

LA PRATIQUE DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE

Support de cours à l'intention de

Chargé du cours :

Adama OUOLOGUEM

Table des matières

Communication I : De la rédaction administrative

I.1 Pourquoi la rédaction administrative ?

I.2 Qu'est-ce que la rédaction administrative?

Communication II : Le processus de rédaction

II.1 La préparation

II.2 La rédaction proprement dite

II.3. La relecture et la correction

Communication III : Les qualités du style administratif

III.1 La dignité et la solennité

III.2 Le respect de la hiérarchie

III.3 La responsabilité

III.4 L'objectivité et la prudence

III.5 La politesse et la courtoisie

III.6 La précision et l'exactitude

III.7 La clarté et la concision

III.8 L'homogénéité

Communication IV : Les actes législatifs et administratifs

IV.1 Les actes législatifs : la loi et l'ordonnance

IV.2 Les actes administratifs : le décret, l'arrêté, la décision

Communication V : De certains documents administratifs

V.1 La lettre

V.2 Le compte rendu

V.3 Le procès-verbal

V.4 Le rapport

Autres communications VI :

VI.1 Lettre adressée à une autorité administrative

VI.2 La lettre de motivation

VI.3 Le CV

VI.4 Les présentations

COMMUNICATION I : DE LA REDACTION ADMINISTRATIVE

I.1 Pourquoi la rédaction administrative ?

Le futur cadre supérieur doit se préparer à la vie professionnelle.

En plus des compétences techniques spéciales, il lui faut des compétences générales.

Etre compétent, c'est :

- ☞ savoir de quoi l'on parle,
- ☞ connaître ses limites,
- ☞ se les avouer,
- ☞ partager ses doutes,
- ☞ aller chercher l'expertise

Par ailleurs, les progrès des sciences et techniques, le développement qui en résulte, imposent, dans tous les pays, une multiplication des interventions de l'Etat, donc de l'Administration, dans tous les secteurs de la vie nationale.

Il s'ensuit un accroissement considérable des rapports entre Administration et administrés. A cela correspond une augmentation des effectifs des fonctionnaires dont la tâche consiste à préparer, prendre des décisions.

Ainsi, l'activité multiforme de l'Etat ne saurait se concevoir sans l'utilisation de documents écrits, qui permettent soit des liaisons, soit des transferts d'information, soit la conservation d'éléments des diverses procédures.

L'action administrative ne peut être efficace que si elle s'exerce dans la clarté, la précision, la cohérence. C'est la raison pour laquelle la rédaction des documents administratifs revêt une grande importance.

La préparation d'un cadre à la vie professionnelle nécessite l'acquisition de connaissances de base indispensables pour s'exprimer par écrit.

La Rédaction administrative aide à :

- exprimer sa pensée,
- développer ou résumer celle des autres,
- narrer un événement,
- analyser une situation,
- transmettre un message,
- comprendre et rédiger les actes et documents administratifs.

I.2 Qu'est-ce que la rédaction administrative ?

- **L'administration**

C'est l'ensemble des services publics chargés de faire appliquer les décisions gouvernementales et des agents chargés de cette fonction.

- **La rédaction**

Action de rédiger = s'exprimer par écrit dans le respect de normes données ou voulues

↳ Rédaction administrative = manière dont l'administration s'exprime par écrit, dans le respect du style administratif

Pour s'exprimer, il est indispensable d'avoir une connaissance suffisante de la langue qu'on utilise (vocabulaire, orthographe, grammaire, ponctuation).

Mais ces notions de base ne suffisent pas.

Elles ne sont que des matériaux mis au service du **style**.

Le style c'est la manière dont on s'exprime avec plus ou moins de clarté, d'élégance, de rigueur, de concision.

Il s'acquiert et s'améliore principalement par :

- ❖ l'exercice, entraînement destiné à créer une aptitude, une habitude

"Cent fois sur le métier remettez votre ouvrage
Polissez-le sans cesse et le repolissez
Ajoutez quelquefois et souvent effacez."
(N. Boileau)

- ❖ la lecture, action de prendre connaissance du contenu d'un écrit. La bonne lecture est un passe-temps utile; elle permet d'entrer en contact avec les idées des autres, enrichit le langage, développe la réflexion.

COMMUNICATION II : LE PROCESSUS DE REDACTION

II.1 La préparation

Toute rédaction nécessite une préparation minutieuse, une réflexion.

La première condition est d'*avoir quelque chose à dire*.

Il s'agit d'avoir une **idée** claire de ce que l'on va écrire, une parfaite connaissance du dossier.

Avant donc que d'écrire, apprenez à penser.
Selon que notre idée est plus nette ou moins obscure,
L'expression la suit ou moins nette, ou plus pure.
Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement
Et les mots, pour le dire, arrivent aisément.
(N. Boileau)

Il est nécessaire de classer les idées et d'établir un plan.

Le plan comprend obligatoirement une introduction, le corps du sujet et une conclusion

L'introduction a pour objet de préparer, de prévenir le lecteur, de le mettre au fait de ce qui va suivre.

Elle doit comporter un certain nombre d'éléments indispensables : dates, références, objet....

Elle doit être brève, claire, précise.

Le corps du sujet (développement)

Il doit se diviser en 2, 3 ou 4 parties afin que le texte s'impose facilement et clairement à l'esprit du lecteur.

Deux principes sont à respecter :

- l'équilibre entre les différentes parties;
- La loi de l'intérêt croissant qui consiste à présenter d'abord les faits ou arguments les moins importants pour terminer par ceux qui sont les plus décisifs.

La conclusion :

Elle doit tirer les conséquences de ce qui est dit dans le corps du sujet : décision, attente, etc.

Elle doit être brève, soignée tant dans le fond que dans la forme car le lecteur reste toujours sous l'impression des dernières phrases.

II.2 La rédaction proprement dite

En fonction du sujet traité, des personnes à qui l'on s'adresse, des circonstances, on adoptera le vocabulaire, le rythme, le style (discours direct ou indirect), la forme personnelle ou impersonnelle.

Le passage du discours direct s'accompagne souvent de transformations :

Comparez :

Il a dit : "Je viendrai demain" → Il a dit qu'il viendrait le lendemain

Attention à la ponctuation.

Comparez :

- Le professeur dit l'étudiant est paresseux.
- Le professeur dit : "L'étudiant est paresseux"
- Le professeur, dit l'étudiant, est paresseux.

Le temps le mieux approprié est le présent de narration ou le passé composé.

II.3 La relecture et la correction

Il importe de relire le texte rédigé.

Il faut relire lentement, souvent à haute voix pour déceler les cacophonies qui ne peuvent se révéler qu'à l'oreille, souvent après un certain temps qui permet à l'esprit de se "décanter" et de juger plus impartialement.

La relecture permet d'apporter les corrections nécessaires :

- ajouter un mot,
- une phrase,
- un paragraphe,
- modifier l'ordre de la rédaction,
- faire des suppressions pour éviter les répétitions et les redondances (emploi de plusieurs mots pour exprimer une idée ou un fait qui n'en nécessiterait qu'un seul).

...Ajoutez quelquefois et souvent effacez.

COMMUNICATION III : LES QUALITES DU STYLE ADMINISTRATIF

Les principales qualités du style administratif sont :

- Dignité et solennité
- Respect de la hiérarchie
- Responsabilité
- Objectivité et prudence
- Politesse et courtoisie
- Précision et exactitude
- Clarté et concision
- Homogénéité

III.1 La dignité et la solennité

Les attributions de puissance publique de l'Administration lui imposent de manifester une dignité particulière dans toutes ses actions, notamment par la qualité de ses écrits.

