

**.....: LES CONSIGNES – LES INSTRUCTIONS –
LES DIRECTIVES****INTRODUCTION**

Pour les communications au sein de l'entreprise, que ces communications s'adressent à une personne, à un service, à une catégorie de personnes, voire à l'ensemble du personnel et spécialement lorsqu'il s'agit de transmettre des instructions, des informations, des indications, des prescriptions, le moyen normal est LA NOTE. Elle remplace la lettre dans presque tous les cas où le destinataire et le signataire appartiennent à la même collectivité de travail. La note sert aussi dans les relations entre services.

Enfin, elle peut être utilisée pour exposer aux supérieurs hiérarchiques les situations simples, courantes, et le cas échéant, provoquer des instructions.

La note est désignée sous différentes dénominations selon son rôle et son utilisation. Son texte est court, concis. Sa présentation est sobre. La rédaction est simple.

I. LA NOTE D'INSTRUCTIONS

La note d'instructions est utilisée dans trois cas différents :

1. Réalisation d'une tâche dont le processus d'exécution a été étudié par un service de standardisation ou par l'opérateur leur-même.
2. Réalisation d'une tâche dont le processus d'exécution est recommandé ou imposé par un autre service situé en aval ou en amont de manière à permettre une meilleure adéquation des tâches les unes aux autres.
3. Procédure d'utilisation d'un matériel. Dans ce cas, elle est souvent réalisée par le constructeur lui-même.

La note d'instructions transmet des ordres, des explications, des renseignements. Son objectif est de guider l'utilisateur dans un style très dépouillé, sur un ton impératif, à la tournure personnelle ou impersonnelle et ne comporte pas d'appellation, ni de formule de politesse.

Elle est présentée sur un papier à en-tête du service émetteur, porte un titre et éventuellement une date. Le texte peut être composé de paragraphes qui ne sont pas liés.

Les instructions sont données dans l'ordre chronologique d'utilisation ou d'exécution. La note d'instructions est distribuée et peut être affichée à proximité du poste de travail de l'opérateur. On peut représenter les instructions par des images.

II. LES CONSIGNES

Les consignes au sein de l'entreprise sont rédigées lorsque l'attitudes à adopter pour les membres du personnel, dans une situation précise, doit être clairement définie et rigoureusement observée. Le souvent, elles sont nécessaires lorsqu'un risque de danger ou l'existence d'une situation incite à la prudence :

- soit en matière technique

Exemple : Utilisation d'une machine dangereuse ou fragile.

- soit en matière d'organisation ou d'administration

Exemple : Modalités d'accord de remise aux clients par les représentants, réponses aux démarches de report d'échéance formulée par les clients.

- soit en matière de sécurité

Exemple : Consignes d'incendie pour l'évacuation des locaux

Les consignes sont des ordres qui s'appliquent de façon permanente.

1. Elles doivent contenir :

- un titre (accrocheur si possible)
- les ordres transmis regroupés en grandes rubriques

2. Elles peuvent contenir :

- une date
- le nom du service émetteur
- la signature de l'émetteur

3. Elles ne contiennent jamais ni titre de civilité, ni formule de politesse.

Leur rédaction exige :

- un vocabulaire simple, précis (technique si nécessaire)
- un style direct ou indirect
- un ton de commandement

Leur présentation doit :

- attirer le regard
- faciliter la lecture des informations par une disposition dactylographiée adéquate et par la mise en évidence des points les plus importants.

Les consignes sont souvent affichées pour être constamment vues par tous et éventuellement distribuées.

III. LES DIRECTIVES

Les directives sont des indications générales données par la Direction aux différents responsables pour bien mener leur service. Elles fixent les buts à atteindre et les moyens d'y parvenir. Elles concernent le personnel d'administration et peuvent correspondre soit à un ordre permanent, soit un ordre limité dans le temps.

Elles ne comportent ni titre de civilité, ni formule de politesse. Le ton demeure impératif comme pour les deux premiers écrits. La rédaction est simple, le style soigné, le ton ferme mais courtois, la tournure impersonnelle, claire, précise, concise. Les directives sont distribuées aux destinataires désignés sur le document.

Exemple : Directives adressées par le Directeur Général aux chefs des services pour leur demander d'organiser une permanence dans les magasins et services administratifs pour le prochain mois.

APPLICATIONS

APPLICATION 1

Le Responsable de la Formation de l'entreprise Y vous remet les informations ci-après et vous demande de rédiger les consignes d'entretien de la salle machine :

1. LES MACHINES DE BUREAU

- Les machines à écrire resteront placées sur les tables, conformément au plan apposé sur le panneau d'affichage de la salle ;
- Après utilisation, les calculatrices seront rangées dans les armoires en respectant les places prévues ;
- La manipulation des appareils de reprographie sera toujours effectuée par un auditeur préalablement initié par l'animateur et indiqué sur le planning d'entretien du matériel ;
- Tout dérangement mécanique sera signalé à l'animateur et indiqué sur le planning d'entretien du matériel.

2. LA SALLE

- A la fin de chaque séance, les machines seront toujours recouvertes de leur housse, les portes des armoires fermées, les papiers de brouillon jetés à la corbeille ;
- La salle sera systématiquement fermée à clé à 12 heures et 18 heures ; il en sera de même à la fin de chaque cours si la salle doit être inoccupée pendant l'heure suivante.

Travail à faire :

Rédigez cette note de consignes qui sera adressée à messieurs les animateurs.

APPLICATION 2

Vous travaillez en qualité de secrétaire à la MAISON MAURIQUE, 13, rue du Havre, Roubaix, ne disposant pas depuis sa création de matériels d'aération (climatiseur) de haute qualité.

En début de semaine, l'entreprise vient d'avoir de nouveaux climatiseurs de marque « AMERICOOL » qui ont été installés dans les bureaux des différents responsables ainsi que dans tous les secrétariats.

Le matériel étant nouveaux, tout le personnel n'est pas en mesure de l'utiliser de la plus juste manière. Votre patron vous demande de rédiger la note d'instructions en vue de porter à la connaissance de tous les Responsables et secrétaires les mesures d'utilisation figurant sur la notice (en anglais) que les installateurs ont traduit et simplifié de la manière suivante :

- Mettre le matériel sous tension en appuyant sur le bouton rouge du contact placé dans le mur ;
- A l'aide de la commande, appuyer sur le bouton « ON » pour mettre la machine en marche ;
- Se servir des touches > ou < pour augmenter ou diminuer le degré de fraîcheur ;
- Toutes les mentions relatives au ventilateur et autres se trouvent sur la commande ;
- A la descente, se servir de la commande en appuyant sur la touche « OFF » pour éteindre l'appareil et appuyer sur le bouton noir du contact placé dans le mur pour le désactiver.

Travail à faire :

Rédigez cette note d'instructions qui sera signée par G. MAURIQUE (Directeur Général)

APPLICATION 3

Vous assistez Monsieur S. COULIBALY, Directeur Administratif de la Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE).

Ce matin, il vous remet ces informations suivantes :

« Comme il l'a été décidé au cours de la réunion du 04 courant consacrée à l'étude des premiers résultats de l'adoption de l'horaire variable dans les services administratifs :

- un contrôle des temps de travail devra être effectué par chaque Chef de Service pour les personnes placées sous son autorité, notamment en ce qui concerne la durée mensuelle du travail et le respect des plages fixes.*
- De plus, il lui reviendra de donner son autorisation pour toute absence.*
- Les modalités des ces interventions sont laissées à l'initiative du Chef de Service. »*

S. COULIBALY

Travail à faire :

Rédigez ce jour cette note de directives.