité
- Présenter l'écrit.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et méthodologiques.
- Exercices pratiques.
- Entraînements sous forme de travaux individuels et de groupe sur des cas concrets.



Écrire, c'est toujours prendre le risque d'une énonciation inédite : inventer, transmettre son propre point de vue, élaborer sa propre pensée. Pourtant, nombreux sont ceux qui, dans la situation d'écrire professionnellement, se trouvent en difficulté, du fait des codes et des normes en vigueur, mais aussi de leur propre rapport à l'écriture.

Ce document propose avant tout de retrouver le goût de l'écriture en situation professionnelle. Il permet de restituer à cet acte sa richesse de sens et d'enjeux.

Écrire dans le travail, c'est souvent rendre compte de réalités diverses, les analyser, proposer améliorations et orientations nouvelles.

Le document pose le problème de la notion d'objectivité et de subjectivité, redonne leur place aux dimensions narrative et descriptive de ces écrits-types que sont les écrits professionnels (lettres commerciales, rapports, notes, comptes-rendus etc....)

LES ECRITS PROFESSIONNELS

Objectif

A l'issue de ce cours les apprenants seront capables de réaliser des documents professionnels en respectant les règles d'écriture et de disposition des pages.

Itinéraire

- **Le langage professionnel**
- **Registre, vocabulaire, syntaxe, grammaire**
- **Les règles de lisibilité**
- **Eviter les maladresses et les impropriétés**
- **Analyser un courrier pour rédiger une réponse**
- **Demander, répondre, informer, relancer**
- **Analyser les différents aspects du sujet**
- **Observer les différents niveaux logiques du message**
- **Structurer ses écrits**
- **Choisir un plan, logique et cohérence**
- **Construire des phrases**

Les règles fondamentales de présentation et de mise en page

S'entraîner à la rédaction des écrits professionnels

- **Lettre,**
- **Notes**
- **Comptes-rendus**
- **Rapports**

Méthode pédagogique

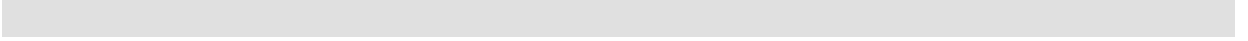
Les apports théoriques du formateur sont mis en application par la réalisation de documents écrits professionnels simulés ou sur des exemples concrets apportés par les apprenants.

La rédaction commerciale : Généralités

Les gens d'affaires, c'est connu, sont pratiques : le rendement, la productivité, l'efficacité, voilà ce qui les préoccupe avant tout. Ces préoccupations se reflètent dans leur style d'écriture -- le style commercial --, qui se caractérise par sa simplicité et sa clarté. Il est donc important de se conformer aux règles d'or du style commercial. L'on peut résumer en quatre mots :

- **L'efficacité**
- **La concision : la construction de phrases claires**
- **La concision : la chasse aux répétitions et aux pléonasmes**
- **La précision : la confusion autour des compléments d'objet**
- **La précision : l'équivoque attribuable à la place du pronom relatif**
- **La précision : l'incohérence dans la construction des phrases**
- **La courtoisie**

Ces règles s'appliquent à toutes les communications d'affaires : note de service, télécopie, courriel, lettre ou document plus élaboré.



L'efficacité

Un bon moyen d'assurer l'efficacité de nos communications écrites consiste en un bon plan de rédaction. Le plan permet en effet d'éviter les répétitions, les omissions, les longueurs et les idées décousues. Il nous permet donc de gagner du temps (un texte bien construit n'aura pas à être repris) et de l'efficacité (parce que le lecteur pourra suivre aisément le fil de notre pensée).

LE PLAN...

Voici les principales étapes à suivre pour élaborer un plan :

- a) Si vous avez de la difficulté à commencer, exprimez d'abord vos idées oralement, comme si vous parliez à votre correspondant.
- b) Notez ces idées spontanément sur papier en prenant soin de vous limiter à l'essentiel : le principe de concision et de clarté, si important en correspondance commerciale, nous oblige à éliminer tout ce qui est superflu.
- c) Classez vos idées en suivant une progression logique (chronologique ou thématique).
- d) Regroupez toutes les idées qui s'apparentent; vous aurez ainsi formé différentes catégories d'idées.
- e) Sélectionnez, pour chaque catégorie, une idée directrice et des idées secondaires. Dans une lettre, le groupe *idée directrice/idées secondaires* occupe généralement un paragraphe, alors que dans un rapport, il peut occuper plusieurs paragraphes ou même tout un chapitre.
- f) Intégrez ce schéma aux trois parties qui caractérisent tout document écrit :
 - l'introduction, ou la présentation du sujet traité;
 - le développement, ou l'exposition des idées principales et secondaires;
 - la conclusion, ou la synthèse des idées analysées dans le développement.

La concision : la construction de phrases claires

Le style commercial se caractérise par des phrases courtes et sobres. Les fioritures , c'est-à-dire les ornements syntaxiques et lexicaux, n'y ont pas leur place car elles peuvent nuire à la compréhension du texte et, par conséquent, à l'efficacité de la communication. Voici quelques conseils pour rédiger des phrases claires et faciles à lire

1. Construire des phrases simples, c'est-à-dire composées d'un seul verbe. Dans ce cas, le verbe doit obligatoirement être conjugué : un participe ou un infinitif employé seul ne peut former une phrase complète

Il ne faut pas écrire :	Il faut écrire :
<ul style="list-style-type: none">• Ayant reçu notre commande en retard.• Prière de confirmer votre présence à notre réunion du 2 mars 1999.	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons reçu notre commande en retard.• Nous vous prions de confirmer votre présence à notre réunion du 2 mars 1999.

2. Juxtaposer deux phrases simples à l'aide d'un point-virgule (;), d'un deux points ou d'une **conjonction de coordination** (et, ou, mais, car, donc, puis, ainsi, cependant...) :

- Nous vous remercions de votre collaboration; elle nous a été très utile.
- Nous vous remercions de votre collaboration : elle nous a été très utile.
- Nous vous remercions de votre collaboration car elle nous a été très utile.

Attention !

Il faut éviter de juxtaposer plus de deux phrases simples : une longue suite de juxtapositions rend la lecture et la compréhension difficiles.

3. Joindre deux propositions (une principale et une subordonnée par une conjonction de subordination (que, parce que, puisque, pour que, bien que, quand, si...) ou par un pronom relatif (qui, que, dont...).

- Nous aimerions que vous collaboriez avec nous à ce projet.
- Nous vous remercions de votre collaboration parce qu'elle nous a été très utile.
- Nous vous remercions de votre collaboration, qui nous a été très utile.

Attention !

Il faut éviter de joindre plusieurs propositions subordonnées à une principale : une longue suite de subordonnées ne peut que nuire à la compréhension du texte

La concision : la chasse aux répétitions et aux pléonasmes

1. LES RÉPÉTITIONS

Dans le style littéraire, la répétition des mots est utilisée pour créer un effet particulier voulu par l'écrivain. Ces effets n'ont pas leur place dans les communications d'affaires. Il faut donc éviter les répétitions de mots, car elles dénotent un style négligé et un vocabulaire limité. Voici quelques techniques pour chasser les répétitions de nos textes :

1. Remplacer le mot répété par un synonyme : croissance/augmentation; avantageux/profitable; embaucher/engager; etc.

2. Remplacer le mot répété par :

a) un pronom personnel (voir ce point de grammaire dans l'*Index grammatical*, rubrique *Références/Liens*) :

Vos enfants aiment le chocolat ? Nos biscuits ont encore plus de chocolat qu'avant. Biscuits en ont encore plus qu'avant.

b) un ~~pronom démonstratif~~ ou l'expression *ce dernier* (*cette dernière, ces derniers, ces dernières*) :

Vos enfants aiment le chocolat ? Mais ne savez-vous pas que le chocolat est l'ennemi no 1 de leurs dents ? = Mais ne savez-vous pas que celui-ci (ce dernier) est l'ennemi no 1 de dents ?

c) un ~~pronom possessif~~ :

Tous les enfants aiment le chocolat et nous sommes certains que vos enfants en raffolent aussi. = ...nous sommes certains que les vôtres en raffolent aussi.

3. Dans certains cas, on ne peut remplacer le mot répété ni par un synonyme ni par un pronom. Il faut alors changer la construction de la phrase :

Il faut que nous réduisions le prix de nos biscuits au chocolat, car seule une réduction nous permettra d'éliminer la concurrence. = ... car c'est la seule façon d'éliminer la concurrence.

2. LES PLÉONASMES

Un pléonasme est l'utilisation de deux mots qui ont le même sens. Il peut sur un élément important de la pensée (ex. : je l'ai vu de mes propres yeux). Un pléonasme constitue cependant une faute quand il n'ajoute rien à l'idée exprimée par le premier mot. Voici quelques exemples de pléonasmes fautifs :

- additionner ensemble
- ajouter en outre
- s'approcher plus près de quelqu'un (ou de quelque chose)
- collaborer ensemble
- comparer entre eux
- descendre en bas
- s'entraider mutuellement
- un hasard imprévu
- ils sont tous unanimes
- un monopole exclusif
- monter en haut
- la première priorité
- prévoir à l'avance
- puis ensuite
- recommencer de nouveau
- réunir ensemble
- suivre derrière

La précision : la confusion autour des compléments d'objet

Un verbe transitif direct (*c'est-à-dire un verbe qui demande un objet direct*) et un verbe transitif indirect (*c'est-à-dire un verbe qui demande un objet indirect*) ne peuvent être suivis d'un seul et même complément. Il faut dans ce cas :

- utiliser le complément avec le premier verbe;
- utiliser, pour accompagner le second verbe, un pronom personnel . Par exemple :

Il ne faut pas écrire :	Il faut écrire :
Vous rencontrerez (<i>transitif direct</i>) et parlerez (<i>transitif indirect</i>) au directeur (<i>complément unique</i>).	Vous rencontrerez le directeur (<i>complément direct</i>) et vous lui (<i>pronom personnel; complément indirect</i>) parlerez .
<i>(On rencontre quelqu'un, mais on parle À quelqu'un.)</i>	

La précision : équivoque attribuable à la place du pronom relatif

En règle générale, le pronom relatif doit être le plus près possible de son antécédent, c'est-à-dire du mot qu'il remplace. S'il est trop éloigné de ce mot, le sens de la phrase peut être difficile à comprendre. Voici un exemple d'équivoque due à la place du pronom relatif :

Voici le nouvel appareil inventé par l'ingénieur Durocher qui sera bientôt exporté au Japon

(est-ce l'appareil ou l'ingénieur qui sera exporté au Japon ?)

Pour éviter ce problème, il faut déplacer les éléments de la phrase de façon à ce que le pronom relatif soit placé à côté du mot qu'il remplace. Dans certains cas, il est nécessaire de couper la phrase en deux :

- *L'ingénieur Durocher a inventé ce nouvel appareil qui sera bientôt exporté au Japon.* (les éléments de la phrase ont été déplacés)
- *Voici le nouvel appareil qui sera bientôt exporté au Japon. Il a été inventé par l'ingénieur Durocher.* (la phrase a été coupée)

La courtoisie

Comme nous aimons généralement être traités avec respect et politesse par nos correspondants, il est normal que nous agissions de même envers eux. Voici quelques « recettes » qui peuvent donner à nos lettres une agréable saveur.

1. EMPLOYER LE « VOUS » PLUTÔT QUE LE « NOUS »

Ce qui intéresse notre correspondant, ce n'est pas « notre » opinion sur tel ou tel sujet, produit ou service, mais bien les avantages qu'il pourra, lui, retirer de notre lettre. Il est donc important de lui exposer ces avantages en essayant de nous mettre à sa place et en adoptant « son » point de vue. Et c'est précisément là que le pronom « vous » et l'adjectif possessif « votre » peuvent intervenir. Voici quelques exemples :

- Remplacer « *Nous estimons/croyons/pensons que...* » par « *Vous conviendrez que...* »
- Remplacer « *Nous savons que...* » par « *Vous savez que...* »;
- Remplacer « *Nous vous assurons que...* » par « *Soyez assuré que...* ».

2. UTILISER UN VOCABULAIRE OBJECTIF

Même si l'attitude de notre correspondant nous agace, même s'il a fait une erreur inexcusable, nous ne devons ni manifester notre mauvaise humeur ni porter des accusations. Il est certain que nous obtiendrons de meilleurs résultats si nous agissons avec tact et diplomatie; pour cela, il faut utiliser un vocabulaire objectif. Par exemple :

Il ne faut pas écrire :	Il faut écrire :
<ul style="list-style-type: none">• Vous avez tort.• Votre calcul est faux.	<ul style="list-style-type: none">• Nous ne comprenons pas très bien votre point de vue.• Notre calcul ne correspond pas au vôtre.
Dans ces exemples, le pronom « nous » est utilisé pour adoucir l'accusation trop directe du « vous ». Il ne s'agit plus de se mettre à la place de notre correspondant, mais plutôt de lui montrer poliment que notre point de vue diffère du sien. La forme impersonnelle peut également nous permettre de contourner l'accusation puisque le pronom sujet n'est dans ce cas ni « vous » ni « nous », mais bien « il » :	
<ul style="list-style-type: none">• Il semble que votre calcul soit quelque peu différent du nôtre.• Il s'agit sans doute d'un oubli.	
Pour nuancer l'expression, il est aussi possible d'introduire un adverbe d'apaisement (<i>malheureusement, peut-être...</i>) ou de recourir à des incidentes, c'est-à-dire à de courtes propositions insérées dans une phrase. Par exemple :	

<ul style="list-style-type: none"> · À notre grand regret,... · Comme vous pourrez le constater,... · Comme vous en conviendrez,... 	<ul style="list-style-type: none"> · À notre surprise,... · Comme vous le comprendrez,... · Nous en sommes certains,...
--	--

3-ADOPTER UNE ATTITUDE POSITIVE

<p>Quel que soit le type de lettre que nous écrivons, il est toujours recommandé d'adopter une attitude positive lorsque nous parlons des services que nous offrons. En ce sens, la négation et les formules à connotation restrictive peuvent susciter chez notre correspondant une réaction négative; elles doivent donc être remplacées par des tournures positives. Voici quelques exemples :</p>	
Il ne faut pas écrire :	Il faut écrire :
Malheureusement, nous NE pourrons vous envoyer les documents demandés QUE dans une dizaine de jours. (<i>ne...que</i> marque une restriction)	Nous nous ferons un plaisir de vous envoyer les documents demandés dès que nous les recevrons, soit dans une dizaine de jours..
Le SEUL format que nous avons présentement est le format économique.	Nous vous offrons le format économique; il satisfera à la fois vos besoins et votre budget.
Nous n'avons pas encore réussi à régler ce problème.	Nous travaillons à ce problème et comptons le régler dans les plus brefs délais.