Cette dignité se traduit par :

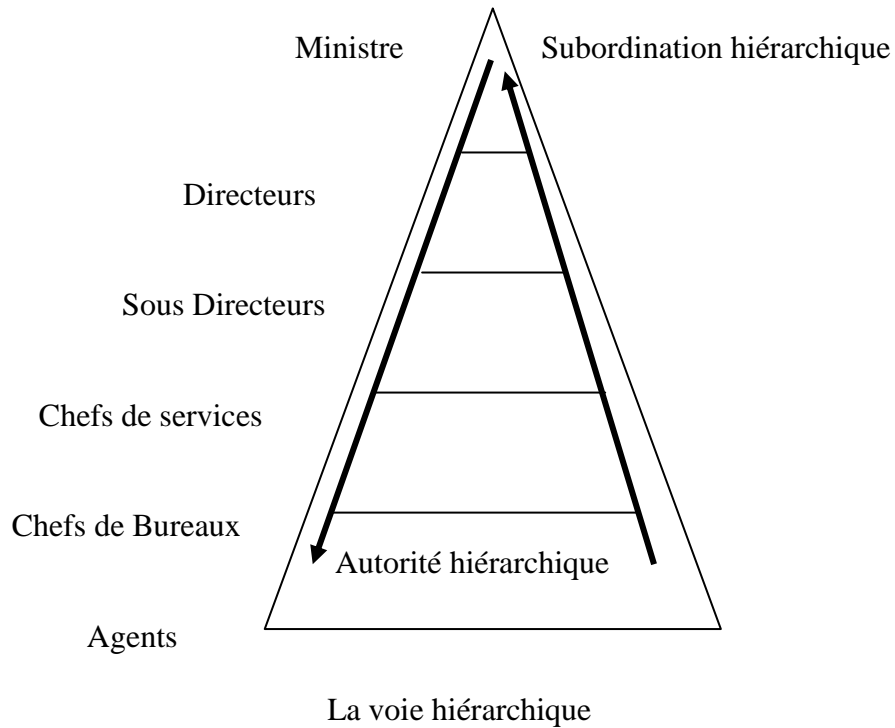
- un vocabulaire adéquat : des mots consacrés par le dictionnaire, pas de vulgarités, d'expressions banales, familières ou populaires;
- le respect des règles grammaticales;
- l'utilisation d'un langage correct, sans négligence ni laisser-aller;
- la considération que l'on manifeste à son interlocuteur.
- Le ton du document qui doit permettre au lecteur d'en identifier le caractère officiel, solennel, sérieux.

III.2 Le respect de la hiérarchie

L'administration est une vaste structure pyramidale organisée hiérarchiquement.

En son sein s'exerce :

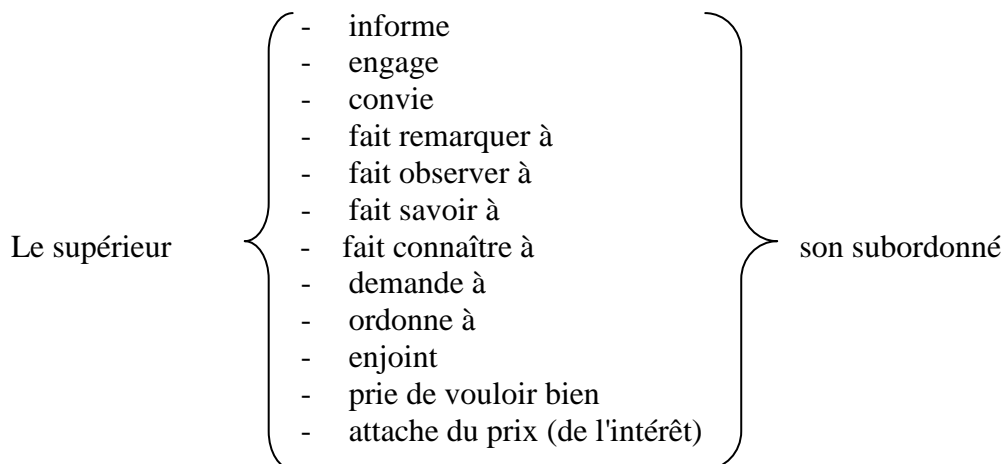
- une autorité hiérarchique du haut vers le bas;
- une subordination hiérarchique du bas vers le haut.



Le respect de la hiérarchie s'impose à tous.

Il crée une discipline sans laquelle régnerait l'anarchie dans l'Administration.

Ce respect des positions hiérarchiques se traduit dans les écrits administratifs (et dans la manière de les transmettre) par des tournures et des nuances dans la formulation qui ont valeur de symbole.



Exemples : De supérieur à subordonné

- Je tiens à vous faire observer que...
- Je crois devoir vous faire remarquer que...
- Je vous engage à faire preuve de plus de circonspection
- Je vous ordonne d'être dorénavant présent à 7 h 30 à votre poste
- J'attache du prix à la réalisation rapide de ce projet
- J'attache de l'intérêt aux résultats de cette campagne

Exemples : De subordonné à supérieur

- J'ai l'honneur de vous rendre compte des résultats de ma mission, de vous exposer les motifs de..., de solliciter l'autorisation de..., de soumettre à votre appréciation...
- Je vous serais très obligé de la bienveillante attention que vous voudrez bien porter à ma demande (à ma requête)
- Je vous saurais gré de bien vouloir m'accorder l'autorisation de ...
- Il me semble qu'il conviendrait de ...

III.3 Responsabilité

La responsabilité est un principe cher à l'Administration.

Ce souci se manifeste par :

- le refus de l'anonymat.
 - Les actes de l'Administration sont signés par des autorités dont l'identité doit être parfaitement connue.
 - Toute signature sera suivie de sa transcription dactylographique et précédée de la mention de la qualité du signataire ou, éventuellement, de la délégation qui l'habilite;
- l'emploi de la 1^{ère} personne du singulier :
 - le *Je* marque la responsabilité de celui qui s'exprime;
- le non emploi de "*Nous*" pour désigner une personne (*Nous* de majesté);
- la proscription du pronom impersonnel "*on*"

N'écrivez pas !	Ecrivez !
- On dit que...	- Il me revient que...
- On m'a signalé que...	- Il m'a été signalé que...
- Nous avons reçu votre lettre...	- J'ai bien reçu votre lettre...
- Nous estimons que cette situation...	- J'estime que cette situation...
- J'ai appris par M. X que vous vous êtes rendu coupable de malversation	- J'ai appris que vous vous seriez rendu coupable de malversation
- M. Touré m'a signalé le cas d'un dossier que vous n'avez pas traité dans les délais convenus.	- Mon attention a été appelée sur le cas d'un dossier que vous n'auriez pas traité dans les délais convenus.

III.4. L'objectivité et la prudence

L'administration est au service de tous et représente l'intérêt général et non des intérêts particuliers.

Elle se doit en conséquence d'être impartiale, objective sans passion et de ne pas exprimer de sentiments personnels.

Le rédacteur est rarement le signataire du document. Ce dernier n'écrit pas en son nom personnel, mais au nom du service et en raison de la fonction qu'il exerce.

Cette fonction est indépendante de la personne du titulaire. Elle est antérieure et sera postérieure à celle-ci.

Le texte signé doit pouvoir être accepté par n'importe quel agent investi des mêmes fonctions.

Sont à éviter les expressions présentant un caractère trop personnel, arbitraire, émotionnel ou sentimental : admiration, joie, tristesse, souhaits, espoir, impatience, bonne ou mauvaise humeur.

L'objectivité garantit l'unité et la continuité de l'action administrative en dépit du changement des agents.

L'objectivité conduit évidemment à la prudence.

C'est pourquoi les affirmations, les appréciations seront nuancées et le plus souvent exprimées au conditionnel.

N'écrivez pas !	Ecrivez !
- Souhaitant recevoir rapidement votre réponse, je vous assure de mon indéfectible attachement.	- Je vous saurais gré de me faire parvenir votre réponse dans les meilleurs délais et je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée (de mes sentiments dévoués)
- Je serais heureux que vous preniez ma requête en considération	- Je vous serais très obligé de bien vouloir prendre ma requête en considération
- Je vous serais très reconnaissant si vous pouviez me renvoyer ce dossier avant le...	- Je vous serais obligé (je vous saurais gré) de me renvoyer ce dossier avant le...
- Je suis vraiment désolé de ne pouvoir prendre votre requête en considération.	- J'ai le regret de vous faire connaître qu'il ne m'est pas possible de... (Je suis au regret de ne pouvoir prendre votre requête en considération)

III.5 Politesse et courtoisie

La politesse et la courtoisie sont des qualités liées à l'exercice de l'autorité.

