



12/06/2025

Ecrits Profession

Dr YAO Béatrice
ARSTM

LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

Objectif général du cours

Ce cours vise à donner à tout éventuel rédacteur les outils et méthodes nécessaires pour une bonne maîtrise de la rédaction de tout type d'écrit administratif.

Les candidats aux concours administratifs, les professionnels débutants, les praticiens à la recherche d'une actualisation de leurs connaissances constituent le public cible.

Objectifs spécifiques :

L'apprenant doit être capable

-de définir chaque document administratif

-d'identifier les documents administratifs

-de rédiger les écrits professionnels

Programme

COMMENT RÉDIGER CORRECTEMENT LETTRES, E-MAILS ET DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ?

Les documents administratifs et leurs différents rôles

Chapitre 1 : Les mentions obligatoires des documents administratifs

Chapitre 2 : La lettre administrative

Chapitre 3 : L'e-mail

Chapitre 4 Le compte rendu de réunion

Chapitre 5 : Le procès-verbal

Chapitre 6 : Le rapport

Chapitre 7 : L'e-mail professionnel

Chapitre 16 L'arrêté

Chapitre 17 Le communiqué de presse et l'avis

Chapitre 18 La circulaire

Chapitre 19 L'instruction

Chapitre 20 La décision

Chapitre 21 Le bordereau

Chapitre 22 La fiche de transmission

Chapitre 23 Le livre de bord

CHAPITRE 1 : LE ROLE DES DIFFÉRENTS DOCUMENTS

ADMINISTRATIFS

Appelés également la rédaction administrative, les **ÉCRITS PROFESSIONNELS** sont un ensemble de documents administratifs dont la rédaction nécessite une attention particulière.

Ils sont constitués de plusieurs documents classés en quatre grandes catégories :

-La lettre

-Les documents de liaison

-Les documents d'information interne et les documents d'injonction

-Les actes administratifs

I-LES DOCUMENTS DE LIAISON

1-Documents administratifs destinés à l'externe

- La lettre en forme personnelle
- L'e-mail
- Le communiqué
- L'avis
- Le rapport

2-Documents administratifs destinés à l'interne

- La lettre en forme administrative
- L'e-mail
- La note de service
- La note administrative
- La note de synthèse
- Le compte rendu
- Le rapport
- Le bordereau
- Le livre de bord
- La circulaire
- La fiche de transmission
- L'instruction

3- Documents juridiques ou réglementaires destinés à l'externe

- La loi
- Le décret
- L'arrêté
- La délibération
- La décision
- Le procès-verbal

II- LE RÔLE DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

1-Le rôle des documents externes

Documents externes	
La lettre en forme personnelle et l'e-mail	Établir un contact direct avec un particulier, une société
Le communiqué de presse et l'avis	Informers les journalistes et le public
Documents juridiques ou réglementaires	
La loi	Fixer des règles et des principes (autorisations, instructions, nominations)
Le décret	Aider à l'application des lois
L'arrêté	Créer des droits et des devoirs (État, collectivités locales)
La délibération	Rendre compte d'une discussion et d'une décision intervenue (décision des assemblées territoriales)
La décision	Donner un cadre juridique à des ordres formels ne le nécessitant pas obligatoirement
Le procès-verbal	<ul style="list-style-type: none">• Servir de preuve• Rendre compte aussi fidèlement que possible des débats d'une assemblée statutaire ou réglementaire

2-Le rôle des documents internes

Documents internes	Quel est le rôle de chaque document ?
La lettre en forme administrative et l'e-mail	Établir un contact direct d'une administration à une autre administration
La note de service ou d'information	Donner des informations, des instructions, des ordres
La note administrative	Aider à la prise de décision
La note de synthèse	Aider à se forger une opinion sur un thème en vue d'une action
Le compte rendu	Transmettre des informations
Le rapport	Aider à la prise de décision
Le bordereau	Accompagner les documents entre services
La fiche de transmission	Orienter un document rapidement vers son destinataire

L'instruction	Donner un ordre, créer, modifier ou abroger une réglementation
La circulaire	Préciser les modalités pratiques d'application d'une réglementation en vue de faciliter l'action des agents d'exécution
La directive	Donner un ordre laissant une certaine initiative au responsable
Le livre de bord	Rendre compte des événements survenus dans un établissement

NB : Avant de voir de manière détaillée quelques-uns de ces documents administratifs, il faudra donner quelques généralités sur l'administration.

CHAPITRE 2 : LES GÉNÉRALITÉS SUR LES ÉCRITS

ADMINISTRATIFS

Investie d'une mission d'intérêt général, l'administration engage au travers de ses activités, la responsabilité de l'État et fonctionne selon les principes hiérarchiques. Par conséquent, la rédaction de ces écrits administratifs nécessite une attention particulière en ce sens qu'elle engage la responsabilité de l'administration et le service auquel vous appartenez.

Les écrits administratifs, bien qu'étant de construction et de forme différentes, ont plusieurs objectifs.

I- LES OBJECTIFS DES ÉCRITS ADMINISTRATIFS

- Transmettre et diffuser l'information
- Donner et demander les renseignements
- Donner ou transmettre des instructions
- Constater
- Rendre compte
- Émettre un avis, produire un rapport
- Préparer les documents à la signature du Supérieur hiérarchique

NB : En plus de ses principes généraux, l'Administration se doit de :

- assurer la continuité du service public**
- adapter le service public aux besoins publics**
- assurer l'égalité des citoyens devant le service public**
- respecter l'obligation de neutralité**

II- LES PRINCIPES DE L'ÉCRITURE ADMINISTRATIVE

De la correspondance administrative découlent huit (8) principes généraux.

