CORRESPONDANCE COMMERCIALE ET ADMINISTRATIVE

FRANÇAISE

1ère ANNÉE, OPTION SECRETARIAT ET ADMINISTRATION

1ère Année ADMINISTRATION

CONFORME AU PROGRAMME NATIONAL

EDITION 2025



TABLE DES MATIÈRES

PRÉLIMINAIRES **1**

0.1. Note aux enseignants et directives pédagogiques 1
- 0.1.1. Primauté de la mise en situation professionnelle 1
- 0.1.2. Progression didactique par complexité croissante 1
- 0.1.3. Évaluation par compétences : au-delà de la norme linguistique 1

0.2. Profil de compétence de l'élève en 4ème Année 1
- 0.2.1. Maîtrise des fondamentaux rédactionnels 1
- 0.2.2. Application des techniques de secrétariat 2
- 0.2.3. Développement des réflexes professionnels 2

0.3. Méthodologie et approche par compétences 2
- 0.3.1. Du savoir théorique à la compétence pratique 2
- 0.3.2. La situation d'intégration comme outil d'évaluation 2
- 0.3.3. Finalité : L'autonomie professionnelle 3

0.4. Bibliographie et références normatives 3
- 0.4.1. Fondements et légitimité du contenu 3
- 0.4.2. Typologie des sources 3

PREMIÈRE PARTIE : LES FONDEMENTS DE LA RÉDACTION PROFESSIONNELLE ET LA PRÉSEN... ..... **4**

L'écrit professionnel : une carte de visite 4

Des règles, pas de la poésie 4

Le fond et la forme : un duo inséparable 4

L'objectif : devenir un maillon essentiel 4

CHAPITRE 1 : PRINCIPES GÉNÉRAUX DU STYLE COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF **5**

1.1. Les qualités fondamentales du style professionnel 5
- a. L'héritage de la rigueur épistolaire 5
- A. La Clarté : L'art d'être compris du premier coup 5

FIGURE 1 : RÉF. IMG (9513-5313-0559) **7**

Comparaison entre un document confus et un document professionnel clair 7
- B. La Concision : L'économie des mots 7

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- C. La Courtoisie : Le respect dans l'écrit....8
- D. La Correction : La crédibilité par la forme....8

1.2. La structure logique et le plan de la lettre....10

- a. L'art de construire son message....10
- A. Le plan chronologique : Raconter une histoire....10
- B. Le plan par idées : Convaincre et argumenter....10

FIGURE 2 : RÉF. IMG (0392-5740-8496)....13

Schéma simple montrant un plan de lettre en trois blocs....13

- C. La règle d'or : Un paragraphe = Une idée....13
- SCÉNARIOS ET EXERCICES....14

1.3. Les formules de politesse et la nuance tonale....16

- a. L'importance d'un adieu correct....16
- A. La hiérarchie : Qui parle à qui ?....16

FIGURE 3 : RÉF. IMG (8399-7864-6967)....18

Schéma des relations hiérarchiques dans une correspondance administrative....18

- B. La nuance : L'intention derrière les mots....18

FIGURE 4 : RÉF. IMG (1205-5793-0774)....20

Le thermomètre des formules de politesse : choisir le bon degré....20

- C. Exemples pratiques selon la hiérarchie....20
- SCÉNARIOS ET EXERCICES....21

1.4. Lisibilité et règles de ponctuation....22

- a. Le silence qui parle....22
- A. La lisibilité : l'art de se faire comprendre sans effort....22

FIGURE 5 : RÉF. IMG (1739-8231-4802)....25

Lettre administrative mal ponctuée comparée à sa version corrigée et lisible....25

- B. Les trois signes de ponctuation vitaux....25

FIGURE 6 : RÉF. IMG (3033-4042-6838)....28

Deux phrases identiques avec une seule virgule changeant totalement le sens....28

- SCÉNARIOS ET EXERCICES....28

CHAPITRE 2 : LA PRÉSENTATION MATÉRIELLE ET NORMALISÉE DE LA LETTRE....31

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

2.1. Les mentions obligatoires et l'en-tête....31
- a. La carte d'identité du document....31
- A. L'en-tête : Identification de l'expéditeur....31
- B. Les autres mentions obligatoires....31
- SCÉNARIOS ET EXERCICES....32

2.2. La disposition des zones et les marges....34
- a. L'importance de la première impression visuelle....34
- A. Les marges : le cadre invisible de la lettre....34
- B. La structure en sept zones fonctionnelles....34

FIGURE 7 : RÉF. IMG (6429-4230-4923)....37

Schéma des sept zones normalisées d'une lettre professionnelle....37
- C. SCÉNARIOS ET EXERCICES....37

2.3. L'objet, les références et les pièces jointes....39
- a. La carte d'identité de votre courrier....39
- A. L'Objet : Le titre de votre lettre....39
- B. Les Références : La mémoire administrative....40
- C. Les Pièces Jointes (P.J.) : Les documents accompagnateurs....40
- SCÉNARIOS ET EXERCICES....40

2.4. La signature et la délégation de pouvoir....42
- a. L'acte d'engagement....42
- A. La fonction de la signature....42
- B. Les mécanismes de la délégation....42

FIGURE 8 : RÉF. IMG (4355-1377-8749)....45

Comparaison entre une signature simple et une signature par délégation....45
- C. Le cas particulier de la signature pour autrui....45

CHAPITRE 3 : TRAITEMENT ET TRANSMISSION DU COURRIER....48

3.1. Le circuit du courrier entrant et sortant....48
- a. L'anecdote du contrat perdu....48
- A. Le circuit du courrier "Arrivée" (entrant)....48
- B. Le circuit du courrier "Départ" (sortant)....48

FIGURE 9 : RÉF. IMG (2775-3096-8651)....51

Schéma simplifié du circuit du courrier dans une entreprise de Goma....51

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....51

3.2. L'enveloppe et les normes postales.....53

- a. Le premier visage de votre communication.....53
- A. Les zones de l'enveloppe normalisée.....53

FIGURE 10 : RÉF. IMG (1639-1202-6449).....56

Schéma des zones normalisées sur une enveloppe commerciale type DL.....56

- B. Les formats courants et leur usage.....56

FIGURE 11 : RÉF. IMG (4984-5299-5095).....58

Comparaison des formats d'enveloppes C4, C5 et DL pour documents.....58

- C. Scénarios et Exercices.....58

3.3. Le courrier électronique et la Netiquette.....60

- a. Introduction : de la tablette d'argile à l'e-mail.....60
- A. Anatomie d'un courriel professionnel.....60