EXERCICES PRATIQUES

Savoir rédiger correctement des messages simples

1. LE STYLE PROFESSIONNEL

Il se distingue des autres catégories de langage par :

• Sa simplicité	Phrases courtes (sujet, verbe, complément)
• Sa clarté	Mots justes, termes professionnels
• Son style direct	Utilisation de la première personne du singulier ou du pluriel
• Sa sobriété	Pas de redondance, pas de mots superflus

Essayons donc de travailler notre style.

a) la simplicité

Les phrases suivantes sont trop longues :

<p>Nous avons testé votre papier ré KZO Et nous avons été satisfaits des résultats qui ont été au-delà de nos espérances car l'encre est totalement absorbée sans aucune bavure et les couleurs obtenues sont bien celles souhaitées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soulignez les verbes que vous rencontrez • Combien d'idées y a-t-il dans la phrase : (nombre) • Peut-on raccourcir cette phrase. Si oui, comment ?
---	--

<p>Nous fabriquons des cerfs-volants de toutes formes : ronds, carrés, rectangulaires, en forme d'animaux comme le serpent ou le papillon, ou encore en forme d'animaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soulignez les verbes que vous rencontrez • Combien d'idées y a-t-il dans la phrase : (nombre) • Peut-on raccourcir cette phrase. Si oui, comment ?
--	--

b) Le mot juste

Remplacer les verbes FAIRE par des verbes d'action

<p>C'est Rachida qui fait le courrier sur micro et Fouad, le coursier qui fait les envois. Malika fait les factures aux clients et fait l'enregistrement dans la comptabilité.</p>	<p>..... </p>
--	--

Expliquez chacun des mots suivants par une courte phrase montrant bien la différence entre ces meubles :

Remplacez les mots soulignés par les termes professionnels qui conviennent :

<p>Je tape le numéro du client sur l'ordinateur et aussitôt apparaît sur le micro la grille de saisie de la commande.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tape..... • Sur l'ordinateur • Sur le micro
---	---

Recherchez la différence entre « rabais », « remise » et « ristourne » et expliquez-la dans le tableau suivant :

Ristourne	

c) le style direct :

• **Transformez les phrases suivantes à la forme active :**

- les factures ont été assemblées par Jamal mais vérifiées par Fatima.

- On démarre la saison un peu tard, il va falloir mettre les bouchées doubles.

.....
.....

- **Rédigez les idées suivantes dans un style direct**

- Avertir le client que le produit AB12 ne sera plus fabriqué. Il est de moins en moins demandé.

.....
.....

- Annoncer qu'une erreur a été commise dans la facture 517.

.....
.....

- Souhaiter modifier le délai de livraison pour pouvoir participer à la quinzaine commerciale de la ville et demander la livraison dans 8 jours.

.....
.....

- Indiquer au personnel que l'entreprise sera fermée du 1^{er} novembre au 3 novembre en raison des fêtes de fin d'année et que, en contrepartie, le personnel devra travailler le 12 du même mois.

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

d) la sobriété :

- **Refaites la rédaction de cette phrase du mieux que vous pouvez.**

- Nous vous proposons, pour compléter votre bibliothèque, la collection « les petits héros » (pour les petits de 8 à 10 ans). Les ouvrages de cette collection sont d'un petit format et plairont aux enfants parce qu'ils ne tiennent pas de place (12/15 cm seulement), ne sont pas très épais et donc très faciles à emporter partout (en voiture, en camping...). Le texte est émaillé de dessins, schémas ou photos.

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

2. LA PONCTUATION

- **Allégez la rédaction de ces phrases en supprimant le plus possible les pronoms relatifs et en les remplaçant par des signes de ponctuation si possible**

- Les piqûres d'abeilles, de guêpes ou de frelons sont fréquentes surtout en cette saison. Il faut que vous soyez vigilant si vous passez près de leur habitat et il ne faut pas que vous laissiez de bouteilles ouvertes et il faut que vous vérifiiez que rien n'y est entré avant de boire.

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

- **Complétez le texte ci-dessous en ajoutant la ponctuation manquante :**

- En toile 100% nos chemises sont de qualité supérieure infroissables indémodables malgré tout leur prix reste le même que l'an dernier 120,- DH TTC.

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

- **Disposez du mieux possible la phrase suivante sur les lignes pointillées en ajoutant la ponctuation.**

- Les enfants devront dans leur valise prendre des vêtements chauds deux chandails quatre paires de chaussettes un bonnet des lunettes de soleil une écharpe et des gants.

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

3) -INTRODUCTION ET CONCLUSION :

a) Introduction

« Nous avons bien reçu votre commande n° 54 du 12 mai et nous vous en remercions ».

- Etudiez cette phrase et relevez les différents éléments qui la composent :

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

- Analysez cette phrase maintenant du point de vue grammatical :

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

« cependant nous avons constaté une erreur. En effet vous avez omis la remise de 15% consentie habituellement »

- Rédigez 2 introductions possibles pour la phrase ci-dessus concernant la facture n° 77 du 10 dernier :

1).....
.....
.....

2).....
.....
.....

- Rédigez l'introduction de la lettre dont le plan ci-dessous concerne une invitation à un salon :

Présenter le salon de l'informatique 2005 qui se tiendra au plais des expositions à Marrakech du 5 au 9 mai 2005.

- inviter le destinataire à participer ;
- demander au destinataire de retourner le coupon-réponse avant le 30 courant ;
- formule de politesse.

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

b) conclusion

dites dans quelles circonstances utiliseriez-vous les conclusions suivantes

- « Nous vous assurons d'effectuer la livraison dans les délais impartis »
.....
- « Nous vous remercions de votre confiance. »
.....
- « Nous somme sûrs que vous serez satisfaits de notre nouveau produit. »
.....
- « Nous vous prions de bien vouloir accepter nos excuses pour cette erreur involontaire. »
.....

4) FORMULES DE POLITESSE

- La formule de politesse doit toujours reprendre le titre de civilité.
- Il faut distinguer plusieurs formules de politesse.

Les formules administratives ou destinées à de hauts personnages

- Nous vous prions d'agrèer, M....., l'expression de notre haute considération.
- Je vous prie d'agrèer, M....., mes respectueuses salutations.

Les formules commerciales :

- Nous vous prions d'agrèer, M....., l'expression de nos salutations distinguées.
- Nous vous prions de recevoir, M....., nos salutations distinguées.
- Vous voudrez bien accepter, M....., nos sincères salutations.
- Recevez, ..., mes meilleures salutations.
- Recevez, M, nos sentiments dévoués.

Cependant, des formules commerciales moins rigides sont utilisées ; surtout quand les deux parties se connaissent bien, ou ont l'habitude de travailler ensemble.

- Veuillez agrèer, M....., nos sincères salutations.
- Recevez, M, nos cordiales salutations.
- Cordialement.

Remarque

L'adjectif « dévoué » est utilisé le plus souvent dans les formules de politesse d'un fournisseur à son client.

Recherchez à quels termes correspondent les définitions suivantes. Ces mots indiquent la conclusion dans une lettre commerciale

<ul style="list-style-type: none">• Exprimer sa gratitude à quelqu'un pour quelque chose
<ul style="list-style-type: none">• Se disculper ; exprimer des regrets
<ul style="list-style-type: none">• Dissiper les craintes de quelqu'un

PRESENTER SES MESSAGES

MARGES, INTERLIGNES, ALINEAS QUE CHOISIR ?

1. ANALYSE D'UNE LETTRE REÇUE

- Qui est l'expéditeur de la lettre ci-dessous ?.....?
- Qui en est le destinataire ?
- Entourez dans la lettre les éléments ci-dessous puis donnez-en la signification.

-En-tête ou :

-Suscription ou :

-Objet :

-Titre de civilité :

-Corps de la lettre :

-Bloc signature :

-Pied de page

- -Essayez de trouver l'utilité de chacun des éléments précités.

En-tête	
Suscription	
Objet	
Titre de civilité	
Corps de la lettre	
Bloc signature	

LA LETTRE FIGURE SUR LA PAGE SUIVANTE

L'HEBDOMADAIRE DU MAROC

OFFRE SPECIALE
RESERVEE A NOS ANCIENS
ABONNES

Madame malik Farida
25 , rue de la Loire
CASABLANCA

chère madame,

Toute l'équipe du journal attache un tel prix à votre retour que je me suis permis, ne m'en veuillez pas, de vous écrire à nouveau.

Mes précédentes lettres sont-elles arrivées en votre absence ? Ou bien vous avez en ce moment beaucoup d'autres préoccupations et vous avez remis à plus tard votre décision ? Mais avez-vous pensé à tous les avantages que vous perdez ? jugez par vous-même :

- Les 20 prochains numéros de « l'hebdomadaire du Maroc ,
- Les 20 télé hebdo, un vrai magazine de télévision qui vous donne les programmes complets de toutes les chaînes,
- Une montre chronographe de la marque lip avec bracelet cuir,
- L'Atlas « quotidien du Maroc, édition 2004,

Pour 300,-DH seulement au lieu de 800,-DH soit une économie de 500,-DH sur le montant total de l'offre.

Et si vous répondez dans les 10 jours, vous recevez en plus en cadeau une parure de 3 stylos : bille, plume, mine.

Mais votre avantage le plus précieux sera, bien entendu, de retrouver désormais, chaque semaine votre RECAPQUOTIDIEN , à la fois fidèle à lui-même et bien décidé à mériter la confiance que vous lui renouvez ainsi.

J'espère très bientôt avoir de vos nouvelles.
Très sincèrement.

le responsable

des abonnements

LAHLOU

PS

Attention : pour profiter de cette offre exceptionnelle, vous devez nous retourner votre bulletin avant le 30 courant.

SERVICE DES ABONNEMENTS

REMARQUE

Il manque dans ce courrier publicitaire le lieu de création et la date, ainsi que les références.

2. PRESENTATION D'UNE LETTRE

a) GENERALITES :

- Trouve-t-on dans les deux documents de la page ci-contre (Wanadoo et 3 Suisses page suivante) les éléments cités dans l'étude ? Si oui, soulignez-les.
- Quels sont les éléments que l'on retrouve placés aux mêmes endroits ? Pourquoi ?

.....

.....

- Qu'est-ce qui distingue ces deux lettres dans leur présentation ?

.....

.....

b) L'en-tête

Voici trois différents exemples d'en-têtes de courrier



Observez-les et repérez les différents éléments en leur attribuant une lettre :

- a) le logo b) le nom commercial c) l'adresse d) le statut juridique e) le montant du capital f) n° immatriculation au RCS

Avez-vous retrouvé tous ces éléments sur chaque en-tête des lettres suivantes

3 SUISSES

59346 CROIX CEDEX

Votre Conseillère Téléphone :
0.892.691.500

Votre n° de client :

Nos références : 199.891.162
11/00114
A 1621 07990000

199.891.162

Madame Anne ROULE
34, rue Berthelot
31000 TOULOUSE

Croix le 07.06.00

Chère Madame,

Un colis, vous étant destiné, nous est revenu, sans que vous en ayez pris possession. Il contenait vos achats effectués aux 3 SUISSES. Permettez-moi de vous en rappeler le détail:

1 JUPON 'ROUGE' 40 Ref.8130993 040

Cette marchandise vous l'aviez choisie et vous l'attendiez. Souhaitez-vous toujours la recevoir ? OUI NON
Merci d'entourer votre réponse et de retourner cette lettre au Service Commandes: 59345 CROIX CEDEX.

Afin de régulariser votre compte la somme de **128,90 F correspondant à ce retour, y sera portée et apparaîtra sur votre prochain relevé ou, au plus tard, sur celui du mois suivant. Quelle que soit votre décision, de maintenir ou d'annuler votre commande, vous pouvez nous aider à mieux vous servir en répondant à quelques questions sur les raisons de ce retour.

Il vous suffit de barrer les mentions inutiles:

- Votre adresse est-elle exacte et complète ? OUI NON

(si NON veuillez la rectifier en haut de cette lettre)

- Le colis vous a-t-il été présenté ? OUI NON

- Si NON, un avis de passage vous a-t-il été remis OUI NON

- Existe t-il un autre motif (transport, délai de mise en instance ? etc.. Lequel ...) OUI NON

Si vous avez écrit ou téléphoné au sujet de cette commande ou de cet échange, veuillez ne pas tenir compte de ce courrier.

Je reste à votre disposition.

Le responsable du service Commandes

Dominique PRADEL.

S.A. AU CAPITAL DE 98 254 805
7, R.C.S. ROUBAIX 8 475 581 881 TVA FR 12/75561581 - APE 524 A

Madame Mo
57, rue de l'
13000 MAR

Paris, le 13 mars

Spécial fête de l'Internet !

Promotez de 2 offres qui vous sont exclusivement réservées...

Cher Monsieur, Chère Madame,

C'est la fête, faisons-le !

Wanadoo, le premier fournisseur d'accès à Internet en France Télécom est heureux de vous offrir l'Internet. C'est l'occasion de vous proposer une offre Wanadoo : un Internet qui fonctionne et vous facilite vraiment la vie et un cadeau. Bien sûr, il n'y a pas de fête sans cadeau, nous vous avons réservé le cadeau idéal :

1 Intégrale Wanadoo

1 an d'abonnement

à @près l'Ecole !

2 mois d'abonnement

1 modem

Deux offres très avantageuses la fête de l'Internet !

* Choisissez parmi les 4 Intégrales (Internet + communications Internet) offertes en cadeau un an d'abonnement 7-13 ans pour apprendre en s'amusant de membres. Pour vous, c'est un cadeau idéal à faire à vos enfants.

* Si vous n'avez pas de modem ou si vous nous offrez 2 mois d'abonnement, nous vous offrons un modem.

... dès aujourd'hui !

