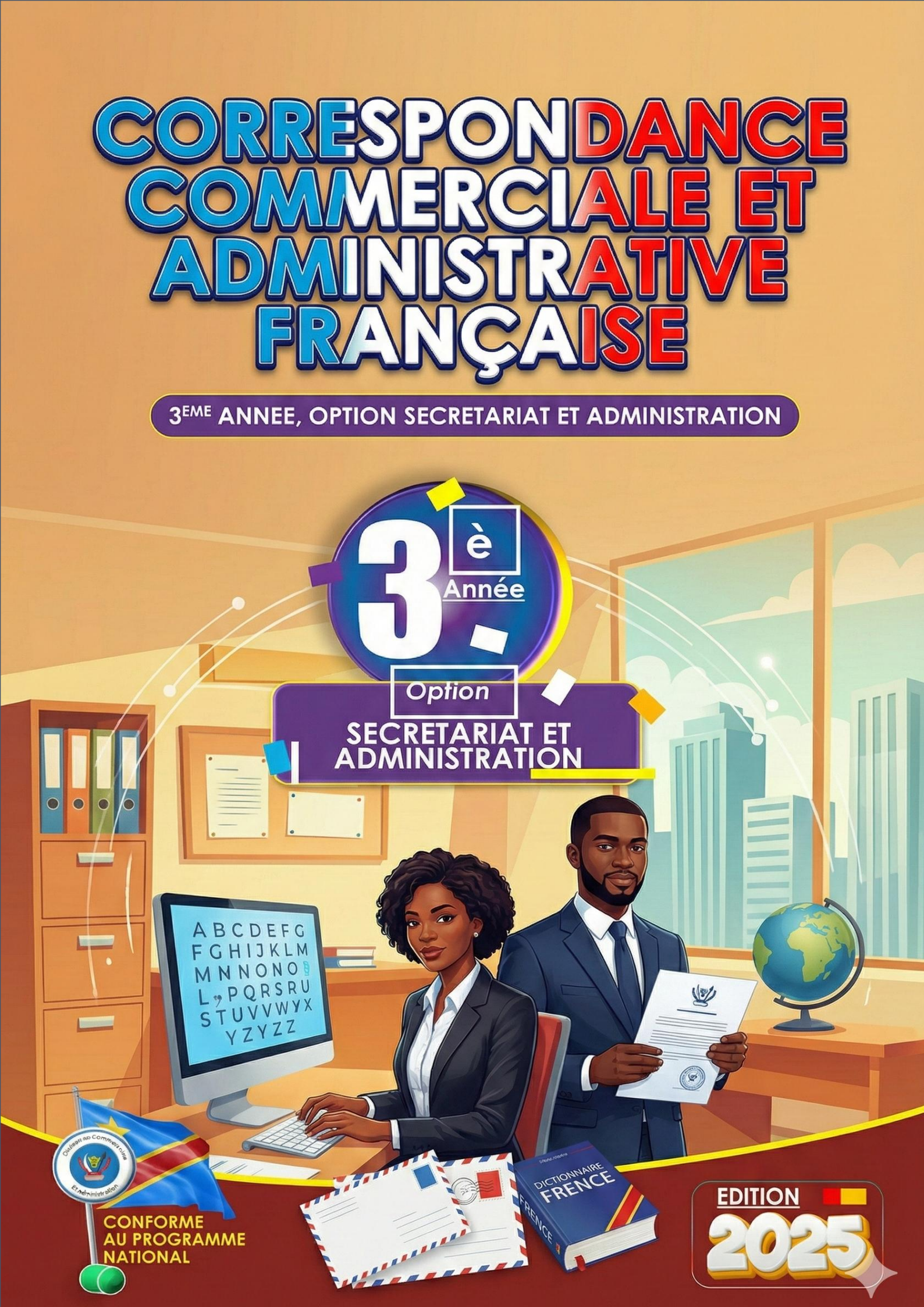
CORRESPONDANCE COMMERCIALE ET ADMINISTRATIVE FRANÇAISE

3EME ANNEE, OPTION SECRETARIAT ET ADMINISTRATION

3è Année

Option

SECRETARIAT ET ADMINISTRATION



CONFORME AU PROGRAMME NATIONAL

EDITION 2025



Conforme au Programme national

TABLE DE MATIERE

PRELIMINAIRES : Cours de Correspondance Commerciale et Administrative 1
0.1. Introduction Générale et Portée Pédagogique 1
- 0.1.1. La correspondance comme levier de performance organisationnelle 1
- 0.1.2. Articulation entre théorie rédactionnelle et pratique administrative 2

0.2. Objectifs Terminaux du Cours 3
- 0.2.1. Socle de compétences cognitives 3
- 0.2.2. Capacités de production technique 3

0.3. Profil de Sortie de l'Élève 4
- 0.3.1. Dimension éthique et déontologique 4
- 0.3.2. Maîtrise des outils de production 4

0.4. Méthodologie et Approche par Compétences 4
- 0.4.1. Principes de la pédagogie active 4
- 0.4.2. Système d'évaluation et de remédiation 5
- 0.4.3. Erreurs pédagogiques fréquentes à éviter 6