FIGURE 12 : RÉF. IMG (9336-0017-7436).....62

Anatomie d'une interface de messagerie électronique professionnelle.....62

- B. La "Netiquette" : le code de la route numérique.....62

FIGURE 13 : RÉF. IMG (7005-3457-1228).....65

Comparaison entre un courriel correct et un courriel à proscrire.....65

- b. Anecdote : L'e-mail qui a coûté un marché à Bukavu.....65

3.4. La transmission par voie numérique et physique.....68

- a. Les deux chemins du courrier moderne.....68
- A. La transmission par voie physique.....68

FIGURE 14 : RÉF. IMG (6652-7593-3404).....70

Schéma du circuit classique d'un courrier physique sortant dans une administr.....70

- B. La transmission par voie numérique.....70

FIGURE 15 : RÉF. IMG (1473-0286-7454).....73

Interface d'un courriel professionnel prêt à être envoyé par une secrétaire.....73

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....73

DEUXIÈME PARTIE : LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE ET LE CYCLE DE L'ACHAT-VENTE.....76

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Le point de départ : le besoin.....76
La danse de l'offre et de la commande.....76
De l'entrepôt au client : la logistique écrite.....76
La conclusion du cycle : paiement et fidélisation.....76

CHAPITRE 4 : LA PHASE PRÉCONTRACTUELLE : DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET OFFRE.....77

4.1. La demande de documentation et de prix.....77
- a. L'étincelle de la transaction.....77
- A. L'objectif : Obtenir une information précise et exploitable.....77
- B. La structure d'une demande de documentation.....77

FIGURE 16 : RÉF. IMG (1940-2012-3492).....80

Structure schématique d'une lettre de demande de documentation et de prix.....80
- C. Le style et le ton à adopter.....80

FIGURE 17 : RÉF. IMG (5533-2278-4150).....83

Comparaison entre une demande de renseignements vague et une demande précise.....83
- Scénarios et Exercices.....83

4.2. L'appel d'offres restreint.....85
- a. Le principe de la sélection.....85
- A. Définition et Logique de l'Exclusivité.....85

FIGURE 18 : RÉF. IMG (7790-0672-8365).....88

Schéma du processus de l'appel d'offres restreint.....88
- B. La procédure étape par étape.....88
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....89

4.3. La réponse à la demande : L'offre de vente.....90
- a. Le pouvoir d'un simple courrier.....90
- A. Anatomie d'une offre commerciale.....91
- B. Offre ferme ou offre sans engagement ?.....91

FIGURE 19 : RÉF. IMG (7870-9390-0184).....92

Anatomie d'une offre commerciale claire et efficace.....92
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....93

4.4. La relance et le suivi de l'offre.....94

- a. Une patience stratégique.....94
- A. Définition et Objectifs de la Relance.....94
- B. Les Moyens et le Ton de la Relance.....95

FIGURE 20 : RÉF. IMG (5785-5728-9568).....97

Schéma de la séquence de relance après l'envoi d'une offre.....97

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....97

CHAPITRE 5 : LA COMMANDE ET LA CONCLUSION DU CONTRAT.....100

5.1. La rédaction du bon de commande et de la lettre d'accompagnement.....100

- a. De la tablette d'argile au bon de commande.....100
- A. Le bon de commande : l'acte qui engage.....100

FIGURE 21 : RÉF. IMG (6231-6655-7848).....102

Modèle de bon de commande rempli pour des fournitures de bureau.....102

- B. La lettre d'accompagnement : la touche humaine.....102

5.2. Les conditions générales de vente et mentions légales.....104

- a. Introduction : le pacte de confiance.....104
- A. Les Conditions Générales de Vente (CGV) : Le règlement du jeu.....105

FIGURE 22 : RÉF. IMG (1156-6053-8241).....107

Document de Conditions Générales de Vente présenté sur un site web.....107

- B. Les Mentions Légales : La carte d'identité de l'entreprise.....107

FIGURE 23 : RÉF. IMG (6472-1057-8981).....109

Pied de page d'un site internet affichant les mentions légales.....109

- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....109

5.3. L'accusé de réception de la commande.....111

- a. La parole donnée et la parole écrite.....111
- A. Définition et rôle fondamental.....111
- B. Les deux formes d'accusé de réception.....111

FIGURE 24 : RÉF. IMG (1864-1111-5876).....113

Modèle d'un accusé de réception simple avec les mentions obligatoires.....113

- C. Scénarios et Exercices.....113

5.4. Modification et annulation de la commande.....115

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- a. Le contrat est la loi des parties, mais....115
- A. La modification de la commande....115
- B. L'annulation de la commande....115

CHAPITRE 6 : L'EXÉCUTION DE LA COMMANDE : LIVRAISON ET FACTURATION....118

6.1. L'avis d'expédition et le bon de livraison....118
- a. Le voyage de la marchandise....118
- A. L'avis d'expédition : le signal du départ....118

FIGURE 25 : RÉF. IMG (2855-6254-8483)....120

Modèle commenté d'un avis d'expédition bien rédigé pour une entreprise....120
- B. Le bon de livraison : la preuve à l'arrivée....120

FIGURE 26 : RÉF. IMG (8558-9640-2964)....122

Exemple de bon de livraison avec une section pour les réserves....122
- C. Distinctions Clés....122

6.2. La lettre d'envoi de la facture....124
- a. Le geste final de la transaction....124
- A. Utilité et contexte d'envoi....124
- B. Structure et contenu essentiels....125

FIGURE 27 : RÉF. IMG (1927-0600-0420)....127

Modèle annoté d'une lettre d'accompagnement de facture....127

FIGURE 28 : RÉF. IMG (5430-4399-6756)....129

Exemples de phrases pour rappeler les conditions de paiement....129
- b. Scénarios et exercices....129

6.3. La facture et les mentions fiscales (TVA)....131
- a. L'impôt invisible du quotidien....131
- A. Définition et principe de la TVA....131
- B. Les mentions obligatoires sur la facture....131

FIGURE 29 : RÉF. IMG (7061-9272-2274)....134

Détail d'une facture congolaise montrant la section calcul de la TVA....134
- C. Calcul simple de la TVA....134