1- L'obligation de réponse

Répondre à une lettre dans un délai correct est non seulement une question de politesse mais aussi une obligation du service public. Les représentants d'une administration peuvent être sanctionnés pour une absence de réponse trop tardive. Une non-réponse peut être considérée comme une acceptation ou un rejet. Il est donc important de connaître les réglementations adaptées à chaque situation au moment de la demande ou de la réponse.

2- Le respect de la hiérarchie

Le système administratif repose sur le respect de la hiérarchie qui s'exprime dans la déférence avec laquelle un subordonné s'adresse à un supérieur hiérarchique. Ce respect est marqué par l'utilisation de certaines formules nuancées par des verbes au sein de ce tableau :

	Le supérieur hiérarchique dispose	Le subordonné propose
Les formules à utiliser	-attache du prix -attire l'attention -avise -constate -demande -demande l'avis de -engage -enjoint à -fait remarquer à -fait savoir -incite -informe -invite -note -observe -ordonne à -prend acte -prie -prie de veiller à -prie de vouloir bien	-appelle l'attention -est reconnaissant à -expose -prie de bien vouloir -propose -rend compte -se permet de -signale -sollicite -soumet à l'approbation -suggère

3- La responsabilité

L'administration se fonde sur le principe de la responsabilité car ses actes sont signés par les ministres ou les hauts fonctionnaires ayant reçu délégation de signature dont l'identité doit être parfaitement connue du public. L'anonymat est donc exclu dans la rédaction des documents administratifs. Toutes les lettres sont adressées à un responsable et non à un service. Elles sont signées : le nom du signataire et le nom du rédacteur sont toujours indiqués. L'on écrit par exemple :

- Monsieur le Ministre et non à un ministère

- Monsieur le Préfet et non à la Préfecture
- Monsieur le Maire et non à la Mairie

NB : L'emploi de la première personne du singulier y est de rigueur. Les pronoms « **on** » et « **nous** » n'existent pas dans les documents administratifs excepté certaines lettres émanant de certaines circonscriptions des services sociaux où le « **nous** » représente l'équipe.

Le **mode conditionnel** est le mode indiqué comme dans les formules suivantes :

-dans la mesure où cette plainte serait fondée

-des incidents se seraient produits...

Quelques **formules usuelles** : il m'a été indiqué..., j'ai été saisi..., un certain nombre de mes administrés me font part de..., il m'a été rendu compte..., mon attention a été attiré...

4- L'objectivité

L'administration est au service du bien public et de l'intérêt général. Pour rédiger avec objectivité, vous veillerez à supprimer de vos écrits toute expression subjective, émotionnelle d'où l'emploi de l'expression « J'ai l'honneur ». Il faut s'en tenir aux faits et aux arguments et éviter de faire intervenir ses états d'âme ou toutes autres digressions afin de démotiver la lecture. La forme impersonnelle est utilisée pour marquer une plus grande objectivité à travers des expressions comme il a été constaté..., j'ai été saisi de..., il m'a été signalé que... Cependant, les expressions plus personnelles telles j'ai le plaisir de..., il m'est agréable... sont également utilisées dans la rédaction administrative.

5- La précision

En matière de rédaction administrative, la précision est de rigueur car il ne faut en aucun cas interpréter les textes, déformer l'esprit, le contenu des lois et des règlements que l'administration est chargée d'appliquer. Il faudra indiquer toutes les références utiles à une identification certaine du document. Une lettre administrative qui ne précise ni son objet ni son champ laisse bien évidemment le lecteur dans un flou déconcertant. Par conséquent, être clair et précis dans ses propos, c'est rendre le plus simplement possible ce qu'on a à dire évitant ainsi toute ambiguïté.

6- L'obligation de réserve

Les principes de responsabilité et de courtoisie ne permettent pas l'erreur. Par conséquent, les fonctionnaires ne doivent tenir pour certains que les faits dont l'existence leur a été clairement démontrée. Ceci suppose que vous ne devez engager la responsabilité de l'administration que pour des faits certains et donc vérifier leur authenticité et leur source. Les agents ont l'obligation de ne pas divulguer certaines informations dont ils ont connaissance lors de l'examen d'un dossier. Le mode à employer est le conditionnel car il marque l'éventualité ou la possibilité qu'un fait ait lieu dans l'avenir. Le conditionnel permet au rédacteur de ne pas s'engager en émettant une condition.

Quelques formules qui nuancent l'expression sont à utiliser : à mon avis, en ce qui concerne, pour ma part, il me semble, d'une manière générale, sous réserve que, sans préjuger, en tout état de cause, en d'autres termes, en ce sens, à cet égard, à ce sujet, notamment, cependant, toutefois...

7- La politesse et la courtoisie

En tant qu'agent de l'État, vous le représentez lorsque vous êtes conduit à rédiger et signer un document administratif. Rédigez avec l'esprit du service que vous représentez lorsque vous êtes conduit à rédiger et à signer un document administratif. Rédiger avec courtoisie et politesse signifie que le rédacteur, agissant dans un cadre réglementaire, se garde de faire apparaître ses émotions par l'utilisation de propos familiers tels que stupide, absurde, insensible... Voici quelques formules à utiliser : il me paraît regrettable, il me semble inopportun, je déplore que, il semble qu'il eût été possible, pour le moment, dans les circonstances actuelles, j'ai pris bonne note de votre désir, je ne manquerai pas, le moment venu, dès que les circonstances le permettraient...

8- La clarté

Dans la rédaction administrative, il faut éviter d'employer des mots inconnus du lecteur et supprimez tous les détours pompeux et lourd auxquels les rédacteurs sont trop souvent attachés. Il faut éviter le verbalisme, éviter de tourner en rond et dire clairement ce que l'on veut dire afin d'épargner tout éventuel lecteur de toute confusion.

CHAPITRE 3 : LES DEUX FORMES DE LETTRE ADMINISTRATIVE

Dans sa communication écrite, l'administration utilise deux types de lettre : la lettre en forme administrative et la lettre en forme personnelle.