Elles s'appliquent non seulement entre les services, mais elles sont dues aux administrés qui sont également (de manière égale) des citoyens, tous également dignes de respect et de considération.

L'écrit administratif évitera les expressions désobligeantes, injurieuses ou péjoratives, les appréciations trop sévères, blessantes pour l'amour-propre de celui qui en est l'objet.

On évitera de même les refus brutaux qui rendraient choquantes les réponses négatives, ainsi que les ordres trop secs ou trop impératifs, sauf en cas de nécessité absolue.

N'écrivez pas !	Ecrivez !
<ul style="list-style-type: none">- Votre rapport est un tissu de sottises.- Votre demande est ridicule.- Comment avez-vous présenté une requête aussi stupide ?- Je refuse votre demande.- Je rejette catégoriquement votre dossier- Je ne peux pas vous répondre maintenant, veuillez reformuler votre demande plus tard.- Transmettez-moi ce dossier.	<ul style="list-style-type: none">- Votre rapport manque de réalisme (me paraît comporter beaucoup d'erreurs).- Votre demande me paraît peu fondée.- Je ne comprends pas comment vous avez pu présenter une telle requête.- Il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre demande.- J'ai le regret de vous faire connaître que...- J'ai pris bonne note de votre demande que j'ai soumise à l'étude de mes services. Je ne manquerai pas de vous informer dans les meilleurs délais de...- Je vous prie de me transmettre ce dossier.

III.6. Précision et exactitude

Ces qualités sont nécessaires à tout document administratif : celui-ci doit être compris de la même manière par tous les lecteurs éventuels.

Tout ce qui concerne des aléas doit être exprimé avec prudence, tout ce qui est vérifié avec exactitude et précision

Sont obligatoires toutes les mentions permettant d'identifier le document et de retrouver ses antécédents (date, n° d'enregistrement, objet, références, identité du signataire et du destinataire).

N'écrivez pas !	Ecrivez !
<ul style="list-style-type: none">• Ouaga, 20/2/08• Suite à votre lettre du 5 courant• Votre référence...• Référence : votre dernière visite• La DNESRS organise une session de ...• Conformément au décret 92-167, vous devriez...	<ul style="list-style-type: none">• Ouagadoudou, le 20 février 2008.• Comme suite à votre lettre du 05 décembre 2003• Référence : votre lettre n° ... du ...• Référence : votre visite du 28 octobre 2003• La Direction Nationale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique organise une session de ...• Conformément aux dispositions de l'article 2 du Décret n° 92-167 du 19 octobre 1992 portant ..., vous devriez...

III.7. Clarté et concision

Ces qualités découlent des précédentes. Un texte sera clair s'il est précis et exact.

Il le sera d'autant plus que l'on utilisera le mot juste et bien à sa place, en évitant les digressions inutiles, les phrases et les formules trop complexes.

Les interventions administratives doivent donc se traduire d'une façon suffisamment claire pour être comprises par les personnes concernées.

Elles doivent être également concises pour éviter toute équivoque dans leur interprétation.

Le lecteur ne doit pas perdre de temps à la lecture d'un document administratif qui est un instrument de travail; il doit y retrouver rapidement tous les éléments qui lui sont utiles.

Il faut mettre tout en œuvre pour éviter les pertes de temps, aussi bien pour
l'Administration que pour les administrés.

III.8. L'homogénéité

C'est le résultat de l'observation, par tous les rédacteurs, à quelque service qu'ils appartiennent, des règles exprimées ci-dessus.

Par elles, le rédacteur s'efface derrière l'Administration qu'il représente.

L'homogénéité du style exprime ainsi la prééminence et la permanence de l'Administration.

Chacune des qualités présentées du style administratif a une justification précise.

Elles sont nées des nécessités de service et se sont affirmées par une longue pratique.

Elles deviennent donc des normes de rédaction qui s'imposent à tout rédacteur administratif.

COMMUNICATION IV. LES ACTES LEGISLATIFS ET ADMINISTRATIFS

Un acte est une manifestation écrite de volonté qui crée ou modifie une situation juridique.

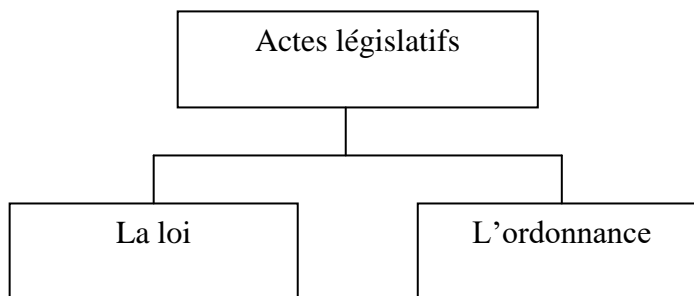
Les dispositions des divers actes s'imposent aux citoyens, qu'elles leur soient favorables ou individuellement défavorables.

IV.1. Les actes législatifs

Ce sont les actes du pouvoir législatif, pouvoir politique, émanation de la nation et représentant de la souveraineté nationale (Assemblée Nationale, Parlement, etc.).

Ils déterminent les dispositions générales relatives au fonctionnement des institutions, fixent les droits et obligations de l'Etat, de l'Administration et des citoyens les uns envers les autres.

On distingue 2 sortes d'actes législatifs

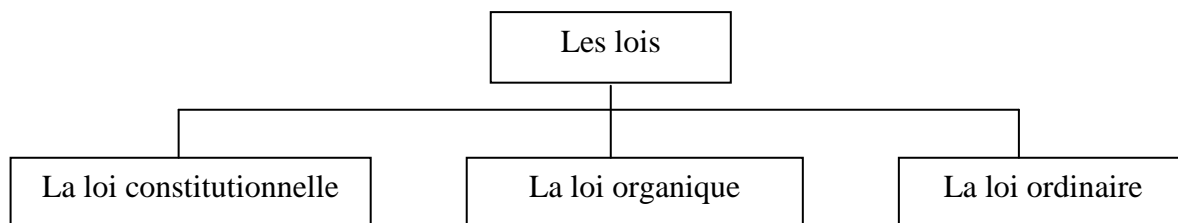


IV.1.1. La loi

Elle fixe les règles générales dont découlent l'organisation des services publics et les prescriptions qui permettent le déroulement harmonieux de la vie économique et sociale du pays.

Elle ne comporte en principe que des dispositions d'ordre général. C'est la source essentielle du droit.

On distingue 3 sortes de lois :



1. Les lois constitutionnelles créent ou modifient la Constitution, ou loi fondamentale, acte suprême de l'Etat
2. Les lois organiques, intermédiaires entre la Constitution et les lois ordinaires, sont en principe relatives à l'organisation et au fonctionnement des institutions
3. Les lois ordinaires sont prises en fonction des circonstances pour organiser les différents domaines de la vie de la nation

IV.1.2. L'ordonnance

C'est un acte législatif pris par le Chef de l'Etat dans 2 cas :

- lorsque la Constitution prévoit que, dans certaines circonstances et pour un temps limité, le parlement peut déléguer au gouvernement le pouvoir de légiférer. Ces actes sont ensuite soumis à la ratification du parlement;

- en cas de crise constitutionnelle (suspension de la constitution, dissolution du parlement), les autorités légifèrent par voie d'ordonnances.

IV.2. Les actes administratifs

IV.2.1. Le décret : c'est l'acte du Président de la République ou du Chef du gouvernement. Il est l'acte administratif du niveau le plus élevé. Il peut être réglementaire ou individuel. Les décrets réglementaires sont délibérés en Conseil des Ministres, de même que ceux nommant aux emplois supérieurs de l'Etat.

IV.2.2. L'arrêté : c'est l'acte le plus important pris par différentes autorités dans la limite de leurs compétences. Les arrêtés sont signés soit par un ministre (arrêtés ministériels), soit par plusieurs ministres (arrêtés interministériels), soit par des autorités administratives locales (Haut commissaire, Maire, Recteur) dans les conditions fixées par la loi. Ils sont réglementaires ou individuels.