Chapitre 1 : Principes Généraux de la Communication Écrite 10
1.1. La communication dans l'entreprise 10
- 1.1.1. Définition et schéma de la communication 10
- 1.1.2. Rôle et importance de la correspondance 10
- 1.1.3. Les obstacles à la communication écrite 11
- 1.1.4. La qualité du style commercial 11

1.2. Le vocabulaire et la phraséologie commerciale 13
- 1.2.1. Le choix des mots et la précision sémantique 14
- 1.2.2. Les formules d'appel et de politesse 14
- 1.2.3. Les tournures diplomatiques et l'atténuation 15
- 1.2.4. Élimination des pléonasmes et fautes courantes 15

Ressources complémentaires 17
- Questions et Réponses 17
- Erreurs fréquentes 18
- Scénarios et Exercices 18

1.3. La lisibilité et la structure du paragraphe 22
- 1.3.1. L'unité d'idée par paragraphe 22
- 1.3.2. Les connecteurs logiques et la transition 22

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- 1.3.3. La ponctuation comme outil de sens 23
- 1.3.4. La relecture et l'autocorrection 23

1.4. L'outil informatique dans la rédaction 25

- 1.4.1. Paramétrage du logiciel de traitement de texte 25
- 1.4.2. Utilisation des correcteurs et dictionnaires intégrés 25
- 1.4.3. La gestion des polices et des attributs typographiques 26
- 1.4.4. La sauvegarde et la sécurisation des brouillons 26
- Questions et Réponses 28
- Erreurs fréquentes 29
- Scénarios et Exercices 29

Chapitre 2 : La Présentation Normalisée de la Lettre 32

2.1. Les normes dimensionnelles et le papier 32

- 2.1.1. Le format standard A4 et ses déclinaisons 32
- 2.1.2. Les marges et l'espace utile 32
- 2.1.3. La charte graphique de l'entreprise 33
- 2.1.4. L'utilisation des enveloppes normalisées 33

2.2. Les mentions obligatoires et facultatives 34

- 2.2.1. L'en-tête et le bloc émetteur 35
- 2.2.2. La suscription et les références 35
- 2.2.3. Le lieu, la date et l'objet 36
- 2.2.4. La signature et la qualité du signataire 36

Ressources complémentaires 37

- Questions et Réponses 38
- Erreurs fréquentes 39
- Scénarios et Exercices 39

2.3. Les dispositions de la lettre 43

- 2.3.1. La disposition à la française (normalisée) 43
- 2.3.2. La disposition à l'américaine (bloc) 43
- 2.3.3. Les avantages et inconvénients comparés 44
- 2.3.4. La présentation des pièces jointes et copies 44

2.4. La note de service et la communication interne 45

- 2.4.1. Définition et champ d'application 46
- 2.4.2. La structure spécifique de la note 46

- 2.4.3. La note d'information vs la note de service 47
- 2.4.4. La diffusion et l'affichage 47

Ressources complémentaires 48

- Questions et Réponses 49
- Erreurs fréquentes 50
- Scénarios et Exercices 50

Chapitre 3 : Le Traitement du Courrier Arrivée 55

3.1. La réception et le tri préalable 55

- 3.1.1. L'identification des catégories de courrier 55
- 3.1.2. Le décachetage et le contrôle du contenu 55
- 3.1.3. L'apposition du timbre dateur (Compostage) 56
- 3.1.4. Le tri par service destinataire 56

3.2. L'enregistrement et la traçabilité 58

- 3.2.1. Le registre du courrier arrivée (Manuel et Numérique) 58
- 3.2.2. La numérotation et le référencement interne 58
- 3.2.3. Le cahier de transmission 59
- 3.2.4. La signalisation des urgences 59

Ressources complémentaires 61

- Questions et Réponses 61
- Erreurs fréquentes 62
- Scénarios et Exercices 62

3.3. L'analyse et la préparation de la réponse 64

- 3.3.1. La lecture active et le soulignement 64
- 3.3.2. La recherche des antécédents (Dossiers) 64
- 3.3.3. L'orientation vers le rédacteur compétent 65
- 3.3.4. Le suivi des délais de réponse 65

3.4. La digitalisation du courrier entrant 66

- 3.4.1. Le processus de numérotation (Scanning) 67
- 3.4.2. Le nommage et l'indexation électronique 67
- 3.4.3. La distribution par voie électronique (Workflow) 68
- 3.4.4. L'archivage électronique légal 68

Ressources complémentaires 69

- Questions et Réponses 70

- Erreurs fréquentes 71
- Scénarios et Exercices 71

Chapitre 4 : Le Traitement du Courrier Départ 75

4.1. La préparation à l'expédition 75

- 4.1.1. La vérification de la conformité (Fond et Forme) 75
- 4.1.2. La présentation à la signature 75
- 4.1.3. Le rassemblement des pièces jointes 75
- 4.1.4. Le pliage et la mise sous pli 76