La lettre en forme administrative est utilisée lors d'échanges entre deux services publics d'État ou de collectivités territoriales (départements, régions, communes), des préfetures, des conseils régionaux...

La lettre en forme administrative est une lettre interne au service public.

Cependant, les correspondants n'appartiennent pas toujours au même service. À l'intérieur d'un même service, l'usage est d'utiliser des notes.

La lettre en forme personnelle est utilisée lors de communications avec :

- les administrés,
- les syndicats professionnels,
- les sociétés, les fournisseurs.

La lettre en forme administrative se présente **sans** formule d'appel (Monsieur, Madame...) et **ne comporte pas** de formule de politesse. Cependant, les marques de politesse sont introduites par la formule « J'ai l'honneur » qui est au moins employée une fois soit au début, soit dans le corps de la lettre.

La lettre en forme personnelle se présente avec une formule d'appel (Monsieur, Madame) et comporte une formule de politesse.

Cependant, les marques de politesse sont introduites par la formule « J'ai l'honneur » qui est au moins employée une fois soit au début, soit dans le corps de la lettre.

I/ LES COMPOSANTES DE LA LETTRE EN FORME ADMINISTRATIVE

LE TIMBRE (L'EMETTEUR)

- Nom de l'administration émettrice
- Adresse
- Désignation du service
- Bureau ou service
- Tél. poste
- Fax
- E-mail
- N° d'enregistrement

VILLE

UR / MOIS / ANNÉE

SUSCRIPTION (Fonction de l'autorité
qui adresse le document)

à

**FONCTION ET ADRESSE
ADMINISTRATIVE DU DESTINATAIRE**

OBJET :

PAS DE FORMULE D'APPEL

CORPS DE LA LETTRE

PAS DE FORMULE DE POLITESSE

Fonction du signataire

Signature (Prénom et Nom)

Réf.

P.J. :

II/ LA COMPOSANTES DE LA LETTRE EN FORME PERSONNELLE

ÉMETTEUR/TIMBRE

- Nom de l'administration émettrice
- Adresse complète
- Désignation du service
- Bureau ou service
- Tél. poste
- Fax
- E-mail
- N° d'enregistrement

VILLE

JOUR/MOIS/ANNÉE

Destinataire

Nom et Prénom

Adresse complète

Affaire suivie par :

M. ou Mme X :

P.J. (2)

Remarque

FORMULE D'APPEL (Monsieur, Madame, etc.)

CORPS DE LA LETTRE

FORMULE DE POLITESSE (la formule de politesse doit mentionner la même formule d'appel que celle utilisée en début de lettre)

Fonction du signataire

Signature (Prénom et Nom)

- (1) Le destinataire est mentionné en haut à droite si l'administration utilise des enveloppes à fenêtres. Lors d'échanges avec une personnalité, l'administration n'utilise pas d'enveloppes à fenêtre, le nom et l'adresse du destinataire seront mentionnés en bas à gauche.
- (2) Les pièces jointes apparaissent le plus souvent en bas de page.

Destinataire

Nom et Prénom

Adresse complète

Exemple de lettre en forme personnelle

Direction des Concours

Service Administration générale

CS/RC n° 2003-3022

Pantin, le 16 septembre 2013

Madame Rose LEFEVRE

45, rue de Paris

92600 ASNIERES

Votre correspondant :

Yvette DUPONT

Tél. : 01 56 96082038

Madame,

Afin de poursuivre notre collaboration dans le cadre des concours et examens professionnels organisés par le Centre Interdépartemental de Gestion de la petite couronne et d'assurer votre rémunération pour l'année 2013, je vous saurais gré de bien vouloir nous retourner dûment complétées :

- la fiche de renseignements jointe, accompagnée d'une photo d'identité ;
- l'autorisation d'exercer une activité accessoire signée par votre employeur, uniquement si vous relevez de la Fonction publique.

Ces documents administratifs, et tout particulièrement l'autorisation de cumul, conditionnant le paiement de vos prestations, il convient donc de remplir avec précision les différentes rubriques.

Je vous remercie de votre compréhension et vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.

La Directrice,

P.J. : 2 Evelyne JEAN

III-LE PLAN DE LA LETTRE EN FORME ADMINISTRATIVE OU PERSONNELLE

Les lettres répondent à deux situations de communication qui détermineront *le choix du plan*.

1-Les principes de rédaction

1-1-La clarté

Pour rédiger avec clarté, il est nécessaire de respecter :

- une chronologie rigoureuse des faits ;
- une mention des références précises ;
- un plan adapté à la situation.

1-2-Les questions à se poser

Les questions auxquelles il faut répondre pour bien cerner le sujet sont :

-Qui est le destinataire de la lettre ?

-Quelles sont ses connaissances du sujet ?

-Quels sont ses besoins d'information ?

-Quel est l'objectif de la lettre ?

-Quel est le message essentiel ?

-Qu'est-ce que j'attends du destinataire ?

- les actions à mener
- la prise en compte des ordres ou des instructions

-Qu'est-ce que je propose au destinataire ?

- les solutions possibles (avantages ou inconvénients de chacune d'elles)
- les actions à mener
- les ordres ou instructions

1-3-Deux situations de communication

L'introduction est délicate car le rédacteur ne peut se référer à aucune correspondance. Il doit exprimer le motif ou les motifs, les faits qui permettront au lecteur de comprendre, dès la première ligne, le but de la lettre.

L'introduction ne pose aucun problème puisque le rédacteur fait référence soit à un document, soit à un entretien téléphonique, etc.

2-Proposition de plan de lettre en forme administrative ou personnelle

2-1-Lettre de demande ou de proposition

Quel est l'objectif de cette lettre ?

- proposer des services
- attirer l'attention sur un problème
- demander une intervention

2-2-Lettre de réponse

Quel est l'objectif de cette lettre ?