6.4. Le retard de livraison et la lettre d'excuse....136

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

- a. L'art de gérer l'imprévu.....136
- A. Les Causes du Retard et la Réaction Immédiate.....137
- B. La Rédaction de la Lettre d'Excuse : Les 4 Étapes Clés.....138

CHAPITRE 7 : LE RÈGLEMENT ET LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES.....141

7.1. Les modes de règlement et la lettre d'envoi.....141
- a. Introduction.....141
- A. Les modes de règlement courants.....141
- B. La lettre d'envoi de règlement : le GPS de votre argent.....141

7.2. La demande de délai de paiement.....144
- a. L'imprévu comme moteur de la correspondance.....144
- A. Les principes de la rédaction.....144
- B. La structure de la lettre.....145

FIGURE 30 : RÉF. IMG (5523-0122-9192).....147

Structure visuelle d'une lettre de demande de délai de paiement.....147
- C. Scénarios et exercices.....147

7.3. La relance amiable et le relevé de compte.....149
- a. L'accroche : le dilemme du vendeur patient.....149
- A. La lettre de relance amiable : le premier rappel.....149

FIGURE 31 : RÉF. IMG (3016-9639-9029).....152

Modèle de lettre de relance amiable pour une facture impayée.....152
- B. Le relevé de compte : une vision globale.....152

7.4. La mise en demeure de payer.....155
- a. L'avertissement avant la tempête.....155
- A. Définition et portée juridique.....155
- B. Conditions de validité et mentions obligatoires.....155
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....157

CHAPITRE 8 : LES RÉCLAMATIONS ET LE RÈGLEMENT DES LITIGES.....159

8.1. La réclamation pour non-conformité ou avarie.....159
- a. Le pacte commercial et ses imprévus.....159
- A. Distinguer la non-conformité de l'avarie.....159

FIGURE 32 : RÉF. IMG (4900-9260-1104).....161

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

Marchandise non-conforme dans un entrepôt : cartons ouverts révélant l'erreur.....161
- B. Les 4 piliers de la lettre de réclamation.....161

FIGURE 33 : RÉF. IMG (5905-0439-2718).....163

Sacs de marchandises endommagés sur un quai de déchargement.....163
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....163

8.2. La réclamation pour erreur de facturation.....165
- a. L'erreur est humaine, la correction est commerciale.....165
- A. Les types d'erreurs de facturation courants.....165
- B. La structure d'une lettre de réclamation efficace.....166

8.3. La réponse à une réclamation justifiée.....168
- a. L'opportunité cachée dans l'erreur.....168
- A. La psychologie de l'acceptation.....168

FIGURE 34 : RÉF. IMG (8616-0331-8094).....171

Une secrétaire professionnelle répondant calmement à un client au téléphone.....171
- B. La structure de la lettre de réponse.....171

8.4. Le refus d'une réclamation non fondée.....174
- a. L'art délicat du "non" commercial.....174
- A. La stratégie du refus diplomatique.....174
- B. La structure de la lettre de refus.....175
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....176

TROISIÈME PARTIE : LA CORRESPONDANCE ADMINISTRATIVE INTERNE ET LES DOCUMENTS 179

Le moteur invisible de l'administration.....179

Les outils du quotidien administratif.....179

La rigueur comme règle d'or.....179

De l'information à la décision.....179

CHAPITRE 9 : LES DOCUMENTS DE LIAISON INTERNE.....180

9.1. La note de service et la note d'information.....180
- a. Du planton au réseau intranet.....180
- A. La note de service : un ordre direct.....180
- B. La note d'information : une nouvelle partagée.....180
- C. Structure commune et distinctions clés.....181

9.2. Le compte-rendu d'activité.....182
- a. De l'histoire à la pratique moderne.....182
- A. Définition et Utilité.....183
- B. Distinctions Clés.....184
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....184

9.3. La convocation aux réunions.....186
- a. Un message qui traverse les âges.....186
- A. La convocation : un document-clé, pas une simple invitation.....186
- B. Les mentions obligatoires : la checklist de l'efficacité.....187

FIGURE 35 : RÉF. IMG (2860-0438-9145).....189

Exemple de convocation administrative bien structurée et claire pour une réunion.....189
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....189
- Une réunion manquée à Mbandaka.....189

9.4. Le procès-verbal et le rapport de réunion.....192
- a. La mémoire du pouvoir.....192
- A. Le Procès-Verbal (PV) : Le Gardien de la Mémoire Officielle.....192
- B. Le Rapport de Réunion : L'Analyse Synthétique.....193

FIGURE 36 : RÉF. IMG (4532-4369-7826).....195

Comparaison visuelle entre un procès-verbal formel et un rapport synthétique.....195
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....195

CHAPITRE 10 : LA CORRESPONDANCE AVEC L'ADMINISTRATION PUBLIQUE.....198

10.1. La lettre administrative à forme personnelle.....198
- a. Du parchemin royal à l'en-tête de la République.....198
- A. Définition et Usage.....198

FIGURE 37 : RÉF. IMG (1392-0759-5727).....200

Exemple d'une lettre de mutation d'un agent public à Matadi.....200
- B. La structure hybride : entre formalisme et personnalisation.....200

FIGURE 38 : RÉF. IMG (8445-4053-3673).....203

Zoom sur la vedette et la formule d'appel personnalisées.....203
- SCÉNARIOS ET EXERCICES.....203

10.2. La demande d'audience et d'autorisation.....205

- a. Le poids de la parole..... 205
- A. Audience ou Autorisation : Deux objectifs distincts..... 205
- B. La structure d'une demande formelle..... 206

FIGURE 39 : RÉF. IMG (0453-0881-5101)..... 208

Anatomie d'une demande d'autorisation adressée à l'Hôtel de Ville..... 208
- C. Les erreurs à proscrire..... 208

10.3. La lettre de transmission et le bordereau..... 211
- a. L'envoi sécurisé des documents administratifs..... 211
- A. La lettre de transmission : l'accompagnement personnalisé..... 211

FIGURE 40 : RÉF. IMG (0412-1099-4213)..... 213

Modèle commenté d'une lettre de transmission administrative..... 213
- B. Le bordereau d'envoi : l'inventaire technique..... 213