Si vous avez besoin d'un modem, n'hésitez pas, nous en avons seulement 1500 personnes pourront bénéficier de ce cadeau exceptionnel. Alors, choisissez sans attendre.

A très bientôt sur Wanadoo.

Offre réservée à un abonné de 6 mois minimum en accès limité à l'Internet. Offre réservée aux 1500 premières demandes.

Ci-dessous la présentation normalisée d'une lettre et les mentions qui y figurent

Société CORAIL
Tour GAMMA
3 rue de la Piscine
AIN SEBAA- CASABLANCA

ZONE 1 LETTRE

COMMERCIALE
MODELE DE PRESENTATION

ZONE 3

ZONE 2

15 rue du Marché

Société CONSEIL PLUS

ligne 4 : n° de rue

97400 SAINT-DENIS Cédex

ligne 1 : raison sociale ou sig
ligne 2 : titre ou profession
ligne 3 : bâtiment, tour, esca

ligne 5 : nom de quartier
ligne 6 : code postal, ville, p

ZONE 4

Nos références :

1212DR

Vos références :

1012DA

Objet: demande de documentation **Recommandations**

Casablanca

le 12 décembre 2001

PI: une documentation

Attention

Messieurs, **Titre de civilité (Madame, Monsieur, Mademoiselle...)**

Nous accusons réception de votre demande.

Nous avons le plaisir de vous envoyer une documentation concernant :

- le matériel de classement,
- le mobilier traditionnel de bureau,
- le poste informatique,
- les distributeurs de boissons

ainsi que la brochure « Conseil en aménagement de bureau ».

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire que vous pourriez désirer.

Ne pas isoler le texte qui suit sur la page suivante (en cas de deuxième page)

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées. *Mettre dans la formule de politesse le même titre de civilité que celui placé avant le premier*

paragraphe

Signature

Directeur de la Communication

Fin du texte

Marges

J.SERBATI

ZONE 5

Recommandations

c) la suscription

Comparez l'exemple ci-dessous avec les 3 courriers précédents (l'hebdomadaire du Maroc, 3 suisses et Wanadoo).

 INTER LOCATION MATERIELS (Vente - Location)		SIEGE : Z.I. LE VALLIER - 28300 MAINVILLIERS Tél : 02.37.21.86.46 - Fax : 02.37.36.21.97													
TOUT MATÉRIEL D'ENTREPRISE		AGENCES													
<table border="1"> <tr> <th>DATE</th> <th>No CLIENT</th> <th>No FACTURE</th> <th>Fo1</th> </tr> <tr> <td>30/06/00</td> <td>001575</td> <td>NP060096/L</td> <td>1</td> </tr> </table>		DATE	No CLIENT	No FACTURE	Fo1	30/06/00	001575	NP060096/L	1	<table border="0"> <tr> <td> 28630 NOGENT-LE-PHAYE RN 10 - Bois Paris Tél : 02.37.31.86.66 - Fax : 02.37.31.92.71 </td> <td> 28200 CHATEAUDUN RN 10 - Route de Tours Tél : 02.37.45.03.71 - Fax : 02.37.45.07.13 </td> </tr> <tr> <td> 28400 NOGENT-LE-ROUJOU Z.A. Val d'Huisnes Tél : 02.37.54.92.92 </td> <td> 28100 DREUX Z.I. Nord Tél : 02.37.46.48.49 - Fax : 02.37.46.50.42 </td> </tr> </table>		28630 NOGENT-LE-PHAYE RN 10 - Bois Paris Tél : 02.37.31.86.66 - Fax : 02.37.31.92.71	28200 CHATEAUDUN RN 10 - Route de Tours Tél : 02.37.45.03.71 - Fax : 02.37.45.07.13	28400 NOGENT-LE-ROUJOU Z.A. Val d'Huisnes Tél : 02.37.54.92.92	28100 DREUX Z.I. Nord Tél : 02.37.46.48.49 - Fax : 02.37.46.50.42
DATE	No CLIENT	No FACTURE	Fo1												
30/06/00	001575	NP060096/L	1												
28630 NOGENT-LE-PHAYE RN 10 - Bois Paris Tél : 02.37.31.86.66 - Fax : 02.37.31.92.71	28200 CHATEAUDUN RN 10 - Route de Tours Tél : 02.37.45.03.71 - Fax : 02.37.45.07.13														
28400 NOGENT-LE-ROUJOU Z.A. Val d'Huisnes Tél : 02.37.54.92.92	28100 DREUX Z.I. Nord Tél : 02.37.46.48.49 - Fax : 02.37.46.50.42														
24 au capital de 1.000.000 F - Code APE : 7130 - N° SIRET : 311 034 027 00010 - TVA FR 89 947 804 927															
CREAJARDIN 54 RUE DU FBS GUILLAUME 28000 CHARTRES															
FACTURE															
QTE	DESCRIPTION	REFERENCE	TARIF/FRF	DUREE	PU NET/FRF	MT H.T./FRF	T								

La suscription est toujours placée dans la partie supérieure droite du courrier.

- Combien de lignes occupe-t-elle ? à quoi correspond chacune de ces lignes

.....

On peut donc dire que leur disposition est identique.

Application



- Essayez de présenter les 4 adresses suivantes, sur une feuille de brouillon, en fonction de ce que vous venez d'étudier.

1. MAROC-TELECOM - Bd IBN TACHFINE Ain-borja CASABLANCA
2. Mme OUZZANI, bâtiment C, Résidence le tilleuls, RABAT
3. Maître GADOURI Mohamed, Notaire, 10 rue de longlois, FES
4. Société MOREAU à l'attention de M.Jacques DESCAMPS , route de Troyes, PARIS

1.

2.

3.

4.

Les recommandations postales de la page 82 vont vous aider à comprendre comment résoudre vos problèmes. Prenez-en connaissance, puis disposez les adresses précédentes, à la main, dans les cadres ci-dessous.

d) les références et l'objet

- Vos références : ce sont les références du destinataire (prises sur un précédent courrier).
- Nos références : ce sont celles de l'expéditeur du courrier. Elles sont généralement composées des initiales du rédacteur (qui n'est pas forcément le signataire) et d'un numéro d'ordre chronologique.
- L'objet : dit en 2 ou 3 mots le but de la lettre.

e) le titre de civilité

Il se détermine en fonction du destinataire, quand on ne connaît pas physiquement son correspondant.

Si on écrit

- | | |
|---|----------------------|
| • A Madame MADIOUNI | Madame |
| • A Madame la Présidente du club Méditerranée | Madame la Présidente |
| • A M. SAMARI | Monsieur |
| • Au notaire M. COUROT | Maître |
| • Au Docteur LARABI | Monsieur ou Docteur |
| • A la société ARC EN CIEL | Messieurs |

LE TITRE DE CIVILITE SE RETROUVE DANS LA FORMULE DE POLITESSE

F) LE CORPS DE LA LETTRE

- Comment sont présentées les informations dans le corps de la lettre de (hebdomadaire du MAROC)

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

En effet, il est nécessaire de dissocier les différentes idées d'un texte. C'est pourquoi vous aurez intérêt à utiliser plusieurs paragraphes et à bien les séparer, cela facilite la lecture de votre correspondant.

- Pourquoi certains éléments du texte sont-ils mis en caractère gras ?

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

Application

Analyser le texte ci-dessous et indiquez par une barre oblique les différents paragraphes.

Messieurs,
Nous avons bien reçu votre facture N° 540 correspondant à votre livraison du 10 courant. Cependant nous avons constaté deux erreurs. En effet, vous avez compté 60 articles réf 66+6 au lieu de 45 livrés. Vous avez omis de soustraire la remise de 10% sur les articles réf 5486 ors Nous attendons une facture rectificative avant d'effectuer notre règlement. Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées .

G) Le bloc signature

Il comprend généralement 3 éléments qui sont : la fonction, le nom, la signature.

- Comment sont disposés ces éléments dans la lettre précitée ?

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

III. PRESENTATION INFORMATIQUE

Afin d'obtenir une présentation esthétique des courriers, il est nécessaire de respecter certaines règles. La
du courrier nous les impose. (Voir lettre normalisée).

I-LA NOTE

Les différents types de notes

Comparez les 3 notes suivantes rédigées aux établissements LAHLOU S.A., fabricant d'effets vestimentaires

LAHLOU SA

LA DIRECTION 12 Mai 2004

A tout le personnel

Note de service n°22

OBJET : vols

Des vols ont été commis depuis quelques temps dans les vestiaires.
Nous vous demandons donc à tous d'être vigilants et de ne pas oublier de fermer vos placards à clé.
Si ces vols persistent, nous nous verrons dans l'obligation d'installer une caméra de surveillance.
Nous espérons ne pas en arriver là et renouvelons notre appel à la vigilance.

Le directeur
A.LAHLOU

LAHLOU SA

Fatiha
N'oublie pas de rappeler MAROC TISSUS, avant demain et de faxer le nouveau tarif a MUSTAPHA

Post-it

NE PAS OUBLIER LE RDV AVEC M. TAOUJNI A 15 HEURES

Quelles différences constatez-vous entre ces 3 documents ? Complétez le tableau ci-dessous

ELEMENTS DE COMPARAISON	DOC1	DOC2	DOC3
Emetteur du message ?			
Récepteur du message ?			
Date de création ?			
Quelle est la longueur des différents messages ?			

Quels sont le temps et le mode utilisés pour la rédaction ?			
Que pouvez-vous dire de la construction des : <ul style="list-style-type: none"> • paragraphes ? • phrases ? • du style utilisé ? 			

Conclusion :

Il y a donc différentes sortes de notes :

- Note personnelle :

.....

- Note informelles :

.....

- Note formelle :

.....

- études de plus près la note n° 2. Elle ressemble beaucoup à une lettre. Cependant, les différences les avez-vous remarquées ? Quels sont les éléments qui existent sur une lettre et sur la note, mais présentés d'une façon différente ?

.....

- Quel est l'élément qui ne figure pas une lettre ?

.....

- Quels sont les éléments qui existent sur une lettre et que vous ne retrouvez pas ici ?

ELEMENTS	RAISON DE L'ABSENCE
	Inutiles car il n'y a pas de réponse attendue.
	Au sein d'une même entreprise, le personnel est amené à se rencontrer et à se saluer ; le titre de civilité est donc inutile.
	Même remarque pour la formule de politesse.

III LA NOTE DE SERVICE

Aux Ets « BECHCHAR et compagnie », la procédure de passation des commandes est la suivante :

<ol style="list-style-type: none">1. appel d'un client par tél ou fax au service commercial.2. une secrétaire note la commande sur un bon3. elle le transmet au service « fabrication »4. M. CHEDDADI vérifie les stocks de matières premières.	
--	--

Cette procédure vient d'être simplifiée par le chef du département commercial Monsieur GERARD. Dorénavant la procédure sera la suivante :

<ol style="list-style-type: none">1. appel du client au service commercial.2. Saisie de la commande client directement sur micro par la secrétaire et transmission au service fabrication.3. M. TALEB consulte sur micro l'état des stocks de matières premières et le planning de fabrication.	<ol style="list-style-type: none">4. Il donne son visa sur l'ordre de fabrication.5. Un double est adressé au secrétariat.6. La secrétaire envoie la confirmation de commande au client.
---	--

M. GERARD vous demande de rédiger une note de service pour indiquer à l'ensemble du personnel du département comment il faudra procéder à partir de la semaine prochaine.

• **Analyse du travail à faire :**

- qui va rédiger cette note ?
- quand ?
- à qui est-elle destinée ?.....
- quel est l'objectif de cette note ?
- quel en est l'objet ?.....
- quelles en sont les idées ?
-
-
-
- qui va signer cette note ?

CONCLUSION
La note peut être rédigée dans le but d'informer ou pour demander une action

PRESENTATION DE LA NOTE

Il n'existe pas de présentation normalisée de la note d'information ou de la note de service. C'est un écrit de l'entreprise et le rédacteur de la note utilisera la charte graphique de l'entreprise.

- Cependant, certaines mentions sont obligatoires. Pouvez-vous les citer ?

.....

.....

.....

Application 1

Vous travaillez au siège d'un grand groupe publicitaire « EXELPUB » à Rabat auprès du Directeur Commercial ayant baissé au cours de ces trois derniers mois, le directeur M. KADDOURI, décide d'organiser un séminaire avec ses 3 vendeurs. Ce séminaire se tiendra à MARRAKECH le mercredi 15 mai et un intervenant externe exposera de nouvelles méthodes d'approche pour la vente d'espaces publicitaires.

Le 2 mai, vous devez rédiger la note d'information destinée aux vendeurs (Malika, Fouad et Karim). Leur participation est obligatoire et les frais seront pris en charge par la société.

Vous devez rédiger cette note et ajouter en post-scriptum l'information matérielle (heure du départ, hébergement, etc.) leur sera indiquée ultérieurement.

- **Analyse du travail à faire :**

- qui va rédiger cette note ?
 - quand ?
 - à qui est-elle destinée ?
 - quel est l'objectif de cette note ?
 - quel en est l'objet ?
 - quelles en sont les idées ?
-
-
-
- qui va signer cette note ?