- répondre à une demande d'information
- répondre à une réclamation
- répondre à une relance, etc.

2-3-Les possibilités de plan pour le développement

Quatre (04) possibilités de plan pour le développement se dégagent.

Cette partie répond à la question suivante « **Pourquoi j'écris cette lettre ?** »

1. une situation exposée dans l'ordre chronologique
2. une situation exposée dans l'ordre thématique
3. un exposé de la loi et l'application de la loi
4. une proposition puis un exposé des arguments dans l'ordre thématique (dans ce cas, il est préférable de présenter les arguments dans un ordre croissant en gardant le plus important pour la fin car le dernier argument devra emporter l'adhésion de votre destinataire, de votre lecteur)

3-La rédaction

3-1-L'introduction

3-2-Le développement

-1ère partie du développement

Une phrase qui donne le ton de la lettre

-2ème partie du développement

Formule de conclusion

Cette partie répond à une ou deux questions

3-3-Formule de politesse

Une formule de politesse seulement pour la lettre en forme personnelle

4-Cas pratique

Exemple de lettre de demande ou de proposition Lettre de réponse

J'ai l'honneur de vous informer que les dispositions du Code de la route relatives à la sécurité des compétitions sportives organisées sur des voies ouvertes à la circulation publique ont été modifiées par le décret...

Vous m'avez transmis copie de la lettre que vous a adressé le président d'une ligue de motocycliste relative aux dégradations causées aux installations du circuit de motocross situé sur un terrain de la commune de....

CHAPITRE 4 : LA FORMULE RÉCAPITULATIVE DE LA LETTRE EN FORME PERSONNELLE

La lettre est un document écrit dans lequel une personne formule ses intentions à un destinataire. Il existe deux types de lettres : la lettre personnelle et la lettre administrative. Lors des écrits administratifs, le vocabulaire se différencie du style des affaires et de la simple correspondance privée. Il met en jeu des formulations, des tournures et des expressions inusitées à l'oral. L'application de ces 'bons usages' permet un traitement plus rapide du courrier et signifie une certaine déférence vis-à-vis du destinataire. Le ton d'un document administratif doit permettre au lecteur d'en identifier le caractère officiel. Le langage administratif doit, toutefois, rester accessible à tous : bien écrire, c'est faire comprendre à son lecteur **le maximum** de choses en lui prenant **le minimum** de temps.

I – LES MENTIONS OBLIGATOIRES DE LA LETTRE

ADMINISTRATIVE

Les documents administratifs dans leur rédaction, comportent des mentions obligatoires. Ces mentions permettent au lecteur, sans avoir besoin de lire le contenu du document, de trouver les informations essentielles pour mener à bien sa fonction. Ainsi, l'agent qui distribue le courrier le répartit grâce aux mentions obligatoires.

1- L'en-tête

L'en-tête, appelée également préambule, est la première partie de la lettre administrative. Elle se construit autour des mentions suivantes :

1.1. Le timbre

Le timbre est la mention qui donne des informations sur le rédacteur de la lettre ; son nom, ses prénoms, sa profession (facultatif), ses contacts.

Dans le cadre d'une administration, le timbre est l'ensemble des mentions indiquant l'administration ou le service d'où provient le document. Il permet donc de déterminer l'origine du document.

Elle est placée à l'angle gauche et en haut de la page.

1.2. Le lieu et la date

La mention "lieu et date" indique évidemment le lieu et la date de la rédaction de la lettre. Mais dans le cadre d'un document administratif, la date portée dans le document est toujours

celle de la signature et non celle du jour de la rédaction du document. Ces deux mentions sont très importantes car elles situent le document, précisent sa validité permettent d'avoir une connaissance précise des documents émis. Cette mention se trouve toujours à l'angle droit, en haut et en face du timbre. Sa rédaction obéit à l'ordre suivant : la date est toujours précédée du lieu de la rédaction de la lettre. Pour la date, il est conseillé d'écrire toujours le nom du mois en toute lettre (février, mars...) et l'année en quatre chiffres arabes (2002, 2004...)

Exemple : Yamoussoukro, le 17 juillet 2019.

1.3. La suscription

Cette mention donne des informations sur le destinataire de la lettre. Elle se situe en dessous de la mention "lieu et date". Dans la lettre en forme administrative, la suscription désigne l'expéditeur par sa fonction par sa fonction seulement, suivi du destinataire désigné par sa fonction de Monsieur, Madame et son nom n'apparaît pas.

Exemple :

À
Monsieur le Maire de la
commune de Yopougon

1.4. L'objet

L'objet est la mention qui fait le résumé de la lettre. Elle se formule à travers une phrase non-verbale (phrase nominale) et est située en dessous du timbre. L'objet est l'un des éléments qui permettent de reconnaître le type de lettre parmi les lettres administratives.

2- Le corps de la lettre

Le corps de la lettre est la deuxième partie de la lettre dans laquelle le rédacteur développe l'objet de la lettre. Cette partie se construit également autour de mentions.

2-1- La formule d'appel

La formule d'appel est la mention qui introduit véritablement la lettre. Elle est l'expression à travers laquelle le rédacteur de la lettre interpelle son correspondant. Cette appellation est toujours suivie d'une virgule.

2-2- La formule d'attaque

La formule d'attaque reprend intégralement l'objet et est formulée dans une expression de politesse que le rédacteur manifeste pour le destinataire. Comme l'objet, cette mention

permet d'identifier le type de lettre. Elle varie en fonction des circonstances dans lesquelles elle s'écrit.

2-3- Le développement

Le développement de la lettre administrative est la mention dans laquelle le candidat "se vend", c'est-à-dire qu'il donne un aperçu de la formation reçue et des activités professionnelles effectuées.

2-4- La formule de politesse

Si la formule d'appel ouvre la lettre, la formule de politesse ou formule de courtoisie quant à elle la ferme.

Elle est la mention dans laquelle le candidat fait son "au revoir" à son interlocuteur à travers une expression qu'on appelle ici "formule de politesse." Dans sa formulation, elle reprend la formule d'appel.

3- La conclusion

La conclusion est la troisième et dernière partie de la lettre. Elle comporte essentiellement la mention signature mais peut en contenir d'autres dont les pièces jointes.

3-1- Les pièces jointes

La mention pièces jointes résume le nombre de documents joints en annexe à la lettre en rappelant leur nature.

3-2- La signature

La signature est la mention à travers laquelle le candidat engage son honneur dans la véracité des informations données.

II- LES CARACTÉRISTIQUES DE LA LETTRE ADMINISTRATIVE

Elle se construit autour des éléments suivants :

- nom et prénoms du candidat
- signature lisible du candidat.

Il est déconseillé d'écrire en lieu et place du nom du candidat l'expression « L'intéressé. »

1- L'homogénéité

Toute lettre administrative emploiera le « je » (engagement de la personne). La forme impersonnelle est admise pour une plus grande objectivité de la rédaction (il apparaît que..., il convient de...) et pour indiquer une démarche à suivre (il y aura donc lieu de...)

Il faut éviter l'emploi du pronom personnel « nous » car c'est un usage qui est proscrit.

2- La neutralité

Il faut éviter toute passion et toute violence dans les notes car être neutre, c'est faire preuve d'objectivité. Il faut donc s'atteler au respect rigoureux des formules d'appel et de politesse.

3- La concision

Être clair et concis dans ses propos, c'est rendre le plus simplement possible, ce qu'on a à dire, évitant ainsi toute ambiguïté, toute confusion. Une lettre administrative qui ne précise ni son objet ni son champ laisse bien évidemment le lecteur dans un flou déconcertant.

4- La prudence

Il faut s'en tenir aux faits et aux arguments. Il faut éviter de faire intervenir ses états d'âme et toute autre digression qui ne feraient que démotiver la lecture. La précision et la prudence sont les aptitudes à honorer lors de la rédaction administrative.

5- La courtoisie

Il faut toujours faire preuve de courtoisie et de politesse. L'expression « j'ai l'honneur de » qui est utilisée dans la plupart de ces lettres administratives en est la marque. Il ne doit en aucun cas y figurer les expressions comme « je vous rappelle » ou « je vous signale »

NB : Pour bien écrire, il faut éviter les répétitions, les sigles, certaines abréviations (par exemple, notez Madame et non Mme), j'ai le plaisir de...ou il m'est agréable de....Il est déconseillé d'utiliser le style télégraphique, les mots à la mode. Il faut également éviter la familiarité et bannir tout emprunt au jargon courant, les superlatifs et les exagérations ainsi que le ton affectueux ou mondain.

III- LES FORMULES USUELLES DE RÉDACTION

1- Quelques exemples de formules d'appel

Si vous ignorez la fonction du destinataire, écrivez simplement « Madame, Mademoiselle, Monsieur ».

Si vous connaissez la fonction du destinataire, indiquez-la et respectez particulièrement les règles suivantes :

-Avocat, notaire =

-Médecin =

-Officier militaire =

-le Pape =

-Évêque =

-le Curé =

-le pasteur =

-le Député =

-la religieuse =

-le Commissaire =

-le Roi =

-la Reine =

-la Princesse =

2- Des exemples de formules introductives recommandées

Si le courrier fait suite à un échange précédent, on peut employer des expressions comme :

-En réponse à votre courrier du...

-Comme suite à votre lettre du...ou comme suite à notre conversation téléphonique du...

-j'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du...

-j'ai l'honneur de vous rendre compte...

-j'ai l'honneur de vous faire parvenir...

-j'ai l'honneur de vous exposer...

-j'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir...

-je vous saurais gré...

3- Quelques exemples de formules de politesse

-Je vous prie d'agréer, Monsieur le....., mes salutations distinguées

-Veuillez recevoir, Monsieur le....., l'assurance de ma parfaite considération

-Recevez, Monsieur..... l'expression de mes sentiments les meilleurs

-Veuillez recevoir, Madame....., mes sentiments distingués

-Je vous prie d'agréer, Monsieur le..., l'assurance de mes salutations distinguées

-Je vous prie d'agréer, Monsieur le..., mes sentiments respectueux

CHAPITRE 5 : LE COMPTE-RENDU

INTRODUCTION

Il y a des actes, des événements marquants de la vie de l'entreprise, dont il faut, en raison de leur importance ou de leur caractère singulier garder un témoignage écrit : c'est le cas, par exemple, des réunions des membres du conseil d'administration d'une société anonyme, des accidents de personnes ou de choses, des diverses manifestations qui peuvent être organisées dans la cadre de l'entreprise...

Le compte-rendu est le récit plus ou moins détaillé de faits, d'événements, de travaux, de discussions auxquels le narrateur a assisté activement ou non.

Il désigne également le document administratif qui sert à relater des faits, des activités ou des événements que le **rédacteur** a constatés, accompli ou auxquels il a été mêlé. En d'autres termes, **le compte rendu** est un document **descriptif et non interprétatif**. Il sert à rendre compte des faits ou des événements que le rédacteur a pu constater, ou d'activités qu'il a accomplies ou auxquelles il a été mêlé. Le rédacteur doit donc rapporter ces faits objectivement et sans prendre parti, sans formuler de conclusions personnelles comme dans le résumé de texte.

Le compte-rendu n'est pas, comme il est trop souvent perçu, un travail supplémentaire, accessoire, destiné à remplir les archives et à importuner le rédacteur.

Le compte rendu a trois fonctions essentielles :

- informer du déroulement des faits les personnes qui n'y ont pas assisté ;
- faciliter le travail des personnes dont la tâche dépend de ces faits ;
- laisser une trace de ces faits au cas où il s'avérerait nécessaire, plus tard de les approfondir.

Pour cela, il doit être clair, concis, précis, soigné et fidèle à la réalité. À la différence du rapport, le compte rendu, comme son nom l'indique, transmet les faits en toute neutralité, sans aucun commentaire, ni analyse ni proposition émanant du rédacteur.

NB : Le compte-rendu doit être précis, exact, détaillé autant que nécessaire et complet. C'est un document d'information pour les personnes absentes ; il permet de conserver une trace écrite des événements.

Suivant leur forme et leur destination, on peut classer les comptes rendus en deux catégories principales.

I- LES DIFFÉRENTS TYPES DE COMPTE RENDU

1- Le compte rendu d'accident

À ne pas confondre avec « **le rapport d'accident** » qui implique une enquête du Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Condition de Travail (CHSCT) après que tous les témoignages et

constats auront été réunis. Le compte rendu d'accident quant à lui, relate les faits qui ont pu être observés au moment où l'accident vient de survenir. Le plus souvent, un imprimé est destiné à faciliter le travail du rédacteur.

Le compte rendu d'accident est le témoignage écrit dans le cadre d'un accident de la circulation, de la relation d'un différend avec un ou des clients, et de la description d'un incident de fonctionnement d'une machine.

2- Le compte rendu de mission

Le compte rendu de mission ou encore le compte rendu de visite est la relation par écrit d'une mission effectuée seul ou en groupe par des participants. Il sert à marquer les faits importants à la fin d'activités accomplies, de gestion remplie par un agent technique qui peut être un délégué, un inspecteur...

Au retour d'une visite dans une entreprise, d'une exposition, d'un salon..., un cadre se doit de faire part de son expérience à ses collaborateurs par le moyen d'un compte rendu surtout quand cette visite a pour objectifs une collaboration ou une transaction prochaine.

3- Le compte rendu de réunion

Le compte rendu de réunion est le document qui rend compte d'une discussion, d'un débat de groupe ou d'assemblée. Quelquefois long, il laisse des traces d'échanges oraux sur des questions ou des points précis dans un ordre du jour préétabli.

Le compte rendu de réunion, parce qu'il est le témoignage écrit d'une délibération (examen collectif d'un sujet) fait mention de tous les participants.

4- Le compte rendu d'entretien

Le compte rendu d'entretien sert à officialiser ce qui a pu être conclu pendant un entretien. Ainsi les deux parties sont engagées à respecter certains accords. L'existence d'un tel compte rendu peut être providentielle en cas de litige ou de promesses oubliées. Aujourd'hui, nombreux sont les professionnels qui trouvent superflu et fastidieux de rédiger un compte rendu à l'issue d'un entretien.

5-Le compte rendu de lecture ou de conférence

Il peut prendre la forme d'un compte rendu de réunion ou celle d'une note d'analyse. Il a la même vocation de partage de l'information que le compte rendu de réunion.

Dans cette partie de notre cours, l'on pourrait parler de procès-verbal.

II- LES CARACTÉRISTIQUES DU COMPTE-RENDU

Le compte-rendu s'attache à faire la lumière sur les circonstances du fait ou de l'évènement (Qui ? Quoi ? Quand ? Comment ?). Ici, la narration doit être objective et impersonnelle dans la mesure où le narrateur ne prend pas partie pour un élément ou pour un aspect quelconque des faits. Il n'intervient pas personnellement pour commenter ce qui s'est passé, pour formuler les propositions d'action émanant directement de lui. Il relate seulement ce qui s'est effectivement passé et rien d'autre. S'il lui arrive d'analyser les faits, c'est pour les définir afin de mieux informer le lecteur du document.

Le rédacteur du compte rendu rapporte les faits, c'est-à-dire qu'il les répète pour son lecteur. Il ne les déforme pas, ne trahit pas la forme originale sous laquelle ils ont été produits. Il dit succinctement ce qui s'est passé dans un souci de fidélité et de clarté.

Les informations sont toujours exactes, précises et le récit d'un compte rendu est complet et détaillé. Son objectif immédiat détermine toujours la forme qu'il pourrait prendre. Il existe trois (03) caractéristiques essentielles du compte rendu.

1-Le compte-rendu sténographique

Ce type de compte rendu est trop long, fastidieux à lire et irritant sur le terrain lorsqu'il s'agit d'y trouver les consignes nécessaires et suffisantes pour mener à bien une action. Ce compte rendu est irréalisable à partir d'un évènement imprévu. Lorsqu'un accident survient, par exemple, il se trouve rarement quelqu'un là sur les lieux avec une caméra au poing et encore moins une sténotypiste prête à recueillir des propos. Lorsque l'objectif porte sur le déroulement des faits et la forme des propos échangés, il s'avère indispensable dans la mesure où les personnes qui se sont exprimées peuvent à tout moment se dédire. Le rédacteur est donc contraint de recueillir la quasi-totalité des propos puis de les retranscrire à la manière d'un scénario dans sa formulation d'origine tout en se chargeant d'éliminer les éléments accessoires comme les onomatopées, la toux, les digressions sur tout ce qui est personnel.

2- Le compte rendu analytique

Étant le plus courant des comptes rendus, le compte rendu analytique a pour objectif la facilitation de la lecture du document et l'accélération de la compréhension des faits relatés. A cet effet, il néglige la façon dont les idées ont été formulées pour n'en garder que la substance. S'il décrit un accident ou une visite par exemple le compte rendu analytique respecte l'ordre chronologique. En effet, sa particularité est de classer les propos par thème puis de regrouper les éléments importants tels les décisions prises en réunion, les conséquences d'un accident, les accords lors d'une visite etc.

Le rédacteur d'un compte rendu analytique doit donc être simultanément compétent dans le domaine abordé et en expression écrite. En effet, il est impossible à une personne ne connaissant rien au domaine évoqué de rédiger efficacement un compte rendu analytique. La méconnaissance du domaine lui rend le débat incompréhensible et l'empêche donc de différencier les informations utiles de celles futiles. Il lui est également difficile de regrouper avec précision les informations par thèmes, ceux-ci lui étant inconnus.

3- Le compte rendu synoptique

Ayant pour objectif de faciliter l'application rapide sur le terrain, le compte rendu synoptique est de plus en plus courant lors des réunions de travail axées sur la résolution de questions à l'ordre du jour (réunion de chantier, action d'hygiène, santé et condition de travail, projets de service ou d'entreprise). Il prend en compte les rubriques suivantes :

- incidents, causes, solutions proposées
- faits, avis, décisions
- actions, moyens, responsables, date de fin...

Ici, l'attention s'attache exclusivement aux résultats de la discussion et la chronologie n'a plus aucune importance.

Un tel compte rendu n'est envisageable qu'au sein d'un groupe motivé. En effet, l'anonymat des propos pourrait permettre à des personnes versatiles de se dérober en cas d'échec des décisions prises.

II- L'EXEMPLE DU COMPTE-RENDU DE RÉUNION

Le compte rendu est rédigé au présent de l'indicatif pour faire mieux participer le lecteur et alléger la rédaction.

L'information doit être exacte et claire :

- Il faut rechercher la précision dans le vocabulaire : refuser les termes vagues, employer un vocabulaire technique, choisir le mot juste, polysémique (pluralité de sens)
- Il faut rechercher la clarté : mettre en ordre les éléments de l'information en les plaçant dans un enchaînement logique.

Il faut utiliser largement la ponctuation, construire des phrases courtes et simples, bannir les répétitions, éviter les mots inutiles, employer l'indicatif.

Le plan du compte rendu doit être mis en évidence ; les paragraphes sont nettement séparés, les titres soulignés afin de faciliter la lecture du compte rendu.

1- Quelques tournures d'utilisation courante dans la rédaction du compte rendu de réunion

Monsieur X expose, aborde (telle question, tel problème, tel point), montre, fait connaître, déclare, précise, s'élève contre, exprime, ajoute, souhaite, veut, envisage, attire l'attention, propose, conclut, présente (des observations, un vœu...), souligne, croit, pense, est convaincu, estime, juge, donne lecture, s'étonne, demande, se plaint, indique, approuve, cite, étudie, analyse, fait allusion, craint, intervient, note, espère, regrette, reproche...

Ici le compte rendu se présente de manière générale comme le procès-verbal. On y rappelle le lieu et la date de la réunion ainsi que le nom des personnes présentes. Puis on annonce le contenu de l'ordre du jour. Suit l'essentiel des discussions présentées chronologiquement ou par thème suivant un ordre logique.

C'est à ce niveau que se fonde la différence entre les deux types de comptes rendus : le compte rendu extenso et le compte rendu analytique. S'il n'y a pas d'ordre du jour, on énumérera les thèmes abordés avant de les reprendre un à un pour en faire la synthèse. Le compte rendu n'exige pas de coller aussi étroitement aux échanges que le procès-verbal. Il s'agit de résumer les discussions et les décisions qui ont été prises pour chacun des sujets qui ont été traités. Chacun des points discutés fait l'objet d'un paragraphe. Enfin, on termine le compte rendu par la mention de l'heure à laquelle a pris fin la réunion. Le nom de la personne qui a rédigé figure au bas du document.

Ce type d'écrit est souvent utilisé pour rendre compte des réunions de travail sans caractère officiel organisées librement. Il n'a pas à être soumis pour adoption lors d'une prochaine réunion. Il s'agit plutôt d'un aide-mémoire à usage interne. Ainsi, en consignait dans un compte rendu l'essentiel d'une réunion, on facilite la poursuite de la réflexion ou le passage à l'action à partir d'un texte qui fait consensus.

On peut aussi avoir à rédiger un compte rendu à la suite d'une activité, d'un entretien, d'une mission, pour faire état d'un problème, de l'avancement d'une recherche, pour relater une conférence, etc. Dans ces cas, la forme du compte rendu est un peu différente, on indique l'objet du compte rendu que l'on fait suivre soit un texte suivi, soit d'une énumération de points pour lesquels un résumé des faits est donné sous chacun d'eux. Il importe de se rappeler que ce type d'écrit doit toujours être succinct et précis. L'auteur du compte rendu doit éviter de faire état de ses opinions, il se contente de résumer les faits.

Que ce soit en vue d'un compte rendu ou d'un procès-verbal, la prise de notes peut sembler un exercice difficile. Certains ont recours à des procédés qui leur facilitent la tâche. Ainsi, on peut constituer son propre code d'abréviations, se garder des marges et des interlignes pour les ajouts ou n'utiliser que le recto des feuilles. On peut également se servir de formulaire que l'on aura

élaboré au préalable, selon ses besoins, et qui comporteront des titres et des espaces (souvent sous forme de colonnes) dans lesquelles on inscrira les éléments de la discussion.

2- La structure

L'en-tête du compte-rendu fait figurer :

L'identité du rédacteur (nom, fonctions...).

La date et lieu.

L'identité des destinataires.

Le titre du compte-rendu (objet).

Pour un compte-rendu de réunion : noms et qualité des personnes présentes...

L'introduction : Le rédacteur rappelle la mission et précise l'objet du compte-rendu.

Le développement :

Il explicite :

-Les circonstances (date et lieu de l'évènement),

-Les faits,

-Les avis exprimés par les personnes présentes.

La conclusion

Elle est faite de l'énoncé des résolutions avec mention des circonstances dans lesquelles elles ont été prises : en cas d'élection par exemple, préciser le nombre de votant pour, et celui contre. C'est ici que le rédacteur peut éventuellement émettre sa propre opinion. La conclusion prend fin avec une formule stéréotypée : « L'ordre du jour étant épuisé, la séance a été levée à X l'heure. »

3- La présentation du compte rendu de réunion

Mentions : Émetteur : Entreprise, service, lieu et date

Titre : Compte rendu de la réunion du...