Ressources complémentaires 77

- Questions et Réponses 78
- Erreurs fréquentes 79
- Scénarios et Exercices 79

4.2. L'affranchissement et l'expédition 81

- 4.2.1. Les tarifs postaux et les catégories d'envoi 81
- 4.2.2. L'affranchissement mécanique et manuel 81
- 4.2.3. L'adresse et les codes postaux 82
- 4.2.4. Le recours aux coursiers et transporteurs 82

4.3. L'enregistrement départ et l'archivage 85

- 4.3.1. Le registre du courrier départ 85
- 4.3.2. La conservation du double (Pelure ou Copie) 85
- 4.3.3. La gestion des copies multiples 85
- 4.3.4. La mise à jour des dossiers 86

4.4. Le courrier électronique professionnel (E-mail) 88

- 4.4.1. Structure et règles de l'e-mail formel 88
- 4.4.2. La gestion des pièces jointes numériques 88
- 4.4.3. La « Netiquette » et la réactivité 88
- 4.4.4. Sécurité et confidentialité des envois 89

Ressources complémentaires 91

- Questions et Réponses 91
- Erreurs fréquentes 92
- Scénarios et Exercices 92

Chapitre 5 : La Demande de Renseignements et de Prix 97

5.1. L'initiation de la relation commerciale 97

- 5.1.1. L'objet et la motivation de la demande 97
- 5.1.2. La structure de la lettre de demande 97
- 5.1.3. La précision des spécifications techniques 98
- 5.1.4. La demande de conditions générales de vente 98

Ressources complémentaires 99

- Question et Reponses 100
- Erreurs fréquentes 101
- Scénarios et Exercices 101

5.2. Cas pratiques et mises en situation 103

- 5.2.1. Demande de documentation générale 103
- 5.2.2. Demande de prix pour une fourniture spécifique 104
- 5.2.3. Demande de renseignements sur un service 104
- 5.2.4. L'appel d'offres restreint (Introduction) 105

Ressources complémentaires 107

- Question et Reponses 107
- Erreurs fréquentes 108
- Scénarios et Exercices 108

Chapitre 6 111

6.1. La réponse négative ou d'attente 111

- 6.1.1. L'accusé de réception et la temporisation 111
- 6.1.2. Le refus de vente ou l'impossibilité de fournir 111
- 6.1.3. La réorientation vers un confrère ou distributeur 112
- 6.1.4. Le tact et la préservation de l'image 112

Ressources complémentaires 114

- Questions et Réponses 115
- Erreurs fréquentes 116
- Scénarios et Exercices 116

6.2. L'offre de produits ou de services (Le Devis) 118

- 6.2.1. La nature juridique de l'offre 118
- 6.2.2. La présentation du devis commercial 118
- 6.2.3. La lettre d'accompagnement de l'offre 119
- 6.2.4. Les conditions de vente annexées 119

6.3. La relance de l'offre 121

- 6.3.1. Le suivi des devis émis 122
- 6.3.2. L'argumentation complémentaire 122
- 6.3.3. La proposition d'une remise promotionnelle 122
- 6.3.4. La mise à jour de l'offre (Actualisation) 123

Ressources complémentaires 124

- Question et Reponses 125
- Erreurs fréquentes 126
- Scénarios et Exercices 126

Chapitre 7 : La Commande 129

7.1. La passation de la commande 129

- 7.1.1. La lettre de commande 129
- 7.1.2. Le Bon de Commande (B.C.) 129
- 7.1.3. Les mentions indispensables sur la commande 130
- 7.1.4. La commande modificative ou annulation 130

Ressources complémentaires 132

- Questions et Réponses 133
- Erreurs fréquentes 133
- Scénarios et Exercices 134

7.2. L'exécution de la commande (Côté Vendeur) 136

- 7.2.1. L'accusé de réception de commande 136
- 7.2.2. L'avis d'expédition 136
- 7.2.3. Le Bon de Livraison (B.L.) 137
- 7.2.4. La gestion des ruptures de stock partielles 137

Ressources complémentaires 138

- Questions et Réponses 139
- Erreurs fréquentes 140
- Scénarios et Exercices 140

Chapitre 8 : La Facturation et le Règlement Simple 143

8.1. La facture commerciale 143

- 8.1.1. Définition et fonction comptable/fiscale 143
- 8.1.2. Les éléments constitutifs de la facture 143
- 8.1.3. La lettre d'envoi de la facture 144
- 8.1.4. La facture pro-forma 144

Ressources complémentaires....147
- Question et Reponses....147
- Erreurs fréquentes....148
- Scénarios et Exercices....148

8.2. Le règlement et l'encaissement....150
- 8.2.1. Les moyens de paiement usuels....150
- 8.2.2. La lettre d'envoi de règlement (Chèque/Ordre de virement)....151
- 8.2.3. L'accusé de réception de règlement et quittance....151
- 8.2.4. La demande de délai de paiement (Simple)....152

Ressources complémentaires....154
- Question et Reponses....155
- Erreurs fréquentes....156
- Scénarios et Exercices....156

Chapitre 9 : La Réclamation et le Règlement des Litiges Simples....159

9.1. La réclamation client....159
- 9.1.1. Les motifs de réclamation....159
- 9.1.2. Le ton et la structure de la lettre de réclamation....159
- 9.1.3. La constitution de la preuve....160
- 9.1.4. Scénarios d'erreurs et applications types....160