IV.4.2.3. La décision : c'est l'acte réservé aux mesures d'ordre interne des ministres et des autorités secondaires (préfets, sous-préfets, chefs d'établissements publics). Généralement la décision est employée pour prendre des mesures d'exécution : réorganisation de services, nominations, affectations, mise en stage, congés, etc.

COMMUNICATION V : DE CERTAINS DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

V.1. La lettre

L'Administration utilise 2 types de lettres

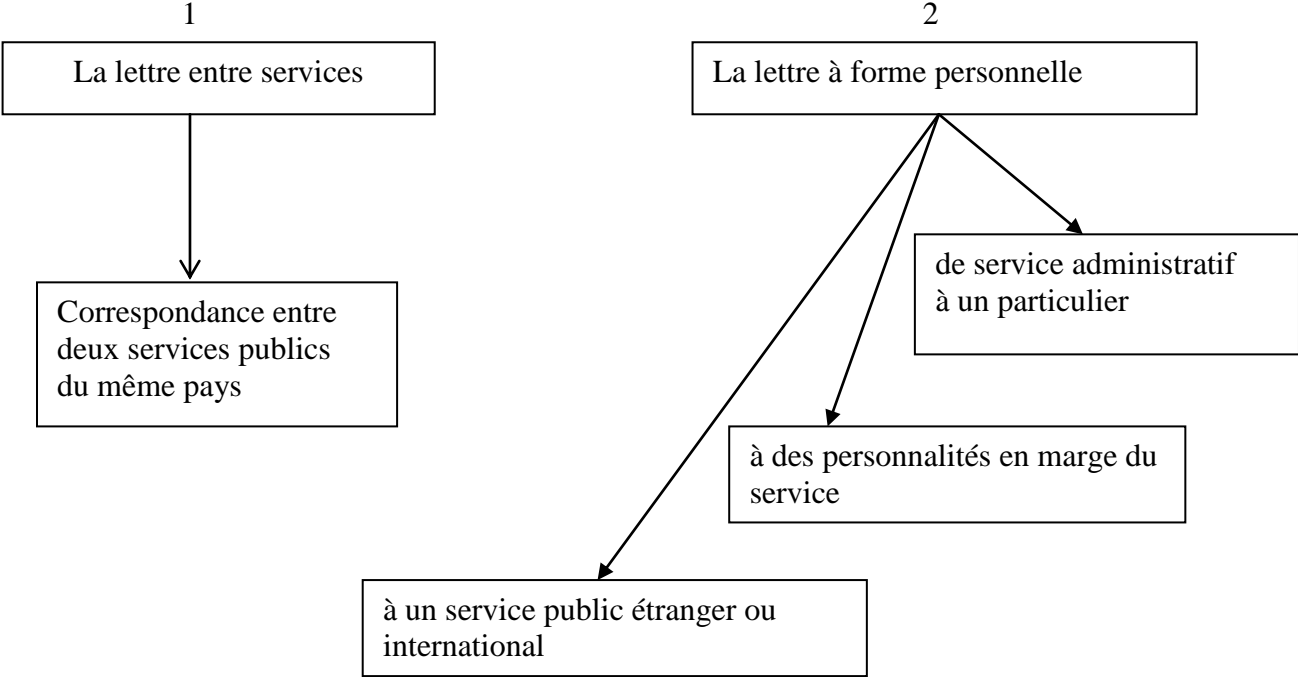
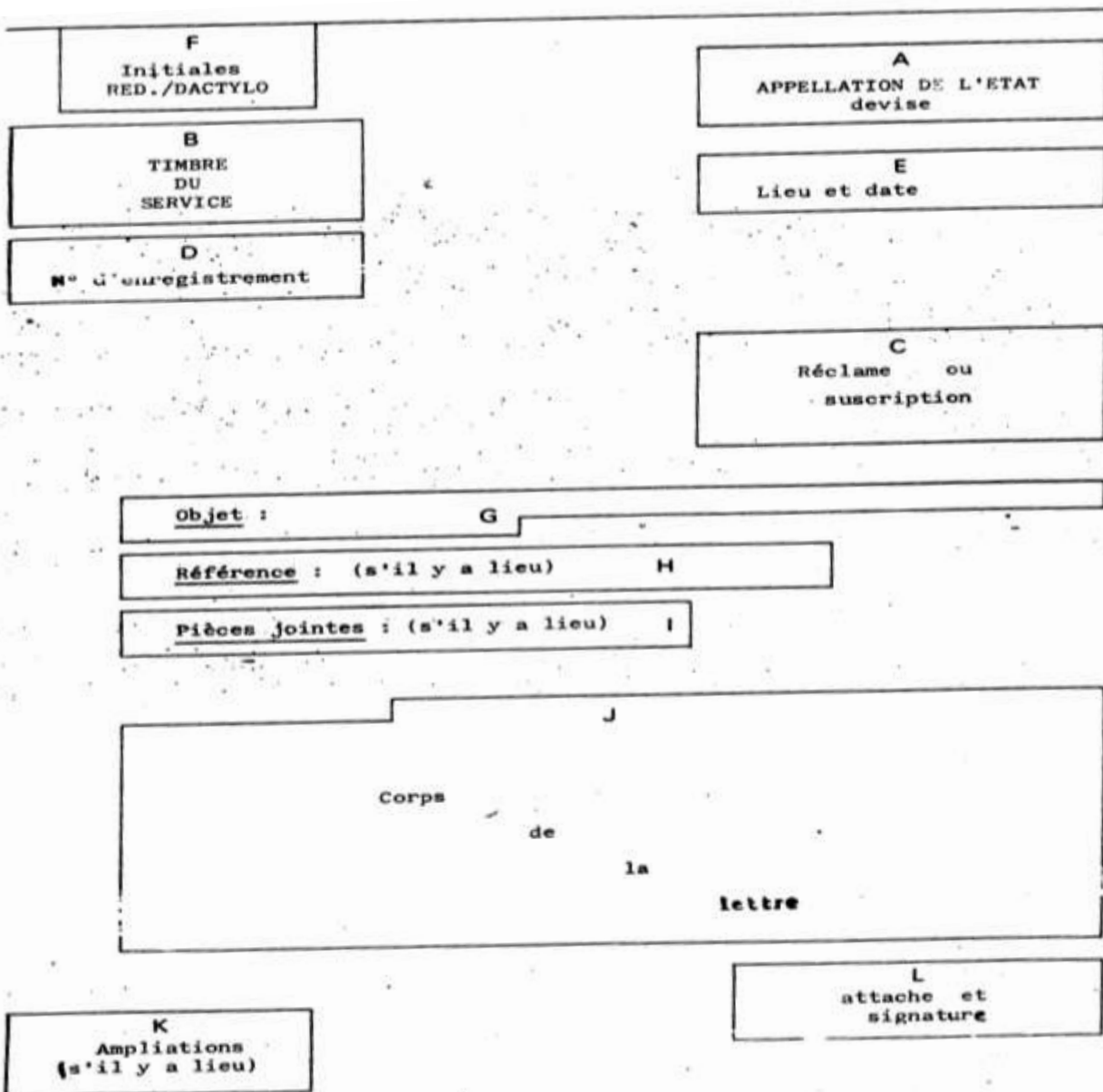


Schéma d'une lettre entre services



Classification des mentions

Mentions spécifiques et d'identification hiérarchique	Mentions d'identification du document	Mentions occasionnelles
<ul style="list-style-type: none"> - Appellation officielle de l'Etat et devise - Timbre (identification hiérarchique du service émetteur) - Suscription ou réclame (formule d'envoi au destinataire) - Sous couvert - Signature du responsable <ul style="list-style-type: none"> o Par délégation/autorisation o par ordre (p.o.) o par intérim (p.i.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Numéro d'enregistrement - Lieu d'expédition et date - initiales du rédacteur ou de la dactylographe - Objet - Référence 	<ul style="list-style-type: none"> - Pièces jointes - Ampliations - Mentions circonstanciées à caractère exceptionnel : <ul style="list-style-type: none"> * destinées à attirer l'attention du destinataire sur des aspects particuliers du document : <i>Urgent – Rappel – A l'attention de – Vu et transmis le – Visé le</i> - * relatives au secret de la correspondance : <i>Personnel – Confidentiel – Diffusion restreinte – Secret</i> * relatives à l'acheminement postal : <i>Recommandé – Recommandé avec accusé de réception - Express</i>

Exemples de lettre entre services

**MINISTRE DES FINANCES ET DU
COMMERCE.**
DIRECTION NATIONALE DU BUDGET

REPUBLIQUE DU MALI
Un Peuple - Une Foi

n° 92 /MFC-DNB

Koulouba, le 18 Juin 1977

LE MINISTRE DES FINANCES ET DU COMMERCE

A

**MONSIEUR LE MINISTRE DE LA DÉFENSE,
DE L'INTÉRIEUR ET DE LA SÉCURITÉ
B A M A K O**

Objet : Emploi et paiement main-d'œuvre pénale.