Objet ou Ordre du jour

Liste des présents, des excusés, des absents (les participants sont déjà connus, ciblés d'avance)

Nom du rapporteur (on doit nommer le rapporteur)

C'est un document interne : il ne comporte ni :

- Formule d'appellation (exemple : Monsieur le Maire)
- Formule de politesse.

C'est un instrument de travail : la rédaction est simple, claire, toutes digressions et tous détails inutiles sont à éviter.

CHAPITRE 6 : LE RAPPORT

DÉFINITION

Le rapport est un document qui a pour objet l'étude approfondie d'une question. Il traduit l'examen d'une situation donnée en vue de prendre une décision réservée à l'autorité responsable.

Le rapport est en fait un texte rédigé, destiné à renseigner sur un problème donné, un destinataire d'un certain niveau hiérarchique supérieur afin de lui permettre de mieux gérer la société. C'est un moyen de communication essentiel. Il demeure un document important de la vie administrative car la plupart de ses actes et de ses interventions prennent appui ou se terminent sur et par des rapports.

Tous les services, qu'ils soient purement administratifs ou qu'ils soient à vocation technique spécialisée, font un large usage du rapport, en diverses circonstances. Ces rapports seront, selon le cas, plus ou moins courts ou longs, sommaires ou élaborés dans leur rédaction mais toujours exhaustifs sur la question traitée. Il est appelé **rapport fonctionnel** lorsqu'il tient sur une page. Cependant, il peut s'étendre sur une dizaine de pages avec un sommaire à l'appui.

D'une manière générale, le rapport intervient dans les situations de communication où un cadre se voit confier une mission d'étude sur un sujet donné ou sur une situation. Ce dernier est appelé à réfléchir aux décisions à prendre et aux propositions d'actions à faire pour résoudre les problèmes rencontrés.

Il y a une parenté entre le rapport et le compte rendu, mais si celui-ci relate impartialement les faits, le rapport au contraire a une portée beaucoup plus large. C'est un document par lequel un subordonné expose à son supérieur une question importante. Il va bien au-delà de la simple relation des faits pour en donner un commentaire critique, faire des appréciations et donner son point de vue personnel. Le rédacteur dégage enfin des conclusions et formule des propositions.

I- LES DIFFÉRENTS TYPES DE RAPPORTS

Il se scinde en deux catégories.

1- Les rapports de correspondance interne

Ce type de rapport est rédigé par des cadres à l'intention d'un supérieur hiérarchique pour l'informer d'un problème ou d'une situation.

2- Les rapports extérieurs

Ce sont des rapports soit de stage, de voyage ou de visite soit des études de marchés ou de produits.

Ici, nous notons plusieurs types de rapports :

2-1- le rapport de synthèse

Appelé également rapport général, il sert à rendre compte de l'activité d'une entreprise à une période donnée ; il est présenté sous la forme d'un rapport d'activité ou alors sous celle du conseil d'administration, c'est-à-dire le rapport d'activité intégrant ainsi un bilan financier et un aperçu de la situation générale de la structure. L'accent est donc mis sur les résultats obtenus, les progrès enregistrés, sur la conformité des actions aux décisions prises antérieurement et les difficultés rencontrées en plus de celles à surmonter.

2-2- le rapport technique

Il porte sur l'étude d'une situation économique ou la résolution d'un incident, sa conclusion doit être ferme.

2-3- le rapport d'enquête

Réalisé lors d'un voyage, d'une interview ou d'un stage, il indique sur la base de ce qui a été fait ou vu. Ici, la critique est toujours précédée d'une description.

2-4- le rapport de suggestion ou de proposition

Il exige l'habileté, la rigueur de l'argumentation et de l'exposé d'où l'importance de l'introduction.

2-5- le rapport collectif

C'est un texte qui présente et qui justifie l'existence d'un groupe, il n'a pas de valeur administrative officielle tout comme le rapport.

2-6- le rapport d'inspection et le rapport de mission

Le rapport d'inspection est établi par un supérieur ou un agent d'un corps d'inspection, lorsqu'il a effectué une tournée de contrôle dans des services ou auprès d'agents subordonnés.

Quant au second, c'est-à-dire le rapport de mission, il s'agit d'une mission précise et située dans le temps : les faits relevés doivent être correctement exposés. L'activité de l'agent ou du fonctionnaire doit être appréciée au regard des normes légales et réglementaires et des résultats atteints dans l'accomplissement de la mission du service. Tous les aspects (financiers, social, moral...) en rapport avec cette activité doivent être pris en considération.

Le rapport doit signaler les aspects positifs mais développera davantage les aspects négatifs. Il doit pouvoir servir de référence pour l'amélioration de la réglementation ou du service.

Ce type de rapport ne doit pas être rédigé dans un esprit de pénalisation ou de brimade des subordonnés dont on critique l'activité. Il doit au contraire, dans un esprit constructif signaler les erreurs et indiquer les améliorations possibles, avec comme préoccupation la formation et le perfectionnement des agents subordonnés concernés, à qui il devrait être communiqué. Il va donc largement au-delà du simple compte rendu que l'on peut rédiger dans les mêmes circonstances.

2-7- le rapport disciplinaire

C'est un rapport que le supérieur adresse à l'autorité hiérarchique plus élevée pour signaler le mauvais comportement d'un de ses agents et demander une sanction. Il exposera clairement et chronologiquement les faits reprochés et suggérera la sanction. Il sera rédigé sobrement et sans excès dans l'expression. Les faits qui justifient la demande de sanction doivent être présentés objectivement.

Ce rapport possède son contraire : il est en effet également possible