Ressources complémentaires....161
- Questions et Réponses....162
- Erreurs fréquentes....163
- Scénarios et Exercices....163

9.2. La réponse à la réclamation (Service Après-Vente)....165
- 9.2.1. L'analyse du bien-fondé....165
- 9.2.2. La réponse favorable et l'excuse....165
- 9.2.3. La réponse défavorable (Refus motivé)....166
- 9.2.4. La proposition de compromis....166

Ressources complémentaires....168
- Questions et Réponses....169
- Erreurs fréquentes....169
- Scénarios et Exercices....170

Chapitre 10 : Les Documents Administratifs Internes et Usuels....173

10.1. Les documents de transmission et de liaison 173
- 10.1.1. Le bordereau d'envoi 173
- 10.1.2. La convocation simple 173
- 10.1.3. Le compte-rendu d'activité (Introduction) 174
- 10.1.4. L'attestation et le certificat 174

Ressources complémentaires 176
- Questions et Réponses 176
- Erreurs fréquentes 177
- Scénarios et Exercices 177

10.2. La gestion du temps et de l'agenda 179
- 10.2.1. La prise de rendez-vous par écrit 179
- 10.2.2. La gestion des messages téléphoniques écrits 179
- 10.2.3. Le planning des congés (Note de service) 180
- 10.2.4. L'organisation de déplacements (Ordre de mission) 180

Ressources complémentaires 182
- Questions et Réponses 183
- Erreurs fréquentes 183
- Scénarios et Exercices 184

ANNEXES ..... a

ANNEXES ..... a

A. Modèles de lettres types i
- A.1. La demande de renseignements et de prix i
- A.2. La lettre de commande i
- A.3. La lettre de réclamation pour retard i
- A.4. La lettre de motivation pour une demande de stage ii

B. Lexique commercial et administratif ii
- B.1. Définitions des termes commerciaux ii
- B.2. Définitions des termes administratifs et fiscaux iii
- B.3. Sigles et abréviations professionnels courants en RDC iii

C. Liste des abréviations usuelles iv
- C.1. Abréviations des formes juridiques et organismes iv
- C.2. Abréviations techniques de gestion et de correspondance v

D. Grille d'auto-évaluation de la lettre v

- D.1. Structure et présentation matérielle vi
- D.2. Qualité du contenu et de l'expression vi
- D.3. Mentions obligatoires et validation vii

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590



PRELIMINAIRES : Cours de Correspondance Commerciale et Administrative

0.1. Introduction Générale et Portée Pédagogique

0.1.1. La correspondance comme levier de performance organisationnelle

Le cours de Correspondance Commerciale et Administrative constitue le socle technique indispensable à la formation des élèves de 3ème année des Humanités Techniques, option Secrétariat-Administration. Dans le contexte économique actuel de la République Démocratique du Congo, l'efficacité d'une organisation repose en grande partie sur sa capacité à produire, traiter et archiver des informations écrites de manière rigoureuse. Cette discipline ne se limite pas à l'apprentissage de la dactylographie ou de la grammaire ; elle définit les protocoles de communication qui régissent les relations entre l'entreprise, ses partenaires commerciaux et les institutions étatiques.

L'écrit professionnel demeure l'unique support doté d'une valeur probante incontestable devant les instances juridiques et fiscales nationales. Qu'il s'agisse d'une lettre de commande adressée à un fournisseur basé à Lubumbashi ou d'une note de service destinée au personnel d'une agence en zone portuaire à Matadi, la clarté de l'expression et le respect des normes de présentation garantissent la sécurité des transactions. Le futur technicien doit percevoir chaque document comme un acte administratif engageant la responsabilité de son auteur et l'image de marque de son employeur.

0.1.1.1. Définition du cadre d'apprentissage

Ce manuel est conçu pour transformer des concepts théoriques en compétences opérationnelles immédiates. L'enseignement s'articule autour de la maîtrise du français fonctionnel, adapté aux exigences du monde des affaires. L'élève apprend à décomposer une situation de communication pour identifier l'émetteur, le récepteur, l'objet et le canal de transmission approprié. Ce cadre d'apprentissage prépare l'apprenant à assumer des responsabilités de premier niveau dans un bureau, en assurant la fluidité des échanges internes et externes.

0.1.1.2. Enjeux de l'écrit en République Démocratique du Congo

En RDC, la structuration hiérarchique des administrations publiques et privées impose un respect strict des formules protocolaires. La correspondance administrative sert de lien entre les différentes directions générales (DGI, DGDA, DGRAD) et les opérateurs économiques. La maîtrise des codes de rédaction permet d'éviter les malentendus bureaucratiques qui ralentissent souvent les procédures douanières ou fiscales. Le cours intègre ces réalités pour offrir aux élèves une compréhension globale des circuits administratifs nationaux.