Référence : Votre lettre n° 287/DIS-P du 7 Juin 1977.

Par correspondance rappelée ci-dessus, vous avez bien voulu attirer mon attention sur les problèmes que posent d'une part l'emploi de la main-d'œuvre pénale et d'autre part le recouvrement et l'utilisation des recettes correspondantes.

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance que la prochaine réunion relative aux cessions de la main-d'œuvre pénale pourrait avoir lieu sous votre présidence le 22 ou le 29 Juin 1977, à votre convenance dans votre salle de conférences.

Les participants éventuels de mon département seront la Direction Nationale du Budget et celle du Trésor.

FOUNÉKÉ KÉITA

RÉPUBLIQUE DU NIGER
CONSEIL MILITAIRE SUPRÊME
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Direction de la Tutelle
Service du Personnel

Niamey, le 19 septembre 1989

N° 817/MI/DT

Le Ministre de l'Intérieur
à
Monsieur le Sous-Préfet d'Arlit
Sous couvert de
Monsieur le Préfet d'Agadès

Objet : Affectation de deux secrétaires administratifs
Référence : Votre lettre n° 95/DA/AA
du 2 septembre 1989

En réponse à votre lettre citée en référence, j'ai l'honneur de porter à votre connaissance que MM. Djibo Idrissa et Moussa Oumarou, Secrétaires d'Administration issus de la promotion 1987-1989 de l'Ecole Nationale d'Administration seront à votre disposition à compter du 1er novembre 1989.

Ces deux agents qui effectuent actuellement un stage à la préfecture de Niamey, doivent en effet bénéficier d'un congé d'un mois, du 1er au 31 octobre 1989, avant de prendre leurs nouvelles fonctions. Les arrêtés de nomination les concernant seront signés dès la fin de leur stage.

Ampliations :

Monsieur le Préfet d'Agadès..... 1
Monsieur le Directeur de l'ENA..... 1

Le Ministre de l'Intérieur
Par délégation, le Directeur de
la Tutelle

I. Djermakoye

ISSOUFOU DJERMAKOYE

Schéma d'une lettre à forme personnelle

**- Dénomination du pays -
- Devise -**

TIMBRE
N° d'enregistrement

LIEU ET DATE

Fonction de l'expéditeur
à **(1)**

**Prénom, nom, qualité
et adresse du destinataire**

Formule d'appel

Corps de
la lettre

**Formule
de courtoisie**

Signature
Nom du signataire

(2)
Subscription

Exemple de lettre à forme personnelle

MINISTRE DE LA SANTÉ PUBLIQUE ET DES AFFAIRES SOCIALES	REPUBLIQUE DU MALI Un Peuple - Un But - Une Foi
CABINET	
N° <u>70</u> /MSPAS-CAB	BAMAKO, le 8 Avril 1979
	MONSIEUR LE PRÉSIDENT,
<p>Vous avez bien voulu me demander d'être l'hôte d'honneur de votre Association à l'occasion de la célébration de son septième anniversaire.</p>	
<p>Vous savez l'intérêt que je porte aux activités de l'Association Malienne pour la Promotion Sociale des Aveugles que vous dirigez avec tant de compétence, de dévouement et d'efficacité ; c'est avec plaisir que je me rendrai à votre aimable invitation, dont je vous remercie très sincèrement.</p>	
<p>Aussi je m'empresse de vous faire connaître que je vous recevrai très volontiers le Samedi 14 Avril, à 9 heures.</p>	
<p>Si cette date ne vous convenait pas, je vous demande de bien vouloir téléphoner à mon secrétariat qui vous fixera un autre rendez-vous.</p>	
<p>Je suis certain que cette manifestation servira utilement la cause de votre Association et permettra, encore une fois, de faire apprécier les techniques que vous avez mises au point en vue de favoriser la réinsertion sociale des aveugles.</p>	
<p>Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération la plus distinguée.</p>	
	LE MINISTRE DE LA SANTÉ PUBLIQUE ET DES AFFAIRES SOCIALES
MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION MALIENNE POUR LA PROMOTION SOCIALE DES AVEUGLES B.P. 1030 BAMAKO	Abdoulaye TOURÉ COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL

V.2. Le compte rendu

Le compte rendu est un document qui sert à rendre compte de faits, ou d'événements que le rédacteur a constatés, ou d'activités qu'il a menées ou auxquelles il a été mêlé. C'est un document descriptif et non interprétatif. Le rédacteur doit rapporter les faits objectivement et sans prendre parti, sans les interpréter, sans formuler de conclusions personnelles.

Le compte rendu doit être précis, exact, détaillé autant que nécessaire et complet.

MINISTÈRE DE LA PLANIFICATION
ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL

Service de l'Élevage

N° 96/SE/ISV

RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE
Honneur — Fraternité — Justice

Nouakchott, le 20 décembre 1995

A Monsieur le Directeur
de l'Élevage

COMpte RENDU
de la mission de contrôle effectuée dans la circonscription d'ATTAR
par M. Hamoud Ould Séfaoui inspecteur des services vétérinaires

Comme suite à votre demande, j'ai l'honneur de vous rendre compte sommairement ci-après de la mission de contrôle que j'ai effectuée du 12 au 16 décembre 1995 dans la circonscription d'ATTAR, conformément à vos instructions du 5 décembre 1995.

J'ai été accompagné dans cette tournée par M. Saleck Ould Asar responsable de la subdivision, qui m'avait signalé les zones les plus critiques à visiter en priorité : Ouadane et la région de Sebkheth Chemchane et au-delà jusqu'au puits d'El Beyed.

Dans les six campements nomades que nous avons pu examiner dans cette zone, nous avons pu évaluer le cheptel à 2000 camélins, 10 000 bovins, 25 000 ovins et caprins.

Si le reste du bétail semble n'avoir pas trop souffert de la dernière saison sèche, et avoir bien récupéré avec la saison des pluies, il semble n'en avoir pas été de même pour les bovins pour lesquels les éleveurs nous ont signalé de nombreuses pertes d'adultes et un déficit des naissances par rapport aux années précédentes.

L'insuffisance de la dernière saison des pluies et l'état médiocre des pâturages que nous avons pu constater laissent craindre une période difficile dès le milieu de la saison sèche.

Le bétail sédentaire que nous avons pu examiner dans les villages de palmeraie, constitué surtout d'ovins, caprins et asins semble en meilleur état en raison de la nourriture complémentaire fournie par les résidus de cultures sous palmeraie, mais l'effectif en est beaucoup plus restreint.

Un rapport plus précis et argumenté de cette mission vous sera soumis dans les prochains jours, dès que j'aurai pu exploiter de façon approfondie les notes recueillies au cours de cette tournée et les comparer avec les résultats de la tournée effectuée dans la même région en novembre.

L'inspecteur des services
vétérinaires



H. Ould SEFAOUI

V.3. Le procès-verbal

Le PV est un document écrit portant sur la relation par un agent de l'autorité de ce qu'il a fait, vu ou entendu dans l'exercice de ses fonctions.

C'est un compte rendu particulier car il est destiné à servir de preuve. Il ne peut être établi que par un agent spécialement habilité à cet effet.