FIGURE 41 : RÉF. IMG (8013-7763-5749)..... 215

Structure typique d'un bordereau d'envoi de documents..... 215
- C. Choisir le bon document..... 215
- Scénarios et exercices..... 216

10.4. Le certificat et l'attestation..... 217
- a. Le besoin de preuve écrite..... 217
- A. L'attestation : Confirmer une situation présente..... 217
- B. Le certificat : Valider une compétence ou un état durable..... 218

FIGURE 42 : RÉF. IMG (7043-6381-5831)..... 220

Anatomie d'une attestation de service bien rédigée..... 220
- C. Les mentions obligatoires communes..... 220
- Scénarios et exercices..... 221

ANNEXES..... 223

A.1. Recueil de modèles de lettres types..... 223
- A. Principes Structurels Fondamentaux..... 223
- B. Modèles de Correspondance Administrative..... 224
- C. Modèles de Correspondance Commerciale..... 224

A.2. Lexique de la terminologie commerciale et administrative..... 226
- A. Terminologie Juridique et Structurelle..... 226

- B. Documents du Cycle de Vente.....227
- C. Modalités de Paiement et Conditions Financières.....227
- D. Logistique et Transport.....228

A.3. Tableau des formules de politesse protocolaires en RDC.....229
- A. Principes Fondamentaux du Protocole Épistolaire Congolais.....229
- B. Formules d'Appel (La Vedette).....229
- C. Formules Finales de Politesse.....230
- D. Tableau de Concordance et Titulatures Spécifiques.....231

A.4. Guide des abréviations et sigles usuels.....232
- A. Distinctions fondamentales.....232
- B. Règles typographiques et d'usage.....233
- C. Listes de référence par domaine.....234

MURHULA BAZIKANGE M.
Directeur Editorial
+243 860 655 590

PRÉLIMINAIRES

0.1. Note aux enseignants et directives pédagogiques

0.1.1. Primauté de la mise en situation professionnelle

L'enseignement de la correspondance vise une compétence opérationnelle immédiate. Chaque modèle de lettre ou de note administrative doit être contextualisé dans un scénario professionnel crédible. La salle de classe se transforme en un bureau simulé, que ce soit à Matadi ou à Bunia. L'élève n'apprend pas un format abstrait ; il résout un problème de communication concret et tangible. La finalité est l'employabilité directe de l'apprenant.

0.1.2. Progression didactique par complexité croissante

Une approche graduelle structure l'apprentissage. Les modules initiaux traitent des communications internes simples, comme la note de service ou le courriel informatif. Progressivement, la complexité augmente pour aborder les lettres commerciales externes, les réponses aux réclamations, puis les rapports administratifs destinés à la hiérarchie. Chaque étape consolide méthodiquement les acquis précédents, assurant une maîtrise solide.

0.1.3. Évaluation par compétences : au-delà de la norme linguistique

L'évaluation dépasse la simple correction orthographique et grammaticale. Elle porte sur l'efficacité de la communication et le respect des codes professionnels. Les critères principaux d'appréciation sont : le respect du format, l'adéquation du ton au destinataire, la clarté de l'objet et l'atteinte de l'objectif communicationnel. Une lettre formellement parfaite mais inefficace ne remplit pas sa fonction.

0.2. Profil de compétence de l'élève en 4ème Année

0.2.1. Maîtrise des fondamentaux rédactionnels

Au terme de cette année, l'élève possède une maîtrise solide de la langue française appliquée au contexte professionnel. Sa syntaxe et son orthographe sont rigoureuses. Il différencie sans erreur le vocabulaire administratif courant du langage commun. L'élève identifie les structures de base des principaux

documents administratifs et commerciaux, préparant ainsi le terrain pour des rédactions plus complexes.

0.2.2. Application des techniques de secrétariat

L'élève applique les règles de dactylographie et de mise en page pour produire des documents clairs et normés. Il exécute des instructions précises pour la rédaction de correspondances simples, telles que la note de service ou la lettre de transmission. Cette compétence inclut le respect strict des formats, des mentions obligatoires et des normes de présentation en vigueur.

0.2.3. Développement des réflexes professionnels

Progressivement, l'élève intègre les qualités fondamentales du métier. Il développe un sens de l'organisation, de la rigueur et de la discrétion. La gestion du temps pour l'exécution d'une tâche et la vérification systématique de son propre travail deviennent des habitudes. Cette aptitude prépare l'élève aux exigences des stages et de l'environnement de bureau.

0.3. Méthodologie et approche par compétences

0.3.1. Du savoir théorique à la compétence pratique

L'Approche Par Compétences (APC) structure l'ensemble de cet enseignement. Elle dépasse la simple accumulation de connaissances sur la correspondance. La finalité est le développement d'un savoir-agir concret, mobilisable dans un contexte professionnel donné. L'élève n'est plus un réceptacle passif de modèles de lettres. Il devient un acteur capable de mobiliser son savoir (règles de syntaxe, vocabulaire commercial), son savoir-faire (structuration d'une note de service) et son savoir-être (rigueur, diplomatie, discrétion) pour résoudre une situation réelle.

0.3.2. La situation d'intégration comme outil d'évaluation

L'évaluation des compétences s'opère principalement à travers des situations d'intégration. Chaque chapitre propose des scénarios professionnels complexes, inspirés du quotidien administratif congolais. Ces mises en situation obligent l'élève à sélectionner et combiner les ressources pertinentes pour produire un document efficace et adapté. Le succès ne réside plus dans la restitution d'une leçon, mais dans la pertinence de la production finale face à un problème posé.

0.3.3. Finalité : L'autonomie professionnelle

Ultimement, cette méthodologie prépare le futur secrétaire ou agent d'administration à l'autonomie. L'objectif visé est la formation d'un professionnel capable, non pas de réciter des formats, mais d'analyser une demande, d'identifier les enjeux et de concevoir la réponse écrite la plus juste. La maîtrise de la compétence prime sur la mémorisation de la règle. La performance attendue est celle d'un praticien réflexif, apte à s'adapter aux imprévus du monde du travail.

0.4. Bibliographie et références normatives

0.4.1. Fondements et légitimité du contenu

La rigueur scientifique et technique de ce manuel découle d'une sélection de sources académiques et normatives. Chaque principe de rédaction administrative ou commerciale émane de références vérifiables et faisant autorité dans le domaine de la communication professionnelle. Cette base documentaire aligne la formation dispensée sur les exigences et les pratiques contemporaines reconnues, tant sur le plan national en République Démocratique du Congo que sur le plan international francophone. La démarche assure une transition efficace de l'environnement scolaire vers le monde du travail.

0.4.2. Typologie des sources

Deux catégories de références structurent cet ouvrage.

- **La bibliographie sélective** rassemble des ouvrages fondamentaux sur la communication écrite, les techniques de secrétariat et la linguistique appliquée. Ces textes offrent l'approfondissement théorique et le recul critique indispensables à l'action pédagogique de l'enseignant.
- **Les références normatives** citent les documents techniques et les standards officiels, notamment les normes de l'Association Française de Normalisation (AFNOR). Elles fournissent le socle prescriptif et non discutable pour l'enseignement des formats, des mises en page et des mentions obligatoires.

PREMIÈRE PARTIE : LES FONDEMENTS DE LA RÉDACTION PROFESSIONNELLE ET LA PRÉSENTATION NORMALISÉE

L'écrit professionnel : une carte de visite

Un document administratif ou commercial est le premier ambassadeur d'une entreprise. Sa présentation impeccable inspire immédiatement confiance et sérieux. Une lettre partant de Kananga pour une administration à Kinshasa doit, par sa seule apparence, signifier son importance. Une mise en page négligée, au contraire, suggère un manque de professionnalisme et peut condamner le message avant même sa lecture.

Des règles, pas de la poésie

La rédaction professionnelle obéit à un code strict, non à l'inspiration artistique. Ces normes assurent une compréhension universelle et rapide du message. Tout comme le réseau routier relie les provinces, des règles de présentation unifient la communication écrite à travers le pays. Le format d'une lettre commerciale doit être identique à Bukavu, à Matadi ou à Mbandaka. Cette standardisation élimine les ambiguïtés.

Le fond et la forme : un duo inséparable

Une argumentation brillante perd toute sa force si elle est noyée dans un texte confus et mal structuré. Inversement, une mise en page parfaite ne sauvera jamais un contenu vide ou imprécis. Cette première partie du cours établit les bases de cet équilibre. Il s'agit de maîtriser à la fois la clarté du style (le fond) et les standards de la présentation matérielle (la forme).

L'objectif : devenir un maillon essentiel

Au-delà des règles, l'enjeu est l'efficacité administrative. Un courrier bien rédigé déclenche une action, accélère une décision et prévient les malentendus. Le futur secrétaire-administrateur formé à Bumba ou à Kikwit doit devenir cet expert. Sa maîtrise de la communication écrite fait de lui un rouage indispensable, capable de fluidifier les opérations et de garantir le bon fonctionnement de son organisation.

Chapitre 1 : Principes généraux du style commercial et administratif

1.1. Les qualités fondamentales du style professionnel

a. L'héritage de la rigueur épistolaire

Pendant des décennies, une lettre commerciale envoyée depuis Kisangani mettait des semaines à atteindre son destinataire à Matadi. Chaque mot devait être pesé, car une seule ambiguïté signifiait un mois de retard supplémentaire. La clarté n'était pas un luxe, mais une nécessité économique absolue.

Aujourd'hui, même avec les emails et les messages instantanés, ce principe demeure. Un style professionnel efficace garantit que le message est compris immédiatement, sans effort. C'est la base de toute communication réussie en administration et en commerce.

A. La Clarté : L'art d'être compris du premier coup

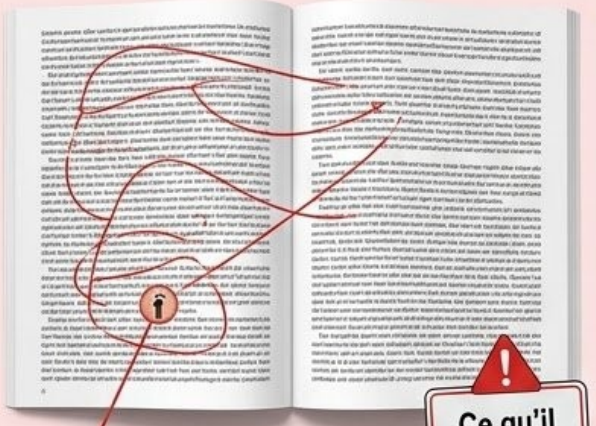
La clarté est la qualité reine. Un texte clair transmet une seule idée, sans que le lecteur ait besoin de la relire ou de l'interpréter. Pour atteindre cette clarté, il faut utiliser des mots simples et précis. Les phrases doivent être courtes et directes.

Une phrase complexe comme : "Suite à notre entretien, et considérant les éléments que vous avez portés à notre attention, une analyse approfondie sera menée avant qu'une décision ne soit communiquée" est floue. Une version claire serait : "Nous étudions les informations de notre entretien. Nous vous communiquerons notre décision prochainement." Le message est identique, mais la compréhension est immédiate.

Figure 1 : Réf. IMG (9513-5313-0559)

Comparaison entre un document confus et un document professionnel clair

a. Le labyrinthe d'informations



Ce qu'il faut éviter

Le lecteur ayine wandirent comme labyrinth cansie alonies deuxiatons on the text sans guidance.







Un reader perdit que chevant de rechercher un adresse dans une avdesse d'avenue crowde crowdée le aven Lemba, sans un numéro du plotet.

Ce qu'il faut éviter

c. Le modèle de la clarté guidée



Le lecteur's oune smootelment naturellen guidée dis main points às détails







Ce qu'il faut reproduire



J'amoiner sur um roade werd bien-paved dans le Mbuji-Mayi.

Figure 1 : Réf. IMG (9513-5313-0559)

Comparaison entre un document confus et un document professionnel clair

a. Le labyrinthe d'informations

Le premier document, à gauche, est un bloc de texte compact. Les paragraphes sont longs, les marges sont minces et il n'y a aucune hiérarchie visuelle. Le lecteur se sent perdu, comme s'il cherchait une adresse précise dans une avenue bondée de Lemba sans numéro de parcelle. L'information importante est noyée dans la masse. La fatigue s'installe avant même d'avoir commencé la lecture, décourageant toute action de la part du destinataire. C'est l'exemple parfait de ce qu'il faut éviter.

b. La fatigue cognitive immédiate

Un tel désordre visuel force le cerveau à un travail inutile. Au lieu de comprendre le message, le lecteur doit d'abord déchiffrer la structure du document. Cette charge mentale supplémentaire conduit souvent à des malentendus, des erreurs d'interprétation ou, pire encore, à l'abandon pur et simple de la lecture. L'information, même si elle est cruciale, n'atteint jamais sa cible.

c. Le modèle de la clarté guidée

Le second document, à droite, est aéré. Il utilise des titres, des listes à puces et des paragraphes courts. Chaque bloc d'information est clairement délimité. L'œil est naturellement guidé des points les plus importants aux détails. La lecture est fluide et sans effort, comme une promenade sur une route bien asphaltée à Mbuji-Mayi. Le message est non seulement lu, mais aussi compris et mémorisé plus facilement.