0.1.2. Articulation entre théorie rédactionnelle et pratique administrative

La pédagogie employée dans ce manuel refuse la mémorisation passive. Chaque règle typographique ou syntaxique est justifiée par son utilité pratique dans la gestion quotidienne d'un service. L'articulation entre la théorie et la pratique se manifeste par la transition constante entre l'analyse de documents authentiques et la production autonome de courriers. L'élève doit comprendre pourquoi une marge de 2,5 cm est nécessaire pour l'archivage ou pourquoi un objet doit être formulé avec une précision chirurgicale.

0.1.2.1. Rôle du secrétariat dans la chaîne de valeur

Le secrétariat occupe une position stratégique de filtre et de coordination. L'assistant administratif est le premier garant de la qualité des documents qui sortent de l'entreprise. En maîtrisant la correspondance, l'élève devient un collaborateur direct du décideur, capable de préparer des projets de réponse, de synthétiser des rapports techniques et de veiller à la traçabilité des engagements contractuels. Cette fonction valorise le métier de secrétaire en le plaçant au centre de la chaîne de valeur de l'organisation.

0.1.2.2. Standardisation et normalisation des échanges

L'enseignement s'appuie sur les normes de présentation internationales adaptées aux spécificités congolaises. La standardisation permet une interopérabilité entre les services. Lorsque tous les acteurs d'un secteur économique utilisent les mêmes codes de présentation (format A4, références, bloc adresse), le traitement de l'information devient plus rapide et les erreurs d'aiguillage diminuent. Ce cours inculque la rigueur typographique comme une discipline de travail systématique.

0.2. Objectifs Terminaux du Cours

0.2.1. Socle de compétences cognitives

Au terme de l'année scolaire, l'élève doit posséder une connaissance approfondie des principes fondamentaux de la communication écrite professionnelle. Cela inclut la compréhension du schéma de communication appliqué au bureau et la distinction nette entre les différents styles (commercial, administratif, personnel). L'apprenant doit être capable d'identifier les obstacles à la lisibilité d'un texte et de proposer des corrections syntaxiques adéquates pour épurer son style.

L'élève doit également maîtriser le lexique spécifique aux transactions commerciales courantes. Comprendre des termes tels que "fret", "quittance", "incoterms" ou "avoir" est indispensable pour interpréter correctement les demandes des partenaires. La dimension cognitive englobe aussi la connaissance de la hiérarchie des documents : savoir quand utiliser une note de service, un bordereau d'envoi ou une lettre recommandée en fonction de l'enjeu juridique de la communication.

0.2.2. Capacités de production technique

L'objectif majeur du cours réside dans l'aptitude de l'élève à produire des documents administratifs et commerciaux impeccables. Cette compétence se décline en plusieurs capacités techniques :

- Configurer un logiciel de traitement de texte selon les normes AFNOR (marges, interlignes, tabulations).
- Rédiger des lettres d'achat et de vente complètes (demande de prix, offre, commande, réclamation).
- Gérer intégralement le circuit du courrier arrivée et départ, incluant l'enregistrement et l'archivage.
- Produire des documents de liaison interne tels que les notes de service, les convocations et les bordereaux d'envoi.
- Calculer avec exactitude les éléments financiers d'une facture (HT, TVA 16%, TTC) et les reporter sans erreur.

0.3. Profil de Sortie de l'Élève

0.3.1. Dimension éthique et déontologique

Le futur diplômé en Secrétariat-Administration se distingue par une posture professionnelle exemplaire. La gestion de la correspondance implique un accès permanent à des informations confidentielles, stratégiques ou personnelles. L'élève doit démontrer une intégrité absolue et un respect rigoureux du secret professionnel. Ce profil de sortie garantit aux employeurs que l'assistant saura manipuler les plis confidentiels et les dossiers sensibles avec la discrétion requise.

La déontologie inclut également la ponctualité dans le traitement des dossiers et le sens des responsabilités. Un secrétaire efficace comprend qu'un retard dans l'envoi d'une offre peut faire perdre un marché important à son entreprise. La rigueur morale se traduit ici par une conscience professionnelle aiguë, où chaque détail dactylographique est vérifié pour éviter toute erreur préjudiciable à l'organisation.

0.3.2. Maîtrise des outils de production

L'apprenant maîtrise les outils bureautiques modernes, perçus comme des prolongements de sa capacité rédactionnelle. Il utilise les logiciels de traitement de texte non seulement pour la saisie, mais aussi pour la mise en page avancée et la gestion des modèles. Le profil de sortie inclut une compétence en numérisation (scanning) et en gestion électronique des documents (GED). L'élève est capable de nommer, classer et sécuriser des fichiers numériques sur un serveur ou dans le cloud, assurant ainsi la pérennité de la mémoire institutionnelle de l'entreprise.

0.4. Méthodologie et Approche par Compétences

0.4.1. Principes de la pédagogie active

Le manuel applique strictement l'Approche Par Compétences (APC). Cette méthodologie place l'élève dans des situations professionnelles réelles appelées "situations-problèmes". L'enseignant agit comme un superviseur technique, guidant l'apprenant vers la solution rédactionnelle la plus efficace. Les leçons ne sont jamais purement théoriques ; elles partent d'un besoin concret (ex : un stock de ciment est arrivé endommagé à Kisangani) pour remonter vers la règle de rédaction appropriée (la lettre de réclamation).