On distingue :

- le procès-verbal proprement dit ou procès-verbal judiciaire,
- le procès-verbal "administratif",
- le procès-verbal de réunion.

Présentation du PV

Le PV peut être rédigé sur papier libre ou sur formulaire imprimé.

Il commence par l'indication de la date en toutes lettres suivie de l'heure :

"L'an deux mil trois et le vingt-huit juillet à 10 heures..."

suivie du texte rédigé à la 1^{ère} personne du pluriel (pluriel de modestie).

L'agent verbalisateur énoncera d'abord ses noms et qualité, l'origine et l'étendue du pouvoir en vertu duquel il agit ainsi que le cadre de son intervention.

(Nous, X Y, technicien des Eaux et

Forêts, en service au poste de...)

Suit la relation des propos entendus, des constatations faites, des opérations accomplies avec mention de l'identité et de l'adresse des personnes mises en cause.

La relation sera précise, claire, complète et objective, sans aucune interprétation ou appréciation personnelle.

La formule finale sera par exemple :

En foi de quoi nous avons établi le présent procès-verbal et signé avec les témoins, après en avoir donné lecture à ceux-ci.

Date : Fait à, le,
 Signatures

RÉPUBLIQUE DU BURUNDI

MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE

Bujumbura, le 1er juillet 1995

Centre de perfectionnement
et de formation en cours d'emploi

Direction des Études

n° 636/CPF/DE

PROCES-VERBAL DE
PASSATION DE SERVICE

Le 20 juin 1995, de 9 h à 11 h, il a été procédé, conformément à la décision n° 96/CPF/D du 10 juin 1986, à une passation de service entre M. Pierre NDAGAMIYE, directeur des études partant en congé et M. Paul KAZINGIRA chef du bureau des concours, nommé intérimaire pour la période du 1er juillet au 15 septembre 1995.

La passation de service portait sur les éléments suivants :

1°/ Documents du service :

- Archives du service, dont le principe de classement a été expliqué à l'intérimaire.
- Recueil des instructions permanentes.
- Recueil des résultats de scolarité par section et notamment celui de l'année scolaire 1995-1996.
- Dossiers des sections.
- Recueil des programmes et plans de cours.

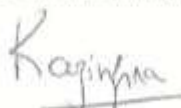
2°/ Affaires en cours :

- préparation et mise en forme du programme du cycle spécial de formation de
- mise à jour du fichier de documentation bibliographique du service
- emplois du temps à terminer pour le 15 septembre

Toutes explications et informations utiles sur l'état d'avancement de ces travaux ont été données verbalement à l'intérimaire, complétées par note-aide-mémoire n° 28/DE/CPF du 28 juin 1995.

Fait à Bujumbura, le 1er juillet 1995

Pour la reprise
l'intérimaire



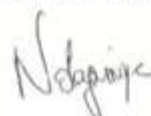
P. KAZINGIRA

Vu le Directeur du CPF



R. NYAKIKWUBU

Pour la remise
le Directeur des Études



P. NDAGAMIYE

V.4. Le rapport

Le rapport est un document par lequel un subordonné expose à son supérieur une question importante.

Il va au-delà de la simple relation des faits pour en donner un commentaire critique, porter sur ces éléments des appréciations et un point de vue personnel; il dégage des conclusions et formule des propositions.

Types de rapports :

- Le rapport d'étude
- Le rapport d'inspection et le rapport de mission
- Le rapport disciplinaire
- Le rapport périodique
- Le rapport technique
- Le rapport de présentation (projets d'actes administratifs)

Présentation du rapport

Timbre

Etat
Devise

N°...../.....

Lieu.....date

RAPPORT

À M. le

Objet :

1. Introduction

- J'ai l'honneur de ...
- Comme suite à ...

2. Développement

- Exposé des faits
- Raisonnement et commentaire
- Propositions

3. Conclusion

Résumé des propositions présentées et s'il y a lieu demande d'instructions.

Qualité
Signature

NOM

RÉPUBLIQUE DU MALI

RÉGION DE KAYES

Cercle de Bafoulabe

Arrondissement de Diakou

Le Chef d'arrondissement

N° 036/AD/CA

Diakou, le 13 février 1996

RAPPORT

à Monsieur le Commandant de Cercle

Objet : Alimentation en eau du village de ...

J'ai l'honneur de vous rendre compte de la visite que j'ai effectuée le 9 février 1996 dans le village de... à la demande du chef de village, qui était venu m'exposer les grandes difficultés d'alimentation en eau de ses concitoyens à la suite de l'assèchement progressif des divers puits existant dans la localité.

M'étant rendu sur les lieux j'ai pu constater la réalité de cette situation :

Le village possède deux puits collectifs et six puits particuliers dans certaines concessions dont celle du chef, soit au total huit puits, ce qui me paraît insuffisant pour une agglomération de 1 200 habitants.

Dans tous les puits le niveau de l'eau est très bas et les villageois m'ont fait remarquer qu'il avait fortement diminué depuis le début de la saison sèche, plus encore que les autres années, ce que semblent attester les dépôts laissés sur les parois.

— Les deux puits collectifs, trop sollicités, sont par ailleurs en très mauvais état, et les villageois ont beaucoup d'inquiétude pour l'avenir.

— D'ores et déjà les femmes du village sont obligées d'aller s'approvisionner à un marigot, éloigné de 3 km, que le chef m'a montré. L'eau ne m'en a pas paru très saine.

— Il conviendrait me semble-t-il de faire réaliser un forage à gros débit dans les nappes plus profondes, tel que celui qui a été réalisé au village voisin de ..., qui donne pour l'instant toute satisfaction.

— Je viens de prendre contact en ce sens avec le service de l'hydraulique de ... afin de lui demander une étude qui pourrait être réalisée rapidement, une de ses équipes se trouvant dans l'arrondissement.

Je me permets de solliciter votre intervention auprès de ce service, si ma suggestion recueille votre agrément, afin que cette situation puisse trouver dès que possible une solution satisfaisante dans l'intérêt de la population de ce village.



A. DIAKITE

AUTRES COMMUNICATIONS VI

VI.1. Lettre adressée à une autorité administrative

Prénom
NOM
Adresse

Lieu et Date

Fonction et adresse destinataire

Objet :

Formule d'appel,

Corps
de
la
lettre

Formule de politesse

Signature

(Pièces jointes)

Présentation

Elle crée une impression, bonne ou mauvaise

- Choix du papier : utiliser du papier blanc, suffisamment épais, de format A4 (210 x 297 mm). Le papier ne doit pas être froissé ou déchiré.
- Date : en haut, à droite
- On inscrit dans l'angle supérieur gauche ses nom et prénom, qualité, adresse et à droite, au-dessous de la date, la fonction et l'adresse du destinataire.
- Commencer la lettre vers le milieu de la page, après la formule d'appel.
- Laisser une marge à gauche
- Ne pas écrire jusqu'au bord inférieur de la page
- Ne pas écrire dans les marges
- Bien aérer la présentation à l'aide d'espaces blancs
- La signature : à détacher du texte par un espace blanc et à environ 50 mm du bord inférieur de la feuille.

Les formules d'appel

Règle : être simple et employer les mots qu'on utiliserait de vive voix.

Cas général : écrire *Monsieur, Madame, Mademoiselle*

Le destinataire porte un titre et on s'adresse à lui en tant qu'il exerce une fonction :

- *Monsieur le Maire*
- *Madame la Directrice*
- *Maître* (pour un avocat, un notaire)
- *Docteur* (pour un médecin)

Dans le doute :

- Avec un égal, on peut prendre l'initiative d'une formule plus amicale : *Cher Monsieur, Mon cher collègue...*
- Envers une femme, une personne âgée ou éminente, mieux vaut une marque de déférence en trop qu'une familiarité déplacée

Le corps de la lettre

Ne pas commencer la lettre par "*Je*" sauf lorsqu'on utilise la formule "*J'ai l'honneur*"

Les formules de courtoisie

La formule de courtoisie, phrase finale de la lettre dans laquelle on exprime ses sentiments au destinataire, reprend obligatoirement la formule d'appel et doit y correspondre.

Du plus simple au plus respectueux :

- *Je vous présente...*
- *Agréer...*
- *Je vous prie d'agrée..., de trouver ici...*
- *Veillez accepter...*
- *Veillez croire à...*
- *Veillez agréer...*

Un homme adresse :

- à une femme mariée : *ses hommages, ses sentiments respectueux ou déférents...*
- à une célibataire : *ses compliments, ses sentiments respectueux...*
- à un homme peu connu : *ses salutations distinguées, ses meilleurs sentiments, sa considération distinguée*
- à un homme âgé, à un supérieur : *ses respects, ses sentiments respectueux*
- à une haute personnalité : l'expression de son profond respect, de sa haute considération, de sa très haute considération

Une femme "n'envoie" pas de *sentiments* à un homme, mais elle lui présente : *ses salutations distinguées*.

À une personnalité, elle adresse : *sa considération (très, la plus) distinguée*

Elle marque peu de *respect*, sauf à un homme éminent

Une femme adresse à une autre femme : *ses sentiments distingués, les meilleurs...*

Remarques

Distinguer "*l'expression*" de "*l'assurance*". Le terme "*expression*" s'emploie lorsqu'on s'adresse à une autorité d'un rang supérieur. Le terme "*assurance*" s'emploie à l'égard de personnes de rang égal ou inférieur à celui du signataire de la lettre. On peut dire : *Veillez agréer mes sentiments* ou *Veillez agréer l'expression de mes sentiments*. Évitez les formules du type **Dans l'attente d'une suite favorable, veuillez agréer...* Mais dites: *Veillez agréer...* ou *Dans l'attente d'une suite favorable, je vous prie d'agréer...*

L'enveloppe

La feuille : elle est pliée en 2, 3 ou 4 selon le format de l'enveloppe. La pliure est introduite la première. Ne pas utiliser d'épingle pour relier les feuilles de la lettre.

Le timbre (postal) : on le colle à l'angle supérieur droit

L'adresse : elle doit être parfaitement lisible. On disposera les lignes avec élégance, bien au milieu de l'enveloppe ou dans sa moitié inférieure. Les mots *Monsieur, Madame, Mademoiselle*, ainsi que le nom de famille et le prénom, doivent être écrits en entier et non en abrégé.

L'expéditeur n'inscrit son nom et adresse au dos de l'enveloppe que s'il craint que la lettre n'arrive pas au destinataire.

VI.2 La lettre de motivation

Qu'est-ce qu'une lettre de motivation ?

- C'est une lettre d'intention adressée à un établissement ou à une entreprise dans le cadre d'une procédure de sélection.
- Elle est un élément essentiel de l'acte de candidature
- Elle doit inciter le recruteur à rencontrer le candidat ou à lire les autres documents
- Une bonne lettre doit fournir des réponses satisfaisantes aux deux questions que se pose tout recruteur:
 - Qu'est-ce que ce candidat m'apporte de plus?
 - Puis-je me fier à ce candidat ?
- Elle doit répondre de façon efficace aux attentes du recruteur

Que doit-on mettre dans une lettre de motivation ?

- ↳ Des éléments personnels susceptibles d'apporter un "plus" original à la candidature (expérience, approche d'un problème, vision de certains événements, énergie particulière, implication diverse)
- ↳ Des éléments tangibles susceptibles d'apporter des preuves et de mettre en confiance le recruteur (réalisations antérieures, capacités personnelles, niveau d'instruction, diplômes, etc.)
- ↳ Des éléments conformes aux attentes de l'organisme recruteur, susceptibles d'apporter des garanties sur l'opportunité de la candidature et la détermination du candidat (degré d'adhésion, volonté d'implication, certaines qualités, convergence d'intérêts, perspectives d'avenir...)

La lettre doit présenter les points forts du candidat

Les différentes catégories de points forts

1. Les aptitudes

Ce sont des qualités physiques ou intellectuelles. Elles sont mises en évidence dans certaines circonstances, notamment lorsque l'individu doit résoudre une difficulté particulière. Les expériences sollicitent l'intervention de ces dispositions naturelles et occasionnent leur développement. Les aptitudes doivent être illustrées par les circonstances dans lesquelles elles se sont manifestées. (Par ex., écrire : "...sens de l'organisation confirmé lors de mon dernier stage" et non "J'ai le sens de l'organisation")

2. Les compétences

Elles correspondent au savoir et au savoir-faire. Elles peuvent être théoriques ou pratiques. Les compétences sont acquises par le biais des études, des stages, à l'occasion de voyages, de recherches personnelles et d'activités de loisir.

3. Les motivations

Les motivations constituent une force qui pousse l'individu à l'action. Elles sont à la base de tout comportement. Il est important de manifester ses goûts pour le secteur d'activité, pour l'entreprise, pour les objectifs à réaliser dans le poste.

Existe-t-il des modèles de lettres de motivation ?

Les lettres varient en fonction de :

- La procédure de sélection;
- La nature de l'offre;
- La qualité de la candidature.

Chaque lettre doit être conçue au cas par cas, ce qui exclut la possibilité de réaliser des modèles.

Chaque lettre doit être unique

Exemple de lettre de motivation

*Jean TRANSSSEN
25, rue Barbe
75005 PARIS
Tel 01 60 00 00 01*

*Monsieur J. GRAJQUE
Responsable du recrutement
Société HIKSE
7, avenue Komenfahé
67 000 STRASBOURG*

Paris, le 10 mai 2003

Monsieur,

Le secteur alimentaire ne cesse d'innover : boissons aromatisées, produits bio, recettes mineures... Ce marché m'attire car j'ai un penchant pour la créativité. J'ai notamment conçu et réalisé des présentoirs et des graphismes originaux.

Votre entreprise fabrique des produits novateurs que j'aimerais promouvoir, en particulier auprès de votre clientèle anglo-saxonne.

C'est pourquoi je sollicite un poste commercial dans votre société. Trois stages et différents loisirs illustrent mes aptitudes à l'action et à la négociation.

De plus, une forte pratique de la vente me semble nécessaire pour aborder dans les meilleures conditions la carrière marketing que j'ai préparée.

Diplômé d'une grande école de commerce, option marketing, je parle couramment anglais.

Vous pourrez juger facilement de mes aptitudes relationnelles lors du rendez-vous que je vous saurais gré de m'accorder.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Jtranssen-

VI.3 Le curriculum vitae

Un CV, c'est :

- le principal document qui apportera les éléments fondamentaux pour vous faire apprécier
- un document qui doit vous permettre de communiquer, de renseigner votre futur interlocuteur, de vous faire connaître, de lui donner envie de vous rencontrer
- l'image de votre expérience professionnelle
- l'image de votre personnalité (résultats acquis, stages, hobbies ou activités particulières, motivations et objectifs)
- le 1er intermédiaire dans la course à la sélection
- le bilan de vos points forts et positifs

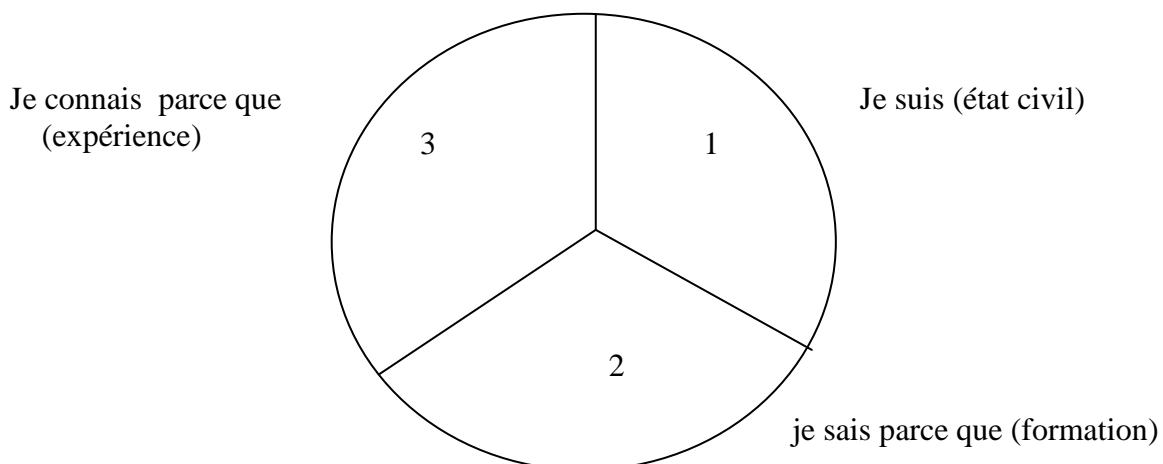
Préparation et rédaction du CV

Préparation psychologique :

- Bien se connaître pour bien se vendre : savoir ce que l'on veut, où l'on va, être motivé, connaître ses qualités et défauts
- Faire son bilan individuel : ce que vous savez faire, ce que vous pouvez faire, ce que vous aimez faire.
- Connaître l'entreprise, le poste, le profil...

Préparation matérielle :

- Prévoir du temps
- Réunir ses documents (diplômes, certificats de stage et de travail, lettres de référence, notes sur le bilan)
- Taper à la machine sur du papier blanc de bonne qualité, format A4 (21 x 29,7)
- Être clair dans la forme et dans le fond
- Écrire sans ratures, sans fautes, sans répétitions, sur une page ou 2 (ne pas écrire au verso)
- Rester homogène (mêmes marges, mêmes espaces...)
- Employer des phrases courtes et simples, tout en évitant le style télégraphique



Modèle possible de CV

1. Etat civil

- Prénom
- NOM
- Adresse
- Date et lieu de naissance
- Situation de famille

2. Formation

- Années d'études : établissements fréquentés
- Diplômes obtenus

3. Expérience professionnelle

- Période;
- lieu;
- fonction et responsabilités

4. Divers

Ce qui est relatif à des circonstances particulières :

- langues,
- permis de conduire,
- connaissances en informatique,
- sport
- loisirs ...

Exemple 1

- Xx
- État civil : Situation de famille :
Nationalité :
Âge :
Lieu de naissance :
- Expérience professionnelle
19xx - 19xx
- Formation
19xx - 19xx

Exemple 2

- Xx
- Téléphone xx
Email xxxx
État civil
Situation de famille :
Nationalité :
Âge :
Lieu de naissance :
- Objectifs

- Formation
19xx - 19xx
- Loisirs et intérêts personnels
- Langues
- Expérience professionnelle
19xx - 19xx
- Références

Exemple 3

- **Claudine Lorraine**

- **Expérience professionnelle**

- 1990–1994 Lorraine et associés Quelleville
Directrice des ventes
Responsable d'une augmentation des ventes de 5 à 10 MF.
Responsable du doublement des ventes par secteur.
Créatrice de 3 nouveaux produits conduisant à une croissance de 12 %.
- 1985–1990 Entreprise Marquignage Quelleville
Directrice adjointe
Responsable d'une augmentation des ventes de 22 % par an, sur 4 ans.
Contact avec les principaux organismes de prêt de la région.
Administration d'une subvention de l'état de 3 750 000 F.
- 1980–1984 Municipalité de Quelleville Quelleville
Préposée au développement
Responsable d'un budget annuel dépassant 50 MF.
Gestion du projet de rénovation de la rue Verte : 32 MF.
Coordinatrice du programme de protection incendie : 20 MF.
- 1975–1980 Municipalité de Quelleville Quelleville
Préposée stagiaire
Conception d'une brochure destinée à la promotion du tourisme.
Harmonisation des plans d'aménagement municipal et régional.
Conception et réalisation d'une maquette de présentation aux adjoints.

- **Formation**

- 1971–1975 Université de Quelleville Quelleville
Licence de commerce extérieur.
Maîtrise d'urbanisme.

- **Centres d'intérêts**

- Secourisme, voile et peinture à l'huile.

VI.4. Les présentations

Avez-vous jamais ressenti la gêne d'une première rencontre ?

Il est souvent très embarrassant d'aborder un groupe de personnes dont certaines ne nous sont pas connues. Si aucune d'entre elles ne nous accueille d'une parole aimable, nous avons rapidement l'impression d'être isolés, de ne pas participer à la conversation sur un pied d'égalité. Nous devenons timides, maladroits.

Il existe un moyen d'établir la relation entre individus, ce sont *les présentations*. Elles détendent l'atmosphère, fournissent un point de départ à l'entretien, donnent de l'assurance.

Se présenter :

Un homme aborde une personne inconnue: il se nomme, surtout devant une femme, avec une légère inclinaison de tête. Il n'indique ses titres ou sa fonction professionnelle que si c'est un élément d'information utile pour l'entretien qui va suivre.

Une femme se présente en faisant précéder à sa convenance son nom de *Madame* ou *Mademoiselle*. Une jeune fille donne son prénom et son nom : *Fatoumata Kéita*

NB: On ne se présente pas à n'importe qui, au passant à qui l'on demande du feu sur un trottoir, par exemple.

Présenter :

Nous sommes reconnaissants envers ceux qui nous présentent à des inconnus. Aussi, ne manquons jamais de présenter les uns aux autres nos relations qui ne se connaissent pas. C'est un devoir de courtoisie.

Règle générale :

On présente toujours les hommes, quel que soit leur rang, aux femmes; la personne la moins importante à la plus importante; les jeunes aux plus âgées. Dans les cas embarrassants, agissez avec tact. Par ex., demandez auparavant à une haute personnalité si elle ne trouve pas d'inconvénient à ce que vous lui présentiez telle ou telle personne de votre entourage. Ne respectez la différence d'âge, surtout à l'égard des femmes que si elle est très marquée.

Formules d'introduction :

- *Je crois que vous connaissez M. Mamadou OUEDRAOGO*
- *Puis-je vous présenter M. Mamadou OUEDRAOGO?*
- *Vous aurez plaisir, j'en suis sûr, à connaître M. Mamadou OUEDRAOGO.*

A un personnage important à qui l'on présente une femme :

- *Permettez-moi, Monsieur le Directeur, de vous présenter à Madame KONATE.*
- Après l'une de ces formules, on nomme la personne à qui a été faite la présentation :
 - * *Monsieur Moussa TOURE*
 - * *Madame KONATE*

Avec des familiers, on peut ajouter quelques mots qui situent les relations :

Je suis heureux de cette occasion de vous présenter mon ami Yacouba DRABO

Puis : *Aly CISSE, mon ancien voisin de chambre à la faculté.*

Formules de réponse :

On emploie souvent, à tort, le mot "*enchanté*". Seul celui qui est supérieur doit l'utiliser.

A un égal, on dit simplement : *Bonjour, Monsieur*

Ou : *Je suis heureux de vous connaître*

Un homme présente ses hommages à une femme mariée : *Madame, mes hommages*

A un supérieur, on se déclare *honoré* ou *très honoré* de lui être présenté

A une haute personnalité un homme présente ses *respects*.

Remarques :

Pour une présentation, on se tient toujours debout, et sans cigarette, les hommes sont découverts évidemment.

- On regarde dans les yeux la personne que l'on salue
- On ne remet pas sa carte de visite à une femme en guise de présentation
- C'est la femme, ou le supérieur ou le plus âgé, qui tend la main si elle le désire.
- On donne les titres les plus courants :
 - *Monsieur le Docteur W*
 - *Monsieur l'Abbé X*
 - *Le Capitaine Y*
 - *Maître Z* (pour un avocat, un notaire, un huissier)
 - *Monsieur le Directeur Général*

Bibliographie (ouvrages exploités)

- Denis Baril et Jean Guillet. Techniques de l'expression écrite et orale. Editions Sirey, 1996, 2 t.
- Jacques Gandouin et Jean-Marie Roussignol. Rédaction administrative. Afrique. Librairie Armand Colin, 1996
- Patrick de Sainte Lorette, Jo Marzé. La lettre de motivation. Editions d'Organisation, 2003
- Catherine Huguet. Les Règles d'or du curriculum vitae
- Henri Fontenay. La bonne correspondance. Editions Nathan, Paris, 1996