B. La Concision : L'économie des mots

Être concis, c'est exprimer beaucoup d'idées avec peu de mots. La concision élimine le "verbiage", ces phrases inutiles qui alourdissent le texte sans rien apporter.

Plusieurs techniques favorisent la concision.

- Éviter les répétitions.

- Supprimer les formules creuses (“il va de soi que…”, “comme vous le savez…”).
- Préférer la voix active à la voix passive (“Le service comptable a validé la facture” est mieux que “La facture a été validée par le service comptable”).

C. La Courtoisie : Le respect dans l’écrit

La courtoisie est la marque d’un bon professionnel. Elle montre le respect pour le destinataire, même en cas de désaccord ou de refus. Elle s’exprime par des formules de politesse adaptées (“Veuillez agréer”, “Cordialement”) et un ton général positif.

Une phrase comme “Votre réclamation est fausse” est agressive. Une version courtoise serait : “Après vérification, nos registres indiquent une information différente. Pourrions-nous en discuter ?”. Le fond reste le même, mais la forme préserve la relation professionnelle.

D. La Correction : La crédibilité par la forme

Un document professionnel est exempt de fautes de grammaire, d’orthographe ou de syntaxe. Chaque erreur, même petite, entame la crédibilité de l’expéditeur et de son organisation. Un rapport destiné au Gouverneur de la province du Kwilu rempli de fautes sera immédiatement discrédité. La relecture attentive est donc une étape non négociable avant tout envoi.

Anecdote : La réunion fantôme de Bukavu

Faida, jeune secrétaire dans une ONG à Bukavu, devait annoncer le report d’une réunion importante. Stressée, elle envoya un email rapide à toute l’équipe : “Bonjour, la réunion sur la logistique du Sud-Kivu qui devait se tenir la semaine prochaine est reportée à cause du mauvais temps qui empêche nos partenaires de Goma de traverser le lac.” Le problème ? Personne ne se souvenait de la date exacte de la réunion “la semaine prochaine”. Certains pensaient mardi, d’autres jeudi. L’email, au lieu de clarifier, a créé une confusion générale. Son chef de projet a dû renvoyer un second message, beaucoup plus clair : “Objet : Report de la réunion ‘Logistique Sud-Kivu’. La réunion initialement prévue le mardi 10 mai est reportée au jeudi 12 mai à 10h, même salle.” Faida a compris ce jour-là que la précision des dates et des faits est le cœur de la clarté.

Exercice 1 : Le mémo trop bavard

Énoncé : Banza travaille pour une grande entreprise à Kolwezi. Il doit informer ses collègues d'une nouvelle mesure. Voici son brouillon : "Il est porté à la connaissance de l'ensemble du personnel que, compte tenu des circonstances actuelles relatives à l'approvisionnement en consommables de bureau, il a été décidé par la direction que les demandes de fournitures devront dorénavant faire l'objet d'une validation préalable par le chef de service." Réécrivez cette phrase de manière concise.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Identifier les formules lourdes** Les expressions "Il est porté à la connaissance de", "compte tenu des circonstances actuelles relatives à" et "il a été décidé par la direction que" sont du verbiage. Elles peuvent être supprimées.
2. **Étape 2 : Isoler l'information essentielle** L'information clé est : les demandes de fournitures doivent maintenant être validées par le chef de service à cause d'un problème d'approvisionnement.
3. **Étape 3 : Reformuler avec concision** Nouvelle version : "Pour faire face aux difficultés d'approvisionnement, toute demande de fournitures de bureau doit désormais être validée par votre chef de service." C'est plus court et plus direct.

Exercice 2 : La réponse négative maladroite

Énoncé : Jolie, assistante RH à Kananga, doit répondre à un candidat non retenu pour un stage. Voici sa première version, un peu sèche : "Votre candidature pour le stage ne peut pas être acceptée. Nous avons trouvé un autre profil." Réécrivez ce message en y ajoutant la courtoisie nécessaire.

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Analyser le ton initial** Le message est brutal et dénué d'empathie. Il ne remercie pas le candidat et ne lui donne aucune perspective positive.
2. **Étape 2 : Identifier les éléments de courtoisie manquants** Il manque un remerciement pour l'intérêt porté à l'entreprise, une formule adoucie pour le refus et une phrase d'encouragement ou de clôture positive.

3. **Étape 3 : Rédiger une nouvelle version courtoise** "Nous vous remercions sincèrement pour l'intérêt que vous portez à notre programme de stages. Après un examen attentif de tous les dossiers, nous vous informons que votre candidature n'a pas été retenue pour cette fois-ci. Nous conservons néanmoins votre CV avec intérêt pour de futures opportunités. Nous vous souhaitons un plein succès dans la suite de vos recherches."

1.2. La structure logique et le plan de la lettre

a. L'art de construire son message

Même si une conversation au grand marché de Matadi peut sauter d'un sujet à l'autre sans perdre son sens, une lettre professionnelle exige une discipline de fer. Un message écrit sans ordre est un message mort ; le destinataire s'épuise à le comprendre et finit par l'ignorer.

La structure d'une lettre est comparable à la construction d'une maison. Elle a besoin de fondations (l'introduction), de murs porteurs (le développement) et d'un toit (la conclusion). Oublier une étape, et tout l'édifice s'effondre.

A. Le plan chronologique : Raconter une histoire

Le plan chronologique organise les faits selon leur ordre d'apparition dans le temps. Il est simple, direct et efficace pour raconter un historique ou faire un rappel. Son but est de montrer une succession logique d'événements. Il suit une ligne temporelle claire : ce qui s'est passé avant, ce qui se passe maintenant, ce qui se passera ensuite.

Ce plan est parfait pour : - Une lettre de rappel pour une facture impayée (votre facture du…, notre premier rappel du…, la présente lettre). - Un rapport d'incident. - Le compte-rendu d'une réunion.

B. Le plan par idées : Convaincre et argumenter

Quand le but est de persuader, d'analyser ou de résoudre un problème, le plan chronologique ne suffit plus. Le plan par idées regroupe les arguments par thèmes pour construire un raisonnement solide. Les faits ne sont plus classés par date, mais par leur relation logique.

a. Le plan "Problème - Cause - Solution"

Ce plan est très courant dans la correspondance commerciale. Il expose une situation, en explique l'origine et propose une action corrective. - **Problème :** Présenter le fait négatif. Exemple : "Nous avons reçu une livraison non conforme." - **Cause :** Analyser l'origine du problème. Exemple : "L'erreur semble provenir de l'inversion de deux bons de commande." - **Solution :** Proposer une issue favorable. Exemple : "Nous vous demandons de procéder à un échange."

b. Le plan "Avantages - Inconvénients - Décision"

Ce plan est utile pour présenter une analyse ou justifier un choix. Il permet de montrer que la décision a été prise après une réflexion équilibrée. Il est souvent utilisé dans les rapports internes ou les propositions commerciales pour comparer plusieurs options.

Figure 2 : Réf. IMG (0392-5740-8496)

Schéma simple montrant un plan de lettre en trois blocs.

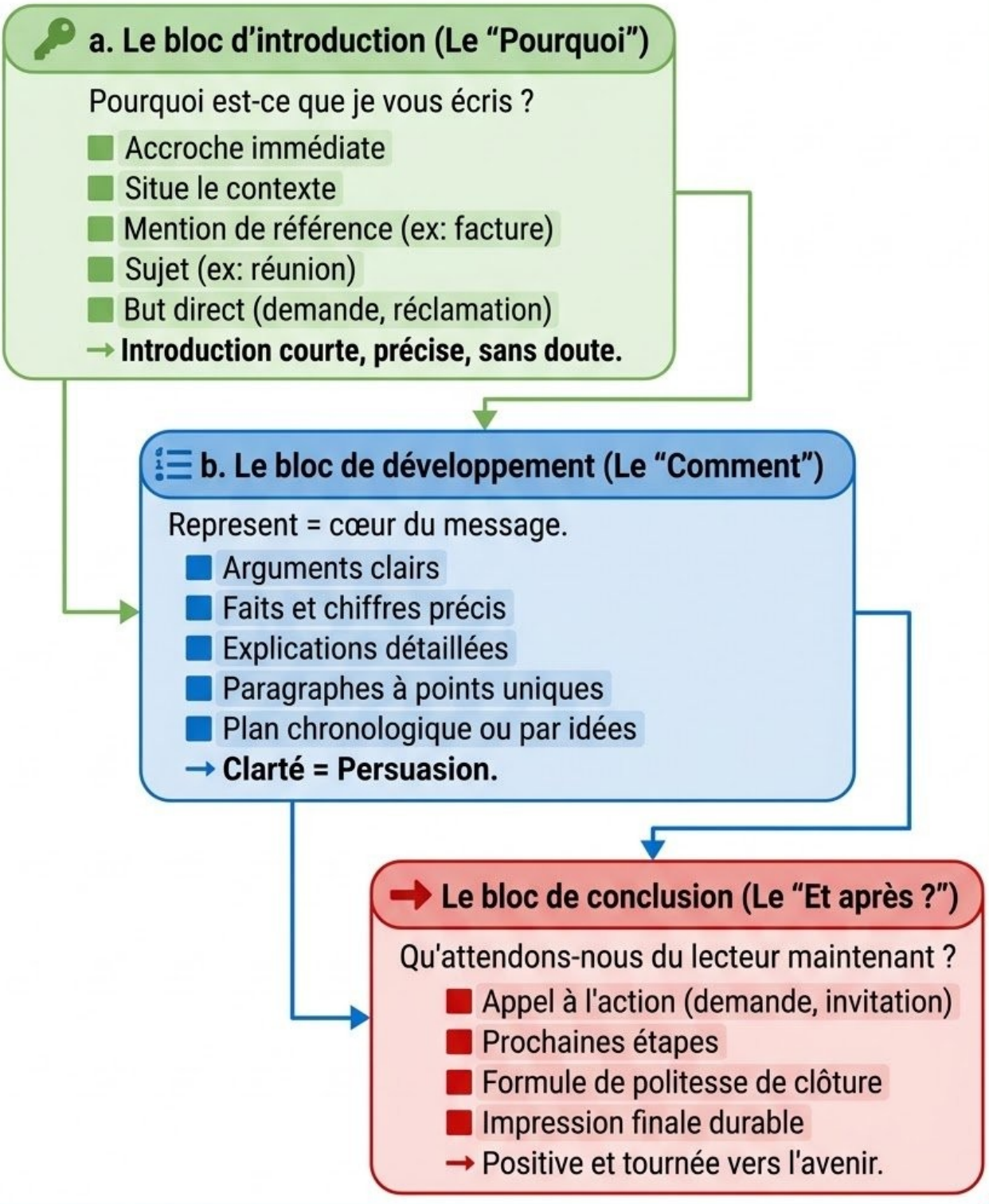


Figure 2 : Réf. IMG (0392-5740-8496)

Schéma simple montrant un plan de lettre en trois blocs.

a. Le bloc d'introduction (Le "Pourquoi")

Ce premier bloc visuel représente l'objet de la lettre. C'est l'accroche qui doit immédiatement situer le contexte pour le lecteur. Il répond à la question : "Pourquoi est-ce que je vous écris ?". Par exemple, il mentionne la référence d'une facture, le sujet d'une réunion précédente ou le but direct de la lettre (demande d'information, réclamation, offre de service). Une bonne introduction est courte et précise. Elle ne laisse aucune place au doute.

b. Le bloc de développement (Le "Comment")

Ceci est le cœur du message. Visuellement, c'est la partie la plus dense. Elle contient les arguments, les faits, les chiffres et les explications. C'est ici que le plan choisi (chronologique ou par idées) prend toute son importance. Chaque paragraphe développe un point unique. La clarté de cette section détermine la force de persuasion de la lettre.

c. Le bloc de conclusion (Le "Et après ?")