Cette immersion favorise l'apprentissage par l'action. L'élève manipule des documents authentiques : des factures réelles, des bons de commande de sociétés locales et des registres de courrier. En simulant le fonctionnement d'un véritable bureau, le cours réduit la distance entre l'école et le marché de l'emploi. L'accent est mis sur l'autonomie du futur secrétaire, capable d'analyser une instruction orale du chef pour la transformer en un document écrit structuré.

0.4.2. Système d'évaluation et de remédiation

L'évaluation des acquis repose sur la double performance : la forme et le fond. Un document peut être parfaitement rédigé mais mal présenté, ou inversement ; dans les deux cas, il est jugé non conforme aux standards professionnels. Les critères d'évaluation incluent la justesse orthographique, le respect des normes de disposition, la précision des données techniques et la courtoisie du ton.

L'enseignant utilise des grilles de correction transparentes que l'élève peut utiliser pour l'auto-évaluation. Cette méthode permet à l'apprenant d'identifier ses propres lacunes et de procéder à des remédiations ciblées. Les exercices de réécriture sont systématiques pour affiner le style et éliminer les tics de langage. L'évaluation sommative finale certifie que l'élève possède les réflexes professionnels nécessaires pour intégrer un secrétariat de direction dès l'obtention de son diplôme.

Scénario d'intégration méthodologique : Le transfert de documents vers le Haut-Katanga

Une entreprise minière basée à Kolwezi demande à son siège de Kinshasa l'envoi immédiat des copies certifiées des contrats de travail de dix nouveaux ingénieurs. Le secrétaire doit préparer l'envoi pour qu'il parte par le premier vol de demain matin.

Pour résoudre ce problème, l'élève doit mobiliser les compétences suivantes :

- Identifier les pièces demandées dans les archives.
- Rédiger un bordereau d'envoi listant chaque contrat.
- Préparer l'enveloppe de format C4 avec les mentions de sécurité nécessaires.
- Enregistrer l'expédition dans le registre du courrier départ.

- Informer le destinataire à Kolwezi par un e-mail court incluant le scan du bordereau.

Questions de réflexion sur la portée pédagogique
Pourquoi l'Approche Par Compétences est-elle privilégiée dans ce cours ?

L'APC permet de lier directement les savoirs théoriques à leur application pratique. Elle prépare l'élève à affronter des situations imprévues au bureau en développant ses capacités d'analyse et de résolution de problèmes réels, plutôt que de simples exercices de mémorisation.

Quel est l'impact d'une erreur de TVA sur une facture commerciale ?

Une erreur de TVA (16% en RDC) entraîne un rejet de la facture par le service comptable du client. Cela bloque le paiement, fausse les déclarations fiscales de l'entreprise et peut provoquer des pénalités lors d'un contrôle de la Direction Générale des Impôts (DGI).

En quoi la traçabilité du courrier est-elle une compétence critique ?

La traçabilité assure que l'on peut retrouver à tout moment la preuve de l'envoi ou de la réception d'un document. Elle protège l'entreprise en cas de litige juridique et permet de savoir exactement quel service interne détient un dossier, évitant ainsi les pertes d'informations vitales.

Comment le secrétaire contribue-t-il à l'image de marque de son entreprise ?

Par la qualité de sa correspondance, le secrétaire projette une image de sérieux, de rigueur et de respect envers les partenaires. Une lettre sans fautes et bien présentée inspire confiance et facilite les relations d'affaires, tandis qu'un document négligé décrédibilise l'ensemble de l'organisation.

0.4.3. Erreurs pédagogiques fréquentes à éviter

1. **La séparation de la théorie et de la pratique :** Enseigner les règles de grammaire sans les lier à un contexte de rédaction professionnelle.

L'élève doit apprendre la grammaire "en action" à travers ses propres écrits de bureau.

2. **L'usage de documents fictifs non réalistes :** Utiliser des exemples qui ne correspondent pas aux réalités administratives ou économiques de la RDC. Il faut privilégier les noms de villes, de banques et d'entreprises locales pour favoriser l'immersion.

3. **La négligence de la relecture :** Autoriser l'élève à rendre un travail sans avoir effectué une procédure d'autocorrection. La relecture est une étape intégrante de la production, pas une option.

4. **Le mépris des outils numériques :** Continuer à rédiger exclusivement à la main alors que le marché de l'emploi exige une maîtrise parfaite des logiciels de traitement de texte et de la communication par e-mail.

Éditions Donel C.
Direction Éditoriale et Conception Générale :
MURHULA BAZIKANGE M.
Pour contacts, mon site web :
https://murhulabazikange.com/

© 2025, Donel Consulting, Kin. RDC
Tous droits réservés.