APPLICATION 2:

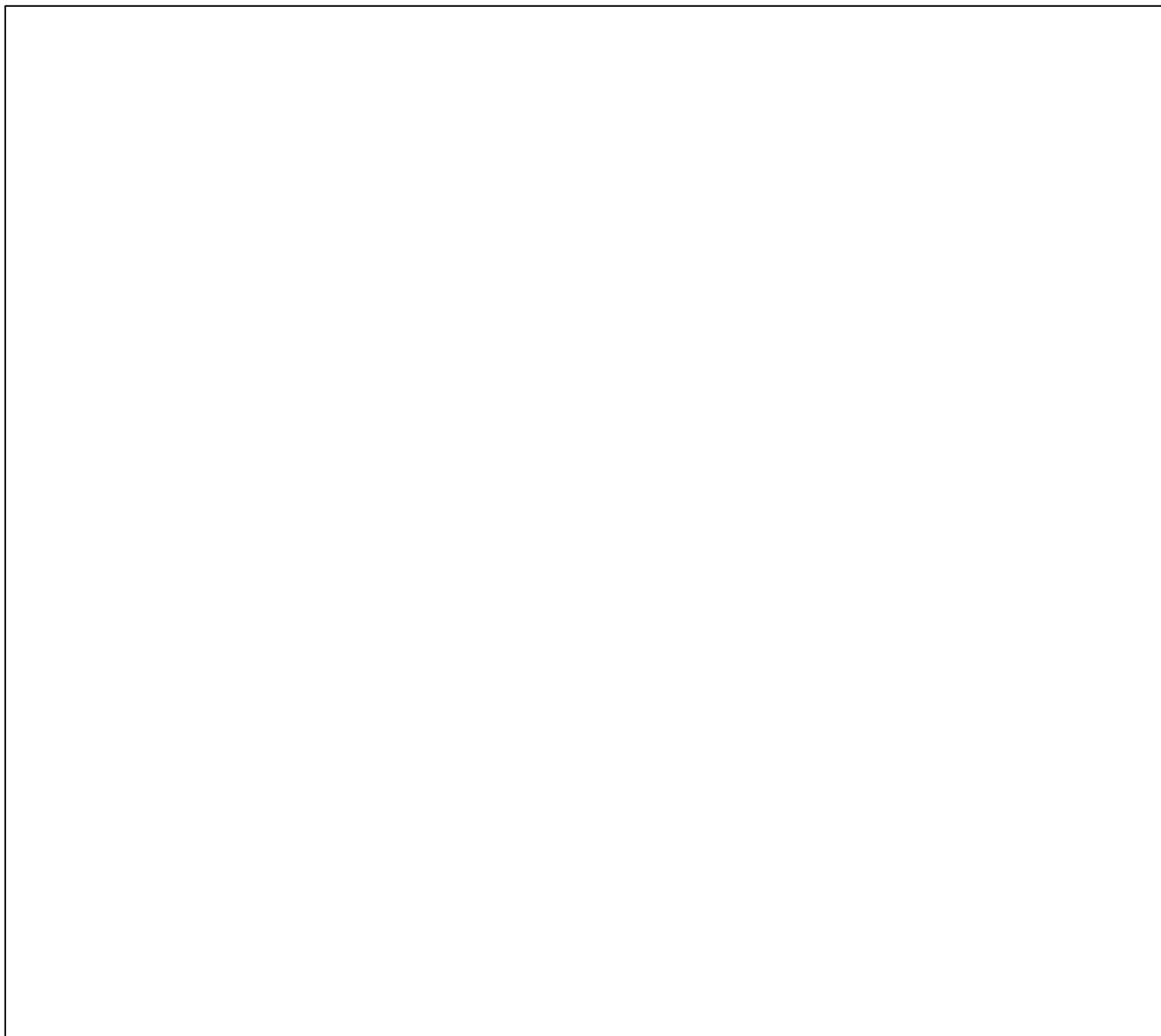
Au service du personnel de la société « KOUTOUBIA », Mohamed EL MANJRA, DRH, souhaite faire bénéficier le personnel (chefs de services, secrétaires, assistantes, commerciaux) d'une formation sur Word, axée sur la création d'imprimés, modèles, lettres-types et publipostages.

Cette formation doit avoir lieu le 12 mars de 9h à 12h et de 13h à 17h. Tous les intéressés doivent répondre le 28 février.

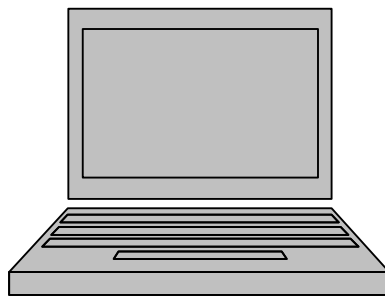
LE 15 février, le DRH vous demande de rédiger la note d'information en mettant en évidence le contenu de la note et en insistant sur le besoin de chacun de maîtriser son outil de travail.
Chaque personne intéressée devra s'inscrire au service du personnel.

Remarque :

Avant de rédiger cette note, posez-vous les questions habituelles et faites un plan.



EXERCICES POUR SE FAMILIARISER AVEC LE STYLE COMMERCIAL



FRANÇAIS COMMERCIAL

Complétez par les mots ou groupes de mots qui manquent :

Envoi de []

Madame,
Monsieur,

Dans le courant de la semaine vous rece [] notre nouveau catalogue pour l'été 200. . Nous espérons qu'il [] votre attention, vu la qualité de nos articles et nos prix très étu [] .

Ces prix s' [] nets, sans escompte, franco vos magasins sur tout le [] marocain, à partir d'une commande de 2.500 DH (deux mille cinq cents dirhams).

Nous vous garant [] une livraison dans la quinzaine qui [] votre commande. Nous y apporterons nos [] soins.

En espérant recevoir votre ordre dans les [] jours, nous vous prions d'agréer, [] , Monsieur, nos [] distinguées.

D. LAHLOU Directeur [] ventes

Complétez par les mots ou groupes de mots qui manquent

Demande de catalogue

Messieurs,

Veuillez nous faire [] par retour votre dernier [] illustré de matériel de bureau, en nous [] (=stipuler) vos prix et vos conditions les plus [] . Nous sommes très intéressés par vos articles, à [] que vous puis [] les [] immédiatement. Agréez, Messieurs, nos [] salutations.

Complétez par les mots ou groupes de mots qui manquent

Demande de catalogue illustré

Messieurs,

J' ai l' intention d' ouvrir [] à RABAT un [] d' appareils sanitaires et d' accessoires pour salle de bain.

[] vous m'envoyer votre [] catalogue [] ?

Veillez [] m'indiquer les [] que vous me consentiriez en [] que revendeur.

[], Messieurs, [] salutations distinguées.

Demande de catalogue

Messieurs,

Les catalogues dont nous nous [] pour établir nos [] (ordres) remontent à

l' [] 1995. Pour orienter notre clientèle dans vos nouveaux articles, nous avons

un [] urgent de catalogues récents. C'est [] nous vous demandons de [] envoyer,

dans le délai 10 de votre dernière édition.

Agréez, [], nos remerciements [].

Catalogue

Messieurs,

Vous [] dans le numéro de mars de la [] (= magazine) "JARDINO" la [] (> du

verbe "paraître") de votre nouveau catalogue [] les articles et accessoires de

jardin. [] de nous en faire [] un [] par [] du courrier. Veuillez [] les

conditions [] que vous consentez en de commande importante.

Nous [] recevoir votre réponse très rapidement.

Veillez [], Messieurs, en nos sentiments [] meilleurs.

Demande de prix courant

Messieurs,

Prochainement, j' [] à MEKNES un [] de fournitures [] bureau. Veuillez m' [] votre dernier prix [] ainsi que votre catalogue illustré. [] me faire [] également les meilleures conditions que vous [] actuellement en [] de commande [] importante. Dans l' [] de votre réponse, je vous [] d'agr er, Messieurs, [] salutations distinguées.

Demande de prix courant

Messieurs,

Votre [] m'a [] recommandée par la maison DUF UR de TANGER [] j' ai un débit important de charcuterie fine, j' aimerais entrer en [] d' affaires [] votre société. C'est [] je vous prie de m' [], dans le plus [] délai, votre dernier prix [] concernant ces articles. [] aussi me renseigner à [] de vos [] de livraison et de paiement. Si celles-ci sont avantageuses, je [] vous passer des [] importantes. Agréez, Messieurs, l'expression de [] meilleurs sentiments.

Prix courant et conditions revendeur

Messieurs,

L'extension prise par nos affaires et les [] souvent exprimés par notre fidèle clientèle, nous [] décidés à établir dans nos magasins de nouveaux rayons de vente spécialement [] au domaine de la radio et de la télévision.

Vous nous donc [] de nous dans le délai votre [] dernier prix courant, [] vous joindrez [] conditions [] revendeurs.

Nous espérons que vous bien nous [] favoriser de vos [] offres, vu la [] établie de notre [].

[] croire, [], à nos sentiments les plus [].

Photocopieur CONAN RX-70Z

[]

Nous [] recevoir la de votre représentant pour une démonstration, sans de notre part, du cité en référence. []

L'essai pourrait avoir [] dans nos bureaux, n' [] quel jour de la semaine [], entre 9 heures et 11 heures.

Veuillez [], Messieurs, l' [] de nos [] distingués.

Le Directeur d'achat

Votre collection été 200.

Messieurs,

Nous [] d'ouvrir un [] de vêtements de sport à FES.

Il nous agréable de [] un de vos représentants d'avoir un [] aperçu de votre [] collection.

Veuillez donc contacter dans le délai et nous faire [] la date de sa visite. La du 15 au 30 novembre nous le mieux. []

Si vos prix et vos conditions sont [], nous pourrons des [] relations d' [] durables.

Dans l' [] de votre courrier, nous vous d'agréer, Messieurs, [] nos salutations [].

Pour
xxxxx
Gérant

SPORCONFOR,

Échantillons "LINOPLAST"

Messieurs,

Ayez l'obligeance de nous faire parvenir par retour du courrier votre collection 200. d' [] de "LINOPLAST" ainsi que le [] correspondant.

Nous [] sommes intéressés que par les articles que vous pourriez [] dans la quinzaine suivant [] ordre.

Nous aimerions qu'en cas de [] vous nous garantissiez [] facture la [] de la marchandise avec les [] fournis, particulièrement en ce qui [] la gamme de couleurs. Veuillez recevoir, [], nos remerciements [].

Pour la S.A. SONOPLAST,
Le Chef magasinier,

Demande d' []

Messieurs,

L'évolution des conditions économiques [] (=d'aujourd'hui) m'incite à rechercher pour ma [] des produits de [] supérieure à des [] abordables.

C'est [] je vous prie de me [] parvenir, avec vos [] conditions, des échantillons de votre [] "Eau de toilette" livrable en flacons de [] formats.

Une [] rapide de [] part orienterait favor [] mon approvisionnement. Avec mes [] anticipés, je vous [] d'agréer, Messieurs, mes [] salutations.

Demande de renseignements

Messieurs,

Nous avons l' [] de confier la représentation de notre [] dans votre ville à M. ZAÏRI, (= qui habite) rue de la mosquée N°42.

Il nous a [] votre maison comme référence. Avant de [] le contrat de travail, nous [] à être informés au mieux à son [], en [] (= spécialement) sur sa réputation, son ardeur au travail et son caractère en général, car nous avons [] à une clientèle parfois très pointilleuse.

Vous [] de notre entière discrétion, nous nous mettons à votre [] pour vous rendre éventuellement le [] service et vous [] d'agréer, Messieurs, nos [] distingués.

Importation de produits de parfumerie.

Monsieur le Secrétaire Général,

Notre firme envisage la vente de [] de parfumerie marocaine en Amérique du Sud. Aussi nous nous [] de solliciter [] renseignements d' [] financier et commercial sur le pays [] vous représentez le MAROC. Veuillez nous faire [] si, au Venezuela, nous avons un marché exploitable pour les [] dont vous trouverez une liste complète ci-jointe.

Pourriez-vous [] nous indiquer quelques maisons, de [] réputation et de crédit solide [] nous pourrions offrir la représentation exclusive de nos [] ? Nous [] recevoir en même temps tous [] utiles concernant les tarifs douaniers et les formalités exigées pour l' [] au Venezuela.

Avec nos remerciements [] , nous vous prions d' [] , Monsieur le Secrétaire Général, l'expression de [] considération.

Pour les Parfums AIDA

Le Délégué du [] "Étranger"

Qu'est-ce que le compte-rendu ?

« C'est un document qui restitue tout ou partie du contenu d'une réunion ou d'une activité ».

Exemples

1
M. KOUKI était absent à la réunion des copropriétaires du 13 décembre dernier. Il désire donc recevoir le compte rendu de la séance.

2
À chaque réunion du Conseil Municipal, c'est Mme. DIMITRI qui rédige le compte rendu de la séance, le fait signer par le Chef du Département et l'affiche sur le panneau.

3
Une réception sera offerte par la Maison LUCAFE pour fêter le 10^{ème} anniversaire de sa création. Elle se déroulera dans la salle de réunion du pavillon A. Rédiger quelques lignes à ce propos pour le journal de l'entreprise.

4
À la réunion du lundi des chefs de service où l'on indique les objectifs à atteindre, c'est Maria qui prend des notes et établit le Compte rendu qu'elle distribue ensuite à chacun.

1 - Pourquoi M. KOUKI désire-t-il recevoir le compte-rendu ?

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

Rôle du compte rendu :

.....
.....

2 - Pourquoi le compte rendu de la réunion du Conseil Municipal est-il affiché sur le panneau ?

.....
.....

Rôle du compte rendu :

.....
.....

3 - Pourquoi est-il nécessaire de raconter la fête dans le journal de l'entreprise ?

.....
.....

Rôle du compte rendu :

.....
.....

4- pourquoi le compte rendu de la réunion hebdomadaire est-il important pour celui qui n'a pas assisté à la

.....
Rôle du compte rendu :
.....
.....

Exemple de compte rendu : (4) maria établit le compte rendu de la réunions avec les chefs de services.

Analyser le compte-rendu :

- Qui sont les participants à cette réunion ?

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

SociétéXXXXX	le	17.06.04.
<u>Compte rendu de la réunion du 16 juin</u>		
La réunion commence à 9 heures. Monsieur LAGHRISSI accueille les commerciaux. Chacun annonce le bilan de la semaine écoulée.		
<u>JAMA</u> annonce :		
<ul style="list-style-type: none">• 6 nouvelles commandes ;• Le client HUGIER souhaite une brillance plus soutenue pour ses meubles.		
→ Voir avec l'atelier « vernissage ».		
<u>FADILA</u> n'a rien à signaler de particulier ; les commandes sont les mêmes que d'habitude. Mais il a démarché un nouveau prospect M. KALAMI qui semble intéressé par notre nouvelle gamme.		
→ lui envoyer une lettre de rappel d'ici un mois		
<u>KHALDI</u> n'a pu voir la client DALALI qui était malade. M. et Mme TAOUSSI n'ont pas passé une commande très importante ; ils semblent avoir des difficultés de trésorerie.		
→ des facilités de paiement peuvent peut-être les inciter à le faire . Il faut en parler avec service « comptabilité		

- Le compte rendu est-il long ?

.....

- Tous les propos sont-ils rapportés ?

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

- Quels sont ceux qui sont rapportés ? Pourquoi ?

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

- Pourquoi à la fin de chaque intervention, y a-t-il une phrase mise en évidence (en italique) ?