Le dernier bloc est celui de l'action. Il répond à la question : "Qu'attendons-nous du lecteur maintenant ?". Il peut s'agir d'une demande de paiement, d'une invitation à prendre contact, ou simplement d'une formule de politesse qui clôt la conversation. Cette partie doit être positive et orientée vers l'avenir, même dans le cas d'une réclamation. Elle laisse une impression finale durable.

C. La règle d'or : Un paragraphe = Une idée

Chaque paragraphe doit développer une seule et unique idée principale. Changer d'idée signifie changer de paragraphe. Cette discipline visuelle aide le lecteur à suivre le raisonnement sans effort. Des paragraphes courts et bien délimités rendent la lecture plus agréable et la compréhension plus rapide. Un bloc de texte compact et sans aération décourage la lecture avant même de l'avoir commencée.

SCÉNARIOS ET EXERCICES

Anecdote : La lettre perdue de Maman Olangi

Maman Olangi, une commerçante de Kisangani, avait expédié une caisse de maracudjas vers Bumba. À l'arrivée, la moitié des fruits était écrasée. Furieuse, elle a pris une feuille et a écrit une longue lettre au transporteur. Elle y parlait de son enfance, de la difficulté de son travail, de la malhonnêteté des gens, avant de mentionner vaguement les fruits abîmés à la fin. La société de transport, confuse, n'a jamais répondu. Son fils, élève en secrétariat au Lycée Tuendelee, a retrouvé la lettre. Il a tout jeté et a rédigé une nouvelle lettre très courte, suivant le plan "Problème - Cause - Solution". Problème : 50% de la marchandise endommagée. Cause probable : mauvais entreposage dans le camion. Solution demandée : un dédommagement partiel. Une semaine plus tard, Maman Olangi recevait un appel et une proposition de remboursement.

Exercice 1 : La commande de fournitures pour le bureau de Mbandaka

Énoncé : Banza, secrétaire dans une ONG à Mbandaka, a reçu la commande de fournitures de bureau. Malheureusement, le fournisseur basé à Kinshasa a envoyé des cartouches d'encre pour une imprimante HP alors que le bureau utilise des imprimantes Canon. Banza doit écrire un courriel pour signaler l'erreur et demander un échange. Quel plan doit-il utiliser et comment organiserait-il son message ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Identification de l'objectif** L'objectif est de corriger une erreur de livraison. Il ne s'agit pas de raconter une histoire, mais de résoudre un problème précis.
2. **Étape 2 : Choix du plan logique** Le plan le plus adapté est le plan "Problème - Cause - Solution". Il est direct, professionnel et orienté vers l'action.
3. **Étape 3 : Structuration du message**
   - **Introduction :** Mentionner la référence de la commande et la date de réception.
   - **Problème (Paragraphe 1) :** Indiquer clairement l'erreur : "Nous avons reçu des cartouches HP (réf. XYZ) au lieu des cartouches Canon (réf. ABC) commandées."

- **Cause (Paragraphe 2) :** Suggérer poliment une cause possible, sans accuser : "Il s'agit probablement d'une erreur lors de la préparation du colis."
- **Solution (Paragraphe 3) :** Demander l'échange et proposer une procédure simple : "Nous vous remercions de bien vouloir nous expédier les bonnes références et de nous indiquer la marche à suivre pour vous retourner les produits non conformes."

Exercice 2 : Le rapport d'activité mensuel pour la direction à Lubumbashi

Énoncé : Faida est assistante administrative dans une mine du Kasaï. Chaque fin de mois, elle doit rédiger un rapport d'une page pour la direction à Lubumbashi. Ce mois-ci, les événements importants ont été : la visite d'un investisseur le 5, une panne technique sur un engin qui a arrêté la production pendant 48h le 12, et la signature d'un nouveau contrat avec un fournisseur local le 25. Quel plan est le plus judicieux pour que le rapport soit clair ?

Résolution pas-à-pas :

1. **Étape 1 : Analyse de la demande** La direction a besoin d'un résumé factuel des événements du mois. L'ordre dans lequel les choses se sont produites est important pour comprendre le déroulement des opérations.
2. **Étape 2 : Sélection du plan adapté** Le plan chronologique est ici idéal. Il permet de présenter les faits de manière séquentielle, ce qui est la nature même d'un rapport d'activité.
3. **Étape 3 : Organisation des faits**
   - **Introduction :** Titrer le document "Rapport d'activité - [Mois/Année]" et annoncer la période couverte.
   - **Développement (Paragraphe 1) :** Commencer par le premier événement marquant : "Le 5 du mois, nous avons accueilli la délégation d'investisseurs…"
   - **Développement (Paragraphe 2) :** Poursuivre avec l'événement suivant : "Le 12, une panne sur l'excavatrice CAT-390F a causé un arrêt de production de 48 heures. Les réparations ont été effectuées en interne."

- **Développement (Paragraphe 3) :** Terminer avec le dernier événement clé : "Le 25, nous avons finalisé et signé un contrat d'approvisionnement avec l'entreprise locale 'Umoja Services'."
- **Conclusion :** Une phrase de clôture simple, comme "Le mois s'est achevé sans autre incident notable."

1.3. Les formules de politesse et la nuance tonale

a. L'importance d'un adieu correct

Lorsque l'on quitte un ami, un simple "à la prochaine" suffit. Mais en quittant une assemblée avec les chefs coutumiers du Kwilu, le respect impose des salutations plus formelles. Cette différence de ton est le cœur de la politesse en communication.

En secrétariat, une lettre se termine de la même manière. La formule de politesse n'est pas une simple décoration. Elle est le dernier mot, celui qui fixe le ton de la relation entre l'expéditeur et le destinataire. Une erreur ici peut annuler tous les efforts précédents.

A. La hiérarchie : Qui parle à qui ?

La formule de politesse change selon la position de votre destinataire. La relation professionnelle détermine le niveau de respect à exprimer. On distingue trois cas principaux.

- **Le flux ascendant :** Vous écrivez à un supérieur (directeur, ministre, autorité). La formule doit marquer une déférence absolue. Le mot clé est "respect" ou "considération".
- **Le flux descendant :** Un supérieur écrit à son subordonné. La formule reste polie mais peut être plus directe et contenir une nuance de bienveillance ou d'autorité.
- **Le flux horizontal :** Vous écrivez à un collègue de même rang. La formule est cordiale, marquant une relation d'égal à égal.