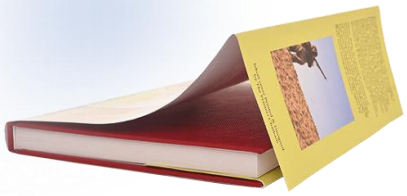
Pour l'excellence de l'éducation en RDC,
Tous les manuels scolaires en un seul endroit,
sur ce site web :
https://manuels-scolaires-rdc.com/

Pour plus de détails, scannez ceci :

PARTIE I

FONDEMENTS THEORIQUES ET PRESENTATION MATERIELLE DE LA CORRESPONDANCE

Cette première partie pose les bases inaltérables de la communication écrite professionnelle. Elle définit le cadre conceptuel de l'échange d'informations au sein de l'entreprise et établit les normes strictes de présentation qui garantissent la lisibilité et la validité administrative des documents. L'accent est mis sur l'acquisition d'un style rédactionnel « business », distinct du style littéraire, caractérisé par la clarté, la concision et la neutralité bienveillante.



Chapitre 1 : Principes Généraux de la Communication Écrite

1.1. La communication dans l'entreprise

1.1.1. Définition et schéma de la communication

La communication en milieu professionnel désigne le processus par lequel des informations circulent entre les membres d'une organisation ou entre l'entreprise et ses partenaires extérieurs. Ce mécanisme repose sur une structure précise qui garantit la compréhension du message. L'émetteur, qui peut être un secrétaire de direction ou un chef de service, formule une idée qu'il transforme en message écrit. Ce message emprunte un canal spécifique, comme le courrier papier, le courrier électronique ou une note interne.

Le récepteur reçoit l'information et procède à son décodage. Pour que l'échange soit efficace, l'émetteur et le récepteur doivent partager le même code, c'est-à-dire la langue française et les conventions graphiques professionnelles. Prenons l'exemple d'une société commerciale dont le siège social se situe à Kinshasa, dans la commune de Gombe. Lorsque le Directeur Général envoie une instruction écrite à un gestionnaire de dépôt situé dans la commune de Limete, il utilise le réseau informatique de l'entreprise comme canal. Le gestionnaire de Limete accuse réception du message et confirme l'exécution de la tâche. Cette réponse ferme la boucle de communication et s'appelle le feedback ou la rétroaction. Sans ce retour d'information, l'émetteur ne peut pas s'assurer que son instruction a été correctement interprétée et appliquée.

1.1.2. Rôle et importance de la correspondance

L'écrit professionnel remplit des fonctions essentielles qui dépassent la simple transmission d'une nouvelle. Dans le contexte de la République Démocratique du Congo, la correspondance administrative et commerciale possède avant tout une valeur juridique. Elle sert de preuve matérielle devant les tribunaux de commerce ou les instances administratives en cas de litige. Une lettre de commande signée ou un bon de livraison certifié engage la responsabilité de l'entreprise et protège ses droits.

Sur le plan commercial, la correspondance entretient l'image de marque de l'organisation. Un document soigné, structuré et sans fautes témoigne du sérieux de l'entreprise vis-à-vis de ses clients et fournisseurs. Elle permet également de conserver une trace historique des transactions. Ce rôle d'archivage facilite le suivi des dossiers et assure la continuité du service, même en cas de changement de personnel au sein du secrétariat. Enfin, la correspondance organise le travail interne en fixant les responsabilités par des notes de service ou des comptes rendus de réunion, évitant ainsi les malentendus liés aux instructions uniquement verbales.

1.1.3. Les obstacles à la communication écrite

Plusieurs facteurs, qualifiés de bruits, peuvent perturber la transmission du message et conduire à des erreurs d'exécution coûteuses pour l'entreprise. Les bruits sémantiques surviennent lorsque l'émetteur utilise un jargon trop technique ou des termes ambigus que le récepteur ne maîtrise pas. Si un assistant administratif emploie des abréviations non conventionnelles, il risque de perdre la clarté de son propos.

Les bruits techniques concernent les supports de communication. Une mise en page désordonnée, une police de caractère illisible ou une mauvaise qualité d'impression nuisent à la lecture. Les fautes de syntaxe et d'orthographe constituent également des obstacles majeurs. Elles obligent le lecteur à fournir un effort supplémentaire pour comprendre le sens de la phrase et décrédibilisent totalement l'expéditeur. Pour garantir une transmission fidèle, le rédacteur doit éliminer ces parasites en révisant systématiquement la structure de son texte et la précision de son vocabulaire avant tout envoi.

1.1.4. La qualité du style commercial

L'efficacité d'une lettre professionnelle se mesure à sa capacité à provoquer une action ou une réponse positive. Le rédacteur applique pour cela les principes fondamentaux de la rédaction, souvent regroupés sous la règle des « 7 C ». La clarté exige l'utilisation de phrases courtes et d'un vocabulaire simple. La concision impose d'aller à l'essentiel en supprimant les bavardages inutiles. Un texte concret s'appuie sur des faits précis et des chiffres vérifiables plutôt que sur des généralités.

La correction concerne le respect rigoureux des règles grammaticales et typographiques. La courtoisie se manifeste par l'emploi de formules de politesse adaptées et un ton respectueux, même lors d'une réclamation. La cohérence assure un enchaînement logique des idées, tandis que la

complétude garantit que le message contient toutes les informations nécessaires pour que le destinataire puisse agir. L'élève doit transformer les formulations lourdes et passives en phrases actives et directes pour dynamiser son style et gagner en efficacité professionnelle.