.....
.....

CONCLUSION :

Le compte rendu est sélectif et pose 3 questions :

- Quelles informations retenir ?
- Comment classer ces informations ?
- Comment les présenter ?

LE RAPPORT

- **Comment présenter son rapport ?**
- **Comment présenter votre rapport ?**
- **Comment situer vos idées et celles des autres ?**
- **Comment structurer votre rapport ?**
- **Comment faire pour qu'un texte soit cohérent et dynamique ?**

Le rapport est un peu le récit d'une expérience.

Il n'est pas entièrement chronologique comme le serait une prise de notes. Bien qu'il doive être structuré en parties (trois de préférence), il laisse place à la créativité, à l'engagement personnel. Mais sa fonction utilitaire implique l'absence de tout enjolivement superflu. De même le ton doit être le plus impersonnel possible.

Les formules de politesse sont inutiles quoiqu'il soit bien venu, d'y remercier les personnes ou institutions qui ont permis l'expérience, commandité le rapport ou apporté un soutien direct.

1 -COMMENT PRESENTER SON RAPPORT

généralités

Les points qui suivent correspondent à ce que l'on devrait prévoir dans l'aspect extérieur d'un rapport.

On s'attend à ce que le texte d'un rapport soit court (entre 10 et 60 pages), mais qu'il ne renonce jamais à certaines informations.

Les premières pages répondent aux questions classiques de la communication :

Qui parle ? A qui ? De quoi ? Comment ? (Contenu du discours ?) Avec quelle intention ou en escomptant quels résultats ?

La mise en page (ou le format) doit être uniforme et conséquente d'un bout à l'autre du texte. Il convient donc d'ouvrir la première page comme feuille de style (en Word, voir sous le menu format, la rubrique style). Par exemple, vous pouvez choisir une grandeur de caractères police 28 pour tous les titres, 20 pour tous les sous-titres, 14 pour les têtes de paragraphes et 12 pour le texte lui-même. Les citations et les exemples doivent être mis en italique. Les espacements entre les paragraphes (à déterminer dans la feuille de style à partir du point format/paragraphe/espacement) ainsi que les caractères gras, les soulignements ou la mise en couleur, les alignements à droite, à gauche ou au centre doivent eux-mêmes suivre une logique constante du début à la fin du document. Chaque variation de mise en page doit venir d'une modification de la feuille de style et non d'une action sur les icônes de la barre du menu affiché.

la page du titre

Elle reproduit la page de couverture où doivent figurer le titre, l'auteur et la date du document - en ajoutant des précisions : la page de titre doit spécifier non seulement le contenu mais aussi la nature du rapport. Le nom de l'auteur devrait être accompagné de ses coordonnées (adresse personnelle ou professionnelle et, le cas échéant, adresse électronique), la date est celle de la rédaction du document. On ajoute le nom des destinataires ou commanditaires explicites du rapport, ceux qui sont visés par l'auteur ou l'institution commanditaire ainsi que leurs coordonnées.

Remerciements et/ou dédicace

Il convient de remercier en particulier ceux qui ont apporté des informations essentielles pour le document ou qui ont soutenu personnellement l'entreprise en dispensant temps et conseils à l'auteur.

Résumés

Ils sont, longs d'une demi page chacun (au moins une dizaine de lignes). Ajoutez une liste des mots clés d'une à quatre lignes environ.

Table des matières (ou sommaire)

Elle comporte un renvoi à une numérotation continue des pages (annexes comprises). Il y a quelques hésitations sur le terme : lorsque le document ne comporte que quelques pages, on préfère l'appellation "Sommaire". Ce terme est donc un choix possible pour un rapport. Mais sachez que sommaire est aussi le terme donné à un résumé de la table des matières quand celle-ci est très lourde et doit être placée à la fin du document (c'est ce qui a lieu dans le cas d'un texte de plusieurs centaines de pages). Ceci n'est pas le cas pour un rapport.

Désormais la table des matières d'un document de moins d'une centaine de pages se trouve en tête de document. Le programme Word sous le menu " Insertion" offre une table des matières automatiques.

Corps du rapport

C'est la partie substantielle de votre document. Il faut le diviser en plusieurs parties précédées d'une introduction et terminées par une conclusion bien formulée. L'ensemble du document ne devrait pas dépasser une soixantaine de pages comprenant des annexes d'un maximum de 1/6ème (15 pages environ).

Bibliographie

Nom de l'auteur en majuscules, titre de l'œuvre en italique, lieu et maison d'édition, année, nombre de pages, voilà les 5 éléments d'une notice bibliographique. Notez parfaitement ces indications dans leurs moindres détails dès le premier contact avec l'ouvrage. Les vérifications postérieures sont une immense perte de temps.

2 -COMMENT SITUER VOS IDEES ET CELLES DES AUTRES.

GENERALITES

Quel que soit le type de rapport à rédiger, le rédacteur doit être conscient du fait

- qu'il cherche à établir une relation avec ses destinataires et à obtenir leur adhésion,
- qu'une bonne partie de son information vient des autres,
- que, par conséquent, il lui faut maîtriser la façon dont il garde les traces de ses lectures, dès le départ.
- Il lui faut relever dans le texte consulté des citations potentielles et les conserver pour enrichir son texte ou pour des notes en bas de pages. Cela demande une discipline minutieuse. Dans tous les cas, le rédacteur devra suivre rigoureusement d'un bout à l'autre du document, le même procédé de présentation des références. La collecte de citations apporte, à double titre, un fort enrichissement du discours. D'une part les passages relevés renforcent l'auteur dans sa conviction, d'autre part ils sont l'occasion de développer la pensée dans des directions imprévues à partir du point de vue d'un autre auteur mais pas toujours dans la même direction que lui.
- Par ailleurs, pour souligner la cohérence de son discours et produire une forte cohésion du texte, le rédacteur s'appuiera sur des connecteurs.
- Enfin un travail de réécriture l'attend. C'est une phase impérative de la rédaction.

La relation entre auteur et destinataires du texte

Comme tout document rédigé, un rapport présuppose un lien entre rédacteur et lecteur

- La première intention de l'auteur d'un rapport est précisément de rapporter une entreprise à un destinataire spécifique, de rendre compte de ce qui a eu lieu (ou aura lieu dans le cas d'un projet de recherche).

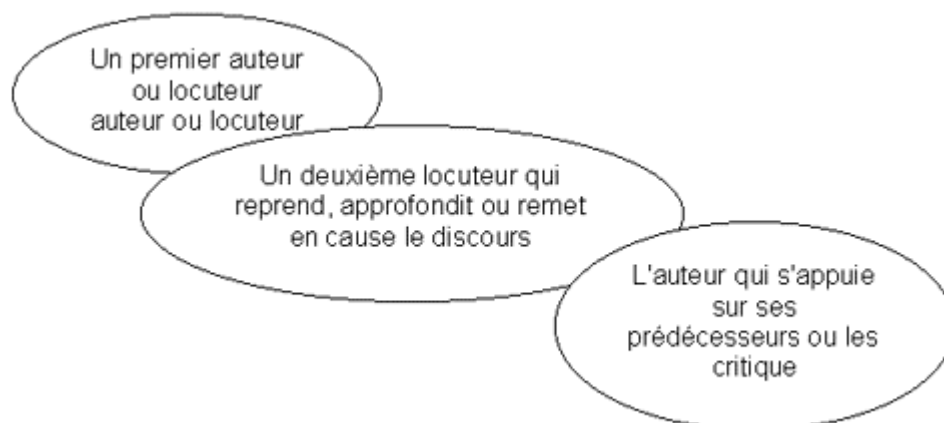
- Contrairement à la dissertation ou à l'essai qui visent une réflexion générale, le rapport est un instrument de travail destiné à un lecteur identifié qui peut l'avoir sollicité ou commandé et s'en servira pour tirer des conclusions pratiques et prendre une décision.
- Le rapport doit de ce fait : décrire, expliquer, justifier des choix et présenter des résultats, faire progresser la réflexion sur l'activité en question et faciliter la formation d'opinion chez le lecteur.

Vous exposez à quelqu'un ce que vous avez fait (pour un rapport d'activité, de stage, de recherches en cours). C'est donc en partie un compte rendu au sens propre du terme : vous rendez des comptes du temps (et parfois de l'argent) que vous avez employé à une certaine activité qui a pu être décidée en accord avec le mandataire.

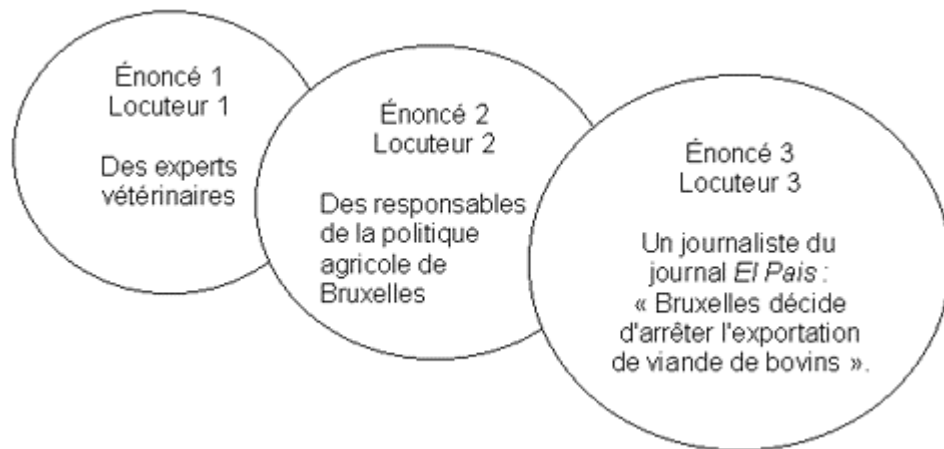
Qu'ils soient préparés pour le monde du travail ou pour celui de l'université, le rapport, le mémoire, la thèse, le projet, la présentation de recherches en cours appartiennent à la catégorie des textes argumentatifs.

D'où viennent nos idées ?

Toute production écrite présuppose des textes préalables, des référents, des modèles ou des anti-modèles. Aucun texte ne part de zéro. L'énonciation se fait toujours à plusieurs, dans un contexte polyphonique qui suppose plusieurs agents. Même à l'arrière plan ou sans référence explicite, ces textes préalables font partie de nos productions écrites. Le rédacteur d'un rapport doit en être conscient et rendre compte de ce qu'il emprunte. C'est une probité intellectuelle indispensable et un fil rouge qui permet de jalonner l'avancée des connaissances.



Exemples de polyphonie entre l'auteur et ses prédécesseurs



Dans le schéma ci-dessus, l'énoncé numéro 3 « Bruxelles décide d'arrêter l'exportation de viande de bovins » (El Pais 12/3/01), on comprend que le locuteur est un journaliste du journal El Pais. C'est lui qui a affirmé cet énoncé. Mais Bruxelles ne parle pas, c'est une ville. Par métonymie (nom du lieu pour désigner une organisation), on comprend que ce sont des responsables de la politique européenne qui ont pris cette décision, par exemple les ministres de l'agriculture. Nous trouvons cela dans la bulle 2 comme énonciateur 2. C'est l'énonciateur 2 qui permet l'énonciation 3. Cependant les ministres de l'agriculture à leur tour se sont prononcés après avoir entendu les experts vétérinaires (énonciateur 1). Pensez aux nombreuses fois où vos affirmations ne sont possibles qu'en vous appuyant sur la voix d'autres auteurs ou experts.

Les citations : une expression de la polyphonie et d'une filiation scientifique

Les citations sont les fragments des textes des auteurs consultés que vous utilisez (parfois textuellement, parfois en discours indirect) pour illustrer votre discours et lui donner force aux yeux du lecteur mais aussi pour vous aider dans la construction de votre texte. Elles peuvent apparaître en 5 positions différentes : en avant texte (en exergue autonome), en position initiale dans votre texte (avec une fonction d'annonce ou de préparation), à l'intérieur d'un texte, insérées plutôt comme illustrations mais non intégrées, ou bien intégrées à l'intérieur du texte (ce qui est la fonction la plus élégante), ou encore en position finale non autonome (avec une fonction conclusive).

Dans votre façon de citer, il est nécessaire qu'il y ait correspondance systémique entre citation, mention du nom de l'auteur après la citation et bibliographie proprement dite.

Tout étudiant auteur doit apprendre à citer le discours d'autrui. Dans un premier temps, la voix des auteurs cités domine pour disparaître progressivement au profit d'un développement personnel. Cette transition marque l'appropriation progressive par l'étudiant d'un discours qui lui devient de plus en plus propre. En conclusion, les citations dans un travail de recherche représentent un moment

toujours très important de votre **écriture**. Elles demandent souvent une réélaboration au moment de la relecture.

Comment positionner votre propre discours ?

Les trois modalités fondamentales

Il y a plusieurs façons de présenter son discours. Si l'on est certain de ce que l'on avance, on peut affirmer, manifester une attitude affirmative. Si l'on est hésitant, on peut poser des questions, chercher une réponse, prendre une attitude interrogative. On peut également choisir de présenter les choses ou de résoudre les problèmes sous forme d'injonction (ordre, demande, souhait). On a là trois attitudes fondamentales : constater (asserter), questionner (poser ou se poser des questions) ou encore donner des ordres de manière plus ou moins forte. Ces différentes attitudes sont nommées "modalités" par les linguistes.

Voici quelques exemples simples pour illustrer ces trois modalités :

1. assertion : La date limite de candidature est dans 20 jours.
2. interrogation : Est-ce que tu penses qu'elle se présentera ?
3. injonction : J'aimerais qu'elle finisse son stage.

Les textes et les discours utilisent ces diverses modalités de façon variable selon les circonstances et les intentions. Les textes de rapport abondent en assertions : on affirme des faits, on rapporte des observations, on donne un avis assuré. Mais il arrive aussi que l'on pose des questions (auxquelles on répondra plus loin.) Il arrive enfin que l'on formule des souhaits ou que l'on suggère des solutions.

Voici quelques exemples pris dans des rapports

1. Une succession d'assertions relevées dans un rapport sur le financement des infrastructures de transport :

"Plusieurs années s'écoulent entre la décision de lancer un projet et sa mise en service effective. A titre d'exemple, l'inauguration du TGV Paris Lyon, en 1981, a eu lieu dix ans après la décision de construction. Entre la concession et la mise en service d'une autoroute s'écoulent en moyenne sept ans. Encore ces délais ne prennent-ils pas en compte le temps nécessaire aux études et consultations préalables. Cette longue phase préliminaire, consacrée aux procédures administratives ou judiciaires (étude d'impact, enquête d'utilité publique, expropriation) et aux travaux de construction, constitue une lourde charge financière".

2. Un passage pris dans un rapport concernant la communication publique qui comporte une série d'interrogations :

"Quelle doit être la place de la communication dans l'institution publique ? Quelles sont les finalités et les différents registres ? Qui assume les tâches de communication ? Quel partage et quelle cohérence entre interne et externe ? Quelle est la mission du service ? Quelles sont les relations avec son environnement institutionnel ? La démarche du projet de service formalisée par le "groupe de modernisation" de la direction générale de l'administration et de la fonction publique mérite d'être, à cette occasion, rappelée dans ses principales étapes. (les principales étapes en question.)

Cette façon de présenter les choses est parfois utilisée dans les rapports pour annoncer une série de questionnements auxquels on tentera de répondre dans les passages qui suivent. C'est également une manière pratique de décomposer en plusieurs parties une question générale pour ensuite ordonner les éléments de réponse.

3. Des injonctions, toujours à propos du financement des infrastructures de transport :

"L'Etat doit donc conduire une réflexion approfondie sur les besoins réels du pays en matière d'infrastructures, sur les choix qui doivent être retenus, sur l'harmonisation nécessaire pour

l'instant insuffisante entre projets autoroutiers et ferroviaires. Au-delà de la sophistication des montages qui peuvent être proposés et retenus, les solutions adoptées en matière de financement des infrastructures de transport requièrent des décisions d'investissement claires et cohérentes. Cette réflexion sur les besoins et sur les choix d'investissement, qui n'entraîne pas dans le cadre de notre mission, apparaît aujourd'hui plus que jamais nécessaire."

Ce type de formulation convient généralement bien aux conclusions, lorsqu'il s'agit de faire des propositions, des suggestions. Les procédés linguistiques que l'on peut mobiliser à cette fin sont variés : on notera l'utilisation du verbe "devoir", du verbe "requérir", de l'adjectif "nécessaire".

Les modalités secondaires

Se superposant aux modalités fondamentales que l'on vient de voir, il existe des modalités supplémentaires, qui affectent plus directement le contenu de ce qui est énoncé. Il en existe deux grandes catégories.

Les premières portent sur la plus ou moins grande vérité que l'on attribue à ce que l'on dit : elles rassemblent un ensemble de formulations qui permettent de présenter un fait comme étant plus ou moins vrai ou vraisemblable, plus ou moins plausible, plus ou moins probable ou possible, plus ou moins certain.

Les secondes constituent des appréciations ou des évaluations plus ou moins positives que l'on attache à ce que l'on énonce : tel fait peut être jugé bon ou mauvais, important ou mineur, intéressant ou sans intérêt, juste ou injuste, agréable ou désagréable.

Voici quelques exemples pris dans la langue courante :

Il ne devrait pas tarder à venir.

Il y a de fortes chances que ce soit lui.

Je suis heureux que tu aies pu venir.

Tu ne trouves pas bizarre que l'on puisse dire des choses pareilles ?

Cette personne est franchement antipathique.

Et des exemples pris dans des rapports :

1 - Hypothèses et probabilités :

- "La maîtrise d'ouvrage serait confiée à une structure ad hoc, dont la mission serait : la construction de l'infrastructure ; la location de l'ouvrage à la société qui assurerait l'exploitation ; la vente à terme à la société, Cette structure, qui pourrait associer l'ONI et des organismes financiers, assurerait le financement de l'opération."
- "A brève échéance, la Communauté ne devrait donc pas jouer un rôle prédominant en matière de financement des infrastructures. En revanche, elle pourrait favoriser le lancement de projets d'intérêt commun en recourant à des instruments variés."

On peut noter l'utilisation du conditionnel comme l'une des formes verbales permettant d'exprimer l'hypothèse. Et parmi ces verbes, on retiendra l'usage des verbes devoir et pouvoir, au conditionnel également.

2 - Appréciations diverses :

- "L'importance déterminante du point précédent tient à ce qu'il est essentiel de communiquer ce que l'on est plus que ce que l'on voudrait être. La communication ne peut porter ses fruits que si elle est, entre autres choses, un révélateur de la réalité des situations. Il n'y a de communication durablement bonne qu'authentique. purement
- "Même si l'objet du présent rapport n'est évidemment pas de présenter les voies et moyens de régler les problèmes du civisme, il est possible d'indiquer quelques pistes de réflexions quant à la recherche du nécessaire traitement de ces problèmes qui passe vraisemblablement par des actions en profondeur : "Les meilleurs instruments n'ont jamais rendu meilleure une communication fondamentalement mauvaise en ce qu'elle serait infidèle à la vocation et à la politique d'une institution. "

- On voit apparaître dans ces exemples de nombreux adjectifs à valeur appréciative, parfois renforcés par des adverbes, quelques noms ; des expressions , et des mots ou expressions qui en eux-mêmes sont porteurs de valeurs positives.

Les notes, leur relation aux citations, comment les rédiger et où les mettre ?

Comme pour les notices bibliographiques et les références des citations, mieux vaut être minutieux et systématique dès le départ. Cette discipline est du temps de gagné pour la suite.

A quoi servent les notes ?

Les notes sont un appoint, un supplément d'information, une précision supplémentaire qu'on ne fait pas figurer dans le texte sous peine de l'alourdir. Elles permettent aussi d'éviter les longueurs, les listes interminables de noms et de références même si elles sont acceptées dans certaines thèses.

Que faire figurer en note ?

- Des références ou des sources bibliographiques
- des citations et leurs sources
- la traduction d'une citation en langue étrangère
- la citation en langue étrangère d'un concept, d'une expression utilisée dans le texte
- des exemples secondaires ou complémentaires
- des données chiffrées fournies à titre d'information
- des idées connexes à celles que l'on développe dans le corps du texte
- des renvois internes

Le niveau de langue :

La note est une sorte d'aparté. Le style y est moins contrôlé que dans le texte mais les familiarités n'y sont pas non plus admises. On évitera l'abus des "ça" au lieu de "cela". On n'omettra aucune des deux parties de la négation, on n'exagérera pas dans l'usage de la ponctuation à valeur affective : pas de multiplication des points d'interrogation, d'exclamation, de suspension...

La numérotation :

Il est préférable d'adopter la numérotation continue, plus simple pour qui écrit même si le lecteur finit par se trouver devant des notes portant le numéro 1000 ou plus. Pour éviter un tel inconvénient, on recommence à chaque partie ou à chaque section.

Leur place :

Le bas de page est la place la plus commode pour le lecteur. Elles peuvent aussi figurer :

- en fin de chapitre, c'est l'usage international
- ou en fin d'ouvrage, ce qui en rend la lecture pénible. Dans le programme Word, cliquez sur la barre de menu à "Insertion", puis sur "Note de bas de page". Choisissez ensuite : "Note de bas de page" ou "Note de fin de texte." Tapez votre note dans l'espace réservé à cet effet puis cliquez sur le texte du document pour reprendre votre rédaction. Dans le texte, si la note figure à la fin de la phrase, la présentation est la suivante :

Mot numéro de la note .

Le point se place après le numéro de la note et non avant. Attention : une note est une phrase ou un court paragraphe. Elle commence donc par une majuscule et finit par un point. Ne l'oubliez pas.

Les notes ne sont pas :

- un texte parallèle à celui du rapport
- une illustration de ce qu'on est en train de dire (pour cela il y a les exemples)
- une glose redondante
- une rectification de ce que l'on a dit : cette démarche fait partie de l'argumentation
- une annonce de ce que l'on va dire : on n'y présente donc pas son plan et on ne renvoie pas le lecteur à une lecture ultérieure avec des : " nous le verrons plus loin ", " comme nous le verrons "...

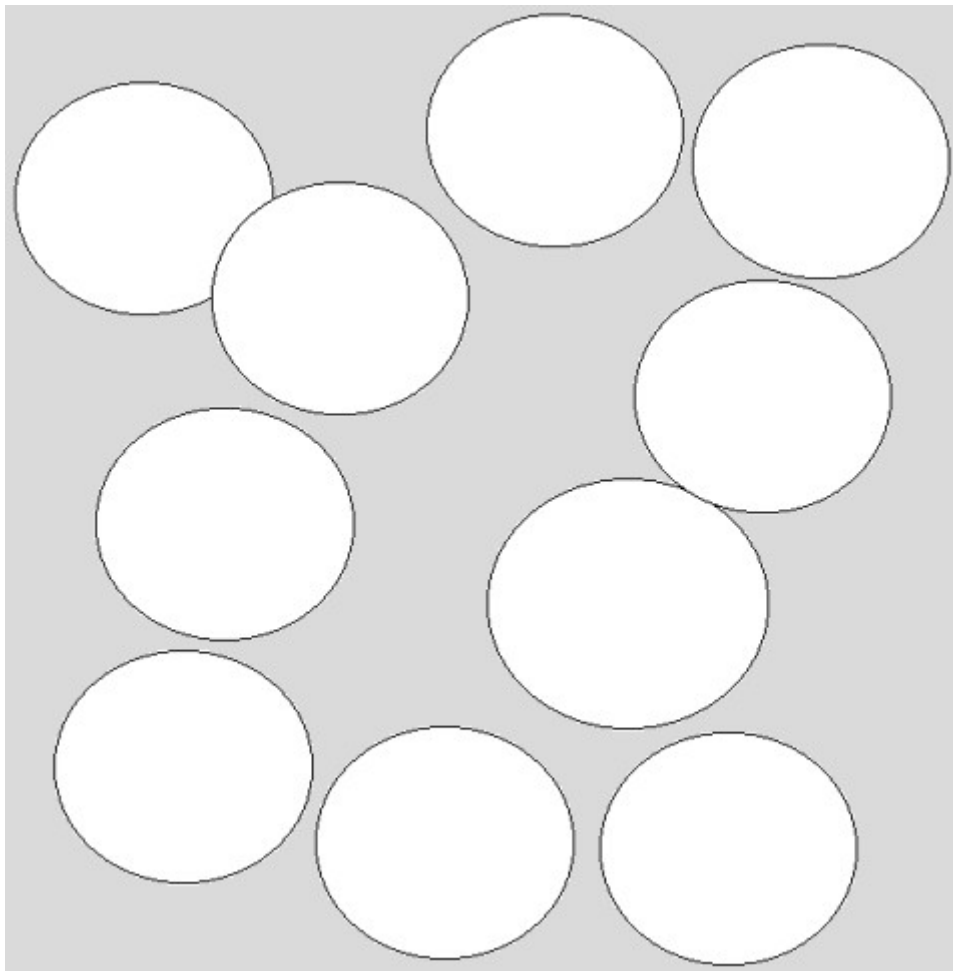
Renvois internes :

Ils figurent en note mais exigent des mentions et des indications précises quant aux chapitre(s), paragraphe(s), page(s) du texte. Il faut éviter les "Voir la première partie" ou "cf. chapitre II", trop vagues. N'abusez pas des notes de renvoi qui perdent le lecteur dans un labyrinthe de références ou établissent une autre logique que celle du développement annoncé. Selon les usages internationaux, on ne cite dans le texte, en matière de référence bibliographique, que le nom de l'auteur et le millésime de la publication originale entre parenthèses : ex : Ducrot (1998). On ajoute une lettre après l'année quand on cite plusieurs publications d'un même auteur parues la même année : ex : Ducrot (1997 a). Quand le nombre des coauteurs est supérieur à trois, on mentionne le premier suivi de et alii

3 - COMMENT STRUCTURER VOTRE RAPPORT

Généralités :

Un rapport rédigé en français doit impérativement avoir un plan visible : On doit en feuilletant le texte y voir : une introduction et une conclusion d'au moins une demi page et des parties qui forment des paragraphes d'une dizaine de lignes minimum, sans phrases décousues et non intégrées à ces paragraphes. Si vous avez une certaine anxiété devant la page blanche, vous pouvez commencer par l'exercice de mise en train suivant : partez d'un terme qui est important pour votre rapport et associez librement en remplissant les bulles vides. Puis, retracez le chemin qui va logiquement d'une bulle à l'autre. Cela peut constituer un embryon de plan pour votre rapport.



Comment bien formuler le titre?

Quoiqu'il apparaisse en premier, le titre est le résultat de plusieurs opérations successives. C'est pourquoi on pourrait mettre ce chapitre en dernier lieu de la structuration du rapport. Donner un titre est un travail délicat et parfois difficile pour un étudiant puisqu'il faut réussir à canaliser les associations du lecteur vers ce que contient vraiment le document. C'est un micro-texte d'ouverture, le premier contact entre auteur et lecteur, c'est comme la porte d'entrée de la recherche. Il est normal qu'il y ait des tâtonnements. Pour singulariser votre travail et attirer l'attention des lecteurs spécialistes vous aurez besoin de trouver une bonne synthèse entre substance et originalité. Ce n'est que dans de rares cas que le titrage se fait du premier coup, dans une illumination créatrice instantanée. Dans les exemples et exercices qui suivent, notez en particulier la fonction restrictive des articles définis et des adjectifs et celle de la mise en rapport (d'opposition, de cause, ou d'addition) par la coordination " et ".

Les procédés déclencheurs d'idées

Au delà de la recherche des idées par simple association et toujours parmi les techniques qui font naître des idées, voici 5 procédés utiles pour traiter un sujet sous ses différents aspects et mettre un ordre dans nos associations d'idées. Il est fréquent que l'on trouve des idées suite à une conversation, une rencontre, une lecture fortuites. Mais on peut aussi procéder avec système. Outre les cinq questions classiques déclenchées par les interrogatifs (Qui parle ? De Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ?), voici d'autres méthodes pour faire naître des idées :

Méthodes	Explications
1. Problématisation en posant des questions	Chercher la définition du mot ou de la notion à présenter. Du mot, passer aux questions que l'on peut poser à son propos, comme si l'on devait soumettre les données à quelqu'un.
2. Association automatique d'idées	"Remue-méninges" ou brainstorming : à propos d'un mot, d'une notion, écrire tout ce qui vient à l'esprit. Ne rien censurer : le tri viendra plus tard.
3. Association raisonnée d'idées	Recherche de :- synonymes- idées proches ou qui s'enchaînent- rapports élément/ensemble : partie/totalité, contenant/contenu (cf. métonymie, synecdoque)- contraires, antithèses.
4. Approche polysémique d'une notion en fonction des secteurs de la connaissance	Définir une notion, l'éclairer, l'explicitier à l'aide d'exemples tirés de différents domaines :- expérience personnelle et celle d'autres chercheurs- idées philosophiques- médias- secteurs artistique, économique, juridique, littéraire, politique, scientifique, social, technique...
5. Recherche d'approches méthodologiques et/ou idéologiques différentes	Montrer que telle notion, tel problème sont évaluables en termes de dogmatisme, d'éthique, d'empirisme, d'esthétique, d'idéologie, de politique, de théorie de la connaissance

Le plan: introduction, corps du texte en plusieurs parties et conclusion

L'introduction

Quelle que soit votre style, captiver l'intérêt du lecteur dans les cinq premières lignes garantit qu'il aura envie de poursuivre. L'introduction présente le sujet en répondant à deux questions : quoi ? et comment ? Elle constitue une sorte de carte indiquant à votre lecteur le problème abordé et l'itinéraire choisi. Elle présente votre champ de recherche, le cadre de votre réflexion, la façon dont vous procéderez et les différents points que vous envisagerez.

Ayant fixé les limites de votre réflexion, vous êtes protégé des critiques éventuelles pour ne pas avoir traité tel ou tel aspect du problème.

L'introduction produit un "effet de loupe" ou de zoom sur la question traitée et son contexte .

Comme vous ne pouvez annoncer ce dont vous allez parler qu'au terme de votre réflexion et après travail sur les sources et documents, vous constaterez que votre première introduction doit en fin de compte être réécrite. La véritable introduction est en général rédigée à la fin du travail, le premier jet n'étant que provisoire. Ni trop longue ni trop courte (un peu moins d'un dixième de l'ensemble), l'introduction ne doit pas empiéter sur le développement qu'elle ne fait qu'annoncer. Il n'y a pas de recette pour une introduction mais on peut, pour lancer le sujet, commencer par une citation ou par une question ou encore par une idée paradoxale qui attirera l'attention du lecteur. On doit ensuite

- 1 - exposer le sujet (ou le thème, la matière prise en considération) en faisant valoir son importance et son originalité
- 2 - articuler la problématique soulevée
- 3 - annoncer le plan

Cela revient à annoncer les différentes parties du document dans l'ordre selon lequel elles seront abordées (à travers la problématique soulevée et ses solutions).

Première partie du rapport

Pour éviter toute ambiguïté, précisons que le terme "partie" désigne les différentes étapes de l'argumentation et non l'ensemble du texte qui, lui, en comprendrait CINQ si l'on comptait l'introduction et la conclusion en plus des trois parties canoniques.

On appelle "parties" ce qui se trouve entre l'introduction et la conclusion. Dans la première, on établit la situation générale : elle doit présenter l'entreprise (le stage, la recherche, etc.) dans son contexte

et son originalité, poser les problèmes et expliciter la méthode qui sera suivie mais cette fois de façon détaillée. Elle expose donc la situation, informe le lecteur des événements de l'expérience vécue. Elle décrit les problèmes rencontrés et leur contexte. Elle va du général au particulier et analyse les causes et, le cas échéant, les responsabilités des intervenants.

Deuxième partie

La seconde partie aborde l'analyse et examine ce qui a été effectué. On peut en bonne rhétorique commencer par la critique des activités que l'on aurait pu envisager mais qui n'ont pas été retenues. Dans ce cas là, il faut indiquer pour quel motif elles ont été délaissées. Il s'agit de devancer les objections, de suggérer une réfutation des positions adverses et de souligner les avantages de la solution que l'on a retenue. Ensuite, on décrit le contenu de l'expérience effective de façon détaillée en précisant les moyens, les conditions. (Si vous décidez de ne faire que deux parties, il faudra énoncer dans cette seconde partie les résultats de l'analyse).

Autres parties

La troisième partie, dans le cas d'une structure classique en 3 parties, présente les résultats, les solutions trouvées aux problèmes.

Dans la mesure où ces points ne sont pas intégrés dans la seconde partie, la troisième partie précise, au delà des résultats eux-mêmes, leurs implications, les réserves qu'ils peuvent susciter. Elle doit aussi souligner les surprises rencontrées... Elle peut suggérer une définition des problèmes subsistants, des domaines encore à explorer, des voies alternatives pour arriver à une solution et des parcours à exclure.

La conclusion

C'est le résumé de ce qui a été fait et une ouverture sur des prolongements d'activités. Vous devez tirer vos conclusions uniquement des observations et expériences décrites dans le texte.

La conclusion joue deux rôles :

1) Elle sert à dresser le bilan de ce que l'on a développé. Elle rappelle brièvement l'itinéraire parcouru, elle justifie donc le travail que l'on a fourni. C'est le C.Q.F.D. des démonstrations mathématiques.

Dans sa première phase, la conclusion semble répéter l'introduction ; c'est un peu vrai. L'une et l'autre sont en position de miroir, servent de cadre à l'ensemble du texte. Mais l'introduction présente le sujet sous une forme problématique (que révèle la présence de phrases interrogatives ou de formules d'atténuation comme "on peut", "on pourrait", "il semble que", etc.) alors que la conclusion tire les leçons de ce qui a été dit : c'est le temps du "donc", du "ainsi", du "c'est pourquoi". Les phrases y sont généralement assertives; on décèle la présence de formules de soulignement, de démonstratifs renvoyant aux expressions ou aux concepts qu'on a analysés ou dont on est "l'inventeur".

2) Elle doit ouvrir sur d'autres questions en rapport avec le sujet, élargir le champ de recherche, éventuellement soulever de nouveaux problèmes. Dans cette phase, essentielle, il est bon de montrer que l'on n'est pas enfermé dans son domaine mais que l'on est conscient des prolongements interdisciplinaires de ce que l'on a cherché, des applications possibles dans d'autres branches ou dans des branches voisines de la sienne. Le sujet envisagé reprend alors une forme problématique. On se pose et on pose à nouveau des questions, ainsi la réflexion adopte une progression de type dialectique. Ainsi la conclusion fait la synthèse des points examinés, montre l'enrichissement dû à l'activité, porte un jugement final, toujours en respectant le principe de non-contradiction et de cohérence. On peut aussi suggérer des recommandations aux chercheurs qui prolongeront cette expérience.

Les formules pour conclure

Pour vous aider à conclure, voici une liste non exhaustive d'expressions et de formules que l'on peut trouver dans des conclusions ou dans les passages conclusifs des différentes parties d'un texte. Vous pourrez la compléter au gré de vos lectures.

- Au terme de cette étude / de ce travail..
- Ainsi
- Donc...
- Tout cela montre...
- En conséquence, par conséquent...
- Nous avons vu que... et que... mais que...
- Nous touchons à la fin / au terme de notre réflexion
- Nous retiendrons que...
- En guise de conclusion...
- Je conclurai en rappelant que...

Pour résumer et conclure :

- Serions-nous en présence d'une évolution, d'un changement ?
- Allons-nous vers un développement... ?
- Faut-il croire que... ?
- Doit-on en conclure que... ?
- Ce que confirme...
- Comme dirait... Ainsi que le disait...

Pour formuler un espoir de type social, moral ou de justice, de rétablissement des valeurs vous pouvez choisir une de ces expressions.

- Nous formulons le vœu que...
- Nous souhaiterions en appeler à...
- C'est ce que peut souhaiter tout esprit éclairé / tout être de

La cohésion du texte : reprises, connecteurs, constructeurs d'espace et commentaires

Ce passage peut sembler très théorique pour un non linguiste. Mais il donne les outils pour déconstruire le pouvoir. La plupart des argumentations qui visent à convaincre et à emporter l'adhésion de l'autre utilisent ces outils. C'est pourquoi nous vous invitons à en prendre connaissance, quitte à passer rapidement à l'observation de textes et aux listes des anaphores et des connecteurs.

La cohésion se réalise par des liens linguistiques explicitement marqués. Ces liens peuvent revêtir différentes fonctions et remplir différentes fonctions. Il y en a qui assurent une cohésion référentielle, thématique : on fait comprendre que c'est bien de la même chose que l'on parle que précédemment. Plusieurs mots (généralisateurs) renvoient à des thèmes ou des entités déjà introduits dans le texte. Ce sont les anaphores. D'autres liens sont exprimés par des connecteurs, qui, comme le nom l'indique, explicitent la connexion sémantique qu'il faut établir entre deux propositions. Ces connexions sont souvent argumentatives, du type : cause, conséquence, concession, opposition, conclusion, etc. Elles explicitent la structure fondamentale qui se trouve dans toute argumentation. Comme dans un texte argumentatif, on peut changer de point de vue et de cadre, un troisième lien important est celui qui consiste à caractériser le "cadre de discours" à l'aide de ce qu'on appelle les constructeurs d'espaces (espace concret ou espace de référence). Enfin, et en quatrième lieu, il faut mentionner les commentaires méta textuels par lesquels l'auteur peut s'adresser à son propre texte, en permettant au lecteur de s'y retrouver.

Les reprises ou anaphores

Une anaphore est une expression linguistique qui reprend ou renvoie à une entité déjà introduite dans une phrase antérieure. Cette entité (mot, idée, etc.) s'appelle l'antécédent.

- **L'anaphore pronominale** est constituée du pronom personnel (je, elle, ils, elles) qui renvoie à l'antécédent. Elle peut, selon les contextes linguistiques, varier avec des pronoms démonstratifs (celui-ci/là, celle-ci/là, ceux/celles-ci/là)
- On peut également "anaphoriser" ou reprendre un antécédent au moyen d'une répétition **lexicale**. On introduit un nom par un article défini (qui indique qu'il s'agit d'un référent déjà connu). Cela peut se faire par une simple répétition lexicale comme dans l'exemple ci-dessous :
Le leader du parti National a vaincu au premier tour. Il est douteux que le leader du parti National puisse gagner le 2^e tour. **Mais** il vaut mieux l'éviter: les répétitions sont signe de pauvreté lexicale en français et les traités de stylistique recommandent de préférer la variation anaphorique. Celle-ci permet d'ajouter de nouvelles informations ou de réactualiser des informations connues mais nouvelles dans le discours.
- Dans les deux exemples qui suivent, on observe un procédé extrêmement courant en français consistant à co-référencer à un antécédent tout en variant la dénomination. Ce type d'anaphore est appelé "**anaphore infidèle**" parce que l'on ne peut pas être certain qu'elle renvoie "fidèlement" au même référent que le nom antécédent ou à un autre mot synonyme est toujours un peu différent du premier mot proposé)

Dans les quatre exemples cités, les anaphores sont coréférentielles, c'est-à-dire qu'elles renvoient exactement au même référent que l'antécédent.

5 - Dans d'autres cas, on trouvera des **anaphores de type associatif** où les phrases s'appuient par notre savoir des propriétés stéréotypiques des choses et des phénomènes. Dans les exemples suivants, nous savons qu'il y a (normalement) une mosquée (et une seule) dans un village, un tilleul a un tronc (et normalement un seul). Ex 5 : Nous arrivâmes dans un village. La mosquée est située sur une hauteur. Ex 6 : Il s'abrita sous un vieux tilleul. Le tronc était tout craquelé.

Ces anaphores associatives sont extrêmement importantes dans le discours parce qu'elles permettent à la fois de continuer sur un thème et de faire progresser ce thème en focalisant sur un aspect particulier.

- Il y a un dernier type d'anaphore qui peut assurer la cohésion textuelle, c'est l'anaphore qui résume (**anaphore résomptive ou synthétisante**) du genre : Tout, cela, ceci, ce, ce point, cette question, ce problème, ces préliminaires, ces suggestions, etc. Ce type d'anaphore résume ou synthétise le contenu de ce qui vient d'être dit, que ce soit une phrase ou le contenu de tout un passage ou de toute une partie.

Exemples d'anaphores couramment utilisées dans les textes formels

<p>Anaphores lexicales simples</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce dossier • Ce rapport • Cette étude • Ce projet • Cette recherche • Ce travail • La question ici traitée • Notre réflexion • La problématique qui nous occupe 	
<p>Anaphores résomptives : contenu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ces propos • Ce point de vue • Cette position • Cette analyse • Cette optique • Ce constat • Cet éclairage • Une telle approche • La discussion (dont il a été question / évoquée ..) • La controverse • Le débat • La procédure • La problématique, L'enjeu • La démarche • Le défi 	<p>Anaphores résomptives forme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le point précédent • Ces quelques lignes • Dans le paragraphe / chapitre / passage précédent / qui précède • Dans les pages évoquées / déjà citées • Dans cet exemple • Ce rappel • Cette présentation • Ce retour en arrière • Cette parenthèse • Cette digression • Ce résumé

Comment une argumentation est-elle structurée ?

Six éléments ou blocs argumentatifs peuvent la composer

1. En général, on part d'une assertion, par exemple :

Il faut éliminer toutes les éoliennes.

2. Puis l'assertion est renforcée par un argument :

Elles font un bruit infernal.

Entre l'assertion et l'argument on sous-entend que le destinataire souscrit à l'idée implicite qu'il pourrait formuler ainsi : Il faut éliminer ce qui est désagréable

3. On peut renforcer l'argument par des données concrètes, en se référant par exemple à des autorités, des documents ou statistiques, etc. :

On a mesuré que, dans l'entourage immédiat des éoliennes il y a une mesure de bruit de 60.

4. On peut modifier son argumentation en l'atténuant ou en la renforçant au moyen d'expressions modélisatrices :

Ce serait bien d'éliminer une bonne partie des éoliennes. Elles font souvent du bruit.

5. On peut concéder à l'adversaire éventuel que son argumentation à lui a du vrai, mais néanmoins, c'est l'argumentation de l'auteur qui avance l'argument le plus convaincant :

Les éoliennes permettent d'économiser beaucoup d'argent en énergie.

6. Ces blocs argumentatifs peuvent être reliés entre eux par des connecteurs:

- Je pense que/je suis d'avis qu'il faut éliminer toutes les/une partie des/éoliennes que/étant donné qu'elles font un bruit infernal et qu'il faut éliminer ce qui est désagréable...
- En fait, on a mesuré que dans l'entourage immédiat des éoliennes il y a un bruit de 60 décibels excédant 60.
- Bien que/quoiqu'il faille avouer que/Il est vrai que/certes/elles permettent d'économiser beaucoup d'argent en énergie, il n'empêche qu'il faut s'en débarrasser.

Dans le texte, les blocs argumentatifs peuvent être organisés de différentes manières, certains connecteurs et/ou en renversant l'ordre de l'argumentation :

- Comme on a mesuré dans l'entourage immédiat des éoliennes un bruit de 60, je pense qu'il faut les éliminer, malgré les avantages économiques qu'elles présentent (argument - assertion - concession).

Ou:

- Malgré les avantages économiques évidents qu'elles présentent, je suis d'avis éliminer les éoliennes; en effet, on a mesuré un nombre de décibels excédant l'entourage (concession - assertion - argument).

Constructeurs d'espaces et de temps, de perspectives et de polyphonie

Un rapport parle d'un sujet qui peut être divisé en sous thèmes. L'auteur peut aussi les énoncer sous différents angles, en spécifiant dans quel cadre il se place (dans quel "espace mental" il se situe encore en disant ce qu'en pensent d'autres auteurs. Nous disposons de différents moyens linguistiques pour introduire ou "construire" ces différents types d'espaces mentaux ou de cadres de discours. Dans la plupart des cas, il s'agit d'indications placées en tête de phrase. Elles servent au début pour signaler au lecteur dans quelle optique il faut se situer : à un moment donné, dans un lieu particulier, dans certaines circonstances, sous un éclairage donné, dans une perspective particulière ou sous un certain angle, ou encore du point de vue d'autres personnes (polyphonie).

Temps

En septembre 2001, le monde changea.

Après la Révolution de 1848, la France...

Espace

En Amérique, la réaction fut hystérique. En Europe, elle fut plus modérée.

Perspective

- À propos d'altruisme, cet homme n'a pas son pareil.
- Du point de vue de l'altruisme, cet homme n'a pas son pareil.
- Pour ce qui est de l'altruisme, cet homme n'a pas son pareil.
- En ce qui concerne l'altruisme, cet homme n'a pas son pareil.

Polyphonie

- Dans la théorie de FREUD
- Selon Bourdieu, le capital culturel est...
- Du point de vue de TAYLOR, le travail est...
- Dans la théorie de Bourdieu, le capital culturel est...

Pour aider le lecteur à s'orienter dans un rapport ou dans tout autre texte, il est important de signaler où on en est. Au début, on annonce le plan en énumérant les différents points (*premièrement/en premier lieu/d'abord, je vous présenterai..., deuxièmement/en second lieu/ensuite, je parlerai de..., et troisièmement, je terminerai au lieu/ finalement je conclurai que...*). En cours de route, on peut référer à ce que l'on a déjà dit : *comme dit en haut, comme déjà dit, comme dit au paragraphe précédent*, etc. On peut marquer le passage à un autre thème/paragraphe : *J'en viens à / Je passe maintenant à...*, etc. Enfin on peut employer des expressions textuelles du genre : *Pour résumer, pour conclure, j'en arrive à la conclusion*, etc. Ces commentaires textuels sont de première importance surtout dans un rapport où un plan explicite et une cohésion marquée entre les différentes parties du plan sont nécessaires.

Connecteurs

Les connecteurs ont une double fonction :

1. Ils servent à l'articulation logique d'un texte pris dans son ensemble et portent alors sur l'expression de la cohésion, de la conséquence, de l'opposition, de la condition, du temps.
2. Au niveau des phrases composant le texte, ils apportent des indications chronologiques, spatiales, des précisions numériques.

Les éléments anaphoriques dont le fonctionnement est décrit précédemment (les reprises ou anaphores et qui servent à la cohésion sont représentés par des démonstratifs (ceux-là, ces... mêmes, etc.), des possessifs, des indéfinis, des pronoms complémentaires (la, les, lui, eux) et par l'expression du comparatif (ex. : tout aussi, plus important...))

Connecteurs et anaphores opèrent donc dans le texte à plusieurs niveaux : celui de la macrostructure, de l'argumentation générale, des parties et des sections qui composent le document mais aussi au niveau des microstructures : paragraphes, énoncés, phrases.

Tableau des connecteurs

Catégories grammaticales	Pour commencer	Pour relier	Pour opposer	Pour terminer
Conjonctions Adverbes Locutions adverbiales	Premièrement D'abord Si En premier lieu Voici Au début Autrefois Jadis Récemment Dernièrement Parmi Pour indiquer une addition ou une énumération Et Puis En outre De plus Egalement Certes Surtout Par ailleurs Encore En premier lieu..., en second lieu..., enfin D'abord..., ensuite	Rapport de cause et de conséquence Car En effet Parce que Puisque Comme Vu que Etant donné que C'est pourquoi D'ailleurs En sorte que De sorte que Si bien que Tellement (tant)...que Ainsi Donc Rapport de temps Quand Lorsque Au moment où A ce moment Avant que + subjonctif Après que + indicatif	Mais Or Cependant Toutefois En revanche Néanmoins En réalité Au contraire Contrairement à... Bien que Quoique + subjonctif Pour indiquer une alternative Tantôt... tantôt Ou... ou Soit... soit D'une part... d'autre part D'un côté... de l'autre Si... si Non seulement... mais (encore, aussi)	Ainsi Donc (après le verbe) Enfin En dernier lieu Maintenant Actuellement Aujourd'hui A présent A ce jour

La cohérence du texte

Bien que la distinction entre cohésion et cohérence soit un peu artificielle et pas toujours opérer, on peut dire que la cohérence équivaut à la représentation mentale que se construit le lecteur à partir du texte et qui doit, de préférence, être logique et sans contradiction. La juxtaposition des faits, même sans liens explicites, permet d'inférer une cohérence logique.

- MALIKA s'approcha du four. (1) Il faisait froid.
- MALIKA s'approcha du four. (2) Il faisait chaud.
- MALIKA s'éloigna du four. (3) Il faisait chaud.
- +-MALIKA s'éloigna du four. (4) Il faisait froid.

Dans ces quatre "textes" il n'y a aucun lien manifeste entre les phrases. Pourtant, on peut inférer une cohérence logique. Dans l'exemple (1), la deuxième phrase peut se concevoir comme une raison, une explication de la première racontée dans la première. En (2), la seconde phrase se présente comme une conséquence de la première. La deuxième phrase constitue également, comme en (1), une raison, une explication, tandis qu'en (4), elle présente comme en (2), une conséquence.

Ainsi, le texte d'un rapport doit-il correspondre aux attentes cognitives du lecteur, respecter ses connaissances antérieures tout en y apportant des informations nouvelles. La présentation de ces informations tiendra compte du modèle mental antérieur du lecteur sur le domaine traité par l'auteur et lui permettra d'élaborer ce modèle en le construisant, sur la base du texte, une représentation mentale cohérente de son contenu.

Les expressions utiles pour se situer par rapport à son discours et au discours d'autrui

Pour présenter sa pensée, les idées ou les propos d'autrui, les expressions suivantes vous seront utiles

Les verbes servant à dire "que l'on dit"	Les verbes servant à dire "que l'on pense"	Les verbes servant à dire que l'on désapprouve ce que quelqu'un a dit
L'auteur, le spécialiste, annonce que	L'auteur, le spécialiste pense que	L'auteur, le spécialiste s'étonne que + subj.
dit que	estime que	s'interroge sur
déclare que	accepte que + subj.	met en doute + substantif
explique que	considère que	conteste que + subj.
précise que	recommande que + subj.	ne croit pas que + subj.
répond que	admet que	ne pense pas que + subj.
indique que	rappelle que	exprime son désaccord sur
fait remarquer que	montre que	s'oppose à
rapporte que	affirme que	critique le fait que + subj.
demande si + indicatif ou conditionnel	souligne que	s'inscrit en faux par rapport à
observe que	a l'impression que	objecte que
fait observer que	juge que	se demande si + indicatif ou conditionnel
établit que	reconnaît que	combat + substantif
expose que	suggère que + subj.	s'élève contre le fait que
signale que	propose que + subj.	doute que + subj.
constate que	rétorque que	
reconnaît que	loue + substantif	
rappelle que	défend + substantif	
considère que	espère que	Les verbes servant à dire que l'on approuve
ajoute que	+ indicatif futur	L'auteur, le spécialiste approuve que
raconte que	désapprouve que + subj.	accepte que
commente	craint que	est d'accord avec le fait que
montre que	penche pour + subst.	admet que
fait état de + substantif	est partisan de + subst.	
décrit+substantif	prévoit que	

formule + substantif	envisage insiste sur souhaite que + substantif préfère que + subj. approuve que + subj. recommande que se prononce pour croit que + indicatif préconise	acquiesce le fait que agréé le fait que consent au fait que confirme que souscrit à + substantif
----------------------	---	--

Travail de réécriture

Reformuler, raccourcir, amplifier

Le texte final conserve toujours trace des phrases ou des paragraphes formulés dans un jet. Mais lors de ce processus d'ajustement, les idées ébauchées dans la première version reformulées en fonction de l'enchaînement logique adopté pour mieux guider le lecteur à reconnaître la validité d'un raisonnement univoque et convaincant.

C'est vrai pour le titre et surtout pour l'introduction qui est la partie la plus souvent réécrite, vrai pour le corps du texte. Les grands écrivains se sont tous appliqués à un travail de réécriture.

La bibliographie

La bibliographie recense la liste des ouvrages ou publications que vous aurez lus ou consultés. Elle peut s'appeler "Orientation bibliographique", "Indications ou Références bibliographiques" selon la longueur et l'ampleur des documents cités. Elle comprend une liste de notices bibliographiques rangées par ordre alphabétique et reflète votre travail, ses orientations, son organisation. C'est un outil précieux pour d'autres chercheurs ou pour vos nouvelles recherches. Rédigez-la avec soin car elle sera lue très attentivement.

LA TABLE DES MATIERES

Les documents placés en annexes doivent avoir un rapport direct avec le texte du rapport. Ne les mettez pas en annexe : un texte complémentaire, une illustration, un tableau explicatif, un schéma et cetera. Les documents sont trop longs ou bien s'ils n'ont pas une importance telle qu'ils méritent de figurer dans le corps du texte lui-même où la fonction de preuve est plus appréciée.

Dans tous les cas, n'oubliez pas de mettre une légende qui renvoie au texte et justifie l'usage de ce document illustratif.

modèle de rapport

Prénom et NOM de l'auteur

Titre du document

Date de rédaction

Auteur :

Adresse ou coordonnées professionnelles

Type de rapport :

Destinataire ou commanditaires :

- **A qui s'adresse ce document ?**
- **Président de jury ?**
- **Maître de stage ?**
- **Bailleurs de fonds ?**
- **Employeur potentiel ? avec leurs coordonnées**

- **Remerciements et/ou dédicace**

Résumé

Mots clés

Sommaire

Titre du document.....	72
Auteur :.....	73
Type de rapport :.....	73
Destinataire ou commanditaires :.....	73
Remerciements et/ou dédicace.....	74
Résumé.....	75
Mots clés.....	75
Sommaire.....	76
Introduction.....	77
Première partie.....	78
Deuxième partie.....	79
Troisième partie.....	80
Conclusion.....	81
Bibliographie.....	82
Annexes et/ou illustrations et leurs légendes.....	83
Index.....	84

Introduction

Voici quelques expressions utilisables dans une introduction pour

- situer la recherche et annoncer les différentes phases :

- *C'est dans le cadre de...*
- *A l'occasion de...*
- *Dans le but de...*
- *Au cours de la période...*
- *Le sujet de notre projet de recherche touche à...*
- *Nous aborderons ici...*
- *La présentation de...*

- annoncer les 2 ou 3 parties du texte

- *Ceci nous permettra dans un premier/deuxième moment/temps*
- *d'aborder ce que nous entendons par...*
- *de préciser dans quelles conditions nous avons réalisé...*
- *d'exposer les critères qui ont permis de sélectionner...*
- *de présenter les sources que nous avons consultées/que nous voulons consulter*
- *d'énoncer les méthodes d'analyse que nous avons appliquées/voulons appliquer avant de décrire...*
- *d'analyser les résultats que nous avons obtenus*

- d'exposer la thèse que nous pensons vérifier

0

Première partie

Deuxième partie

Troisième partie

Conclusion

La page de conclusion comporte deux parties : elle résume l'ensemble de ce qui a été dit et d'autres études et expériences qui vous ont été suggérées par cette entreprise.

*Voici quelques expressions utilisables dans une conclusion pour présenter la synthèse de ce que
sur quoi le travail peut ouvrir :*

Au terme de ce travail, nous pouvons donc dire que...

Par ailleurs, nous avons vu l'intérêt de...

Il reste que...

Le domaine qui reste à explorer serait...

Bibliographie

Annexes et/ou illustrations et leurs légendes

Index

Dans l'index, on indique les mots clés et les termes les plus intéressants du texte et le lieu (les pages) où ils figurent. L'index est présenté par ordre alphabétique et comprend aussi les notes et les annexes. Il peut y avoir plusieurs index, par exemple, un index des noms propres, un index des concepts, etc.

Résumé de la partie théorique

BIBLIOGRAPHIE

Bien écrire en affaires : savoir rédiger pour être lu et convaincre

1991, Paris, Dunod, 199 p.

BERROU, Jean-Paul.

Pratique des affaires et correspondance commerciale en français

1990, Toronto, Canadian Scholars' Press Inc.

BESNARD, C. et C. ELKABAS

Le procès-verbal, un outil de travail efficace

1989, Montréal, les Éditions Agence D'ARC Inc.

BOISVERT, Daniel.

Le résumé, le compte rendu, la synthèse

1995, Paris, Clé International, 159 p.

COTENTIN-REY, Ghislaine.

Comment rédiger vos rapports

1982, 11e éd. Paris, Entreprise moderne d'édition.

BOUSQUÉ, Georges.

La rédaction de rapports : structures des textes et stratégies de communication

1993, Québec, Les Presses de l'Université du Québec.

LAROSE, Robert.

DIVERS SITES « INTERNET »