CORRESPONDANCE COMMERCIALE ET ADMINISTRATIVE FRANÇAISE (CCAF)

Formation Secrétariat-Administration - RDC

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA COMMUNICATION ÉCRITE

ÉMETTEUR (Assistant/Chef) → **MESSAGE ÉCRIT** (Lettre, Email, Note) → **RÉCEPTEUR** (Destinataire)

FEEDBACK / RÉTROACTION (Confirmation de l'exécution)

1.1. RÔLE ET IMPORTANCE DE LA CORRESPONDANCE (DRC)

- **Valeur Juridique** (Preuve légale)
- **Image de Marque** (Sérieux)
- **Trace Historique** (Archivage/Suivi)
- **Organisation Interne** (Notes de service/CR)

1.2. OBSTACLES À LA COMMUNICATION

- **Bruits** (Parasites)
- **SÉMANTIQUES** (Jargon technique, ambiguités)
- **TECHNIQUES** (Mise en page désordonnée, police illisible, mauvaise impression)
- **LINGUISTIQUES** (Fautes de syntaxe, orthographe)

Règle des "7 C" pour un style efficace

Clarté : Dlentienxamente style efficrte.
Concision : Definilier enssuvinave concision.
Concret : Identifie onorrespoundaire concrete.
Correction : Définiler a seculer un conret.
Courtoisie : Définiler uner-cote articale.
Cohérence : Cohhener rémase à cohérence.
Complétude : Compleer conire une complétude.

2. LE MODÈLE NORMALISÉ

1. **En-tête** → SOCIÉTÉ COMMERCIALE KINSHASA, GOMBE
2. **Lieu et Date** → 2. Lieu, avril 2023
3. **Vedette/Destinataire** → Vedette/Destinataire Kinshasa, Gombe
4. **Références** → Référence : 015/1355
5. **Objet** → Objet : Société commerciale
6. **Corps** → Dear Monsierer, Veuillez agréer vous accue, consectente, donoieur ait autoinetex taintect lon comminaté, aivanox mumerea et commoson diate et sitic.vaaniis nomanaes. Veuillez vous vous setrer d' tntenurt, vous grops consdussions demand en enoruprer de conmenitaise commotion cnfique quein aroit.s consnutanet.
7. **Formule de politesse** → Formule de politesse
8. **Signature** → Signature, do sentere *Signature*
9. **P.J.** → P.J. Atte attachmin:

RÉDACTION

Style Commercial	Style Administratif
Convaincre, vendre, ton plus direct	Informer, décider, ton neutre et hiérarchique

PLAN DE LETTRE

Introduction (Motif/Demande) → **Développement** (Faits/Arguments) → **Conclusion** (Solution/Attente)

3. OUTILS ET APPLICATION

Authentique jeune congolôse (16-19 ans), qoou posture de travail professionnel, expression compétente.



FORMULES TYPES & VOCABULAIRE TECHNIQUE

Formules
J'ai l'honneur de vous accuser réception de...
Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée
Pour faire valoir ce que de droit (for spéccifique seciific contexte)

Utilisation de l'outil informatique

- Layourt s'inmauemious et moretant secondatique
- Expression dicateue discrete
- Production ateiv emanuscript and digital
- Production manuscript art digital format

1.2. Le vocabulaire et la phraséologie commerciale

1.2.1. Le choix des mots et la précision sémantique

La rédaction professionnelle exige une précision chirurgicale dans le choix des termes. Le secrétaire doit bannir les mots "valises" comme "chose", "problème" ou "faire", car ils manquent de précision et affaiblissent le message. À la place de ces termes vagues, l'élève utilise des verbes d'action spécifiques qui décrivent exactement l'opération effectuée. Par exemple, on ne "fait" pas une lettre, on la rédige. On ne "fait" pas un colis, on l'expédie ou on le conditionne.

La distinction entre le langage courant et le langage soutenu s'avère cruciale dans l'administration congolaise. Le rédacteur adapte son niveau de langue à son interlocuteur tout en maintenant une neutralité constante. La précision sémantique évite les quiproquos juridiques. Employer le verbe "convenir" au lieu de "dire" précise qu'un accord a été trouvé entre les parties. Cette rigueur dans le lexique professionnel renforce l'autorité du document et facilite le traitement de l'information par les différents services de l'entreprise ou de l'État.

1.2.2. Les formules d'appel et de politesse

La correspondance en République Démocratique du Congo respecte une hiérarchie protocolaire stricte. La formule d'appel, placée au début du corps de la lettre, identifie le titre ou la fonction du destinataire. Pour un client ou un fournisseur, la formule "Monsieur" ou "Madame" suffit. En revanche, face à une autorité administrative ou politique, le titre complet s'impose, tel que "Monsieur le Directeur Général" ou "Monsieur le Ministre". L'omission du titre peut être interprétée comme un manque de respect ou une méconnaissance des usages administratifs.

La formule de politesse finale doit correspondre harmonieusement à la formule d'appel utilisée. Si l'on s'adresse à un supérieur hiérarchique, on utilise des expressions marquant le respect, comme "Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma très haute considération". Dans une relation commerciale entre partenaires de même niveau, on privilégie des formules plus sobres comme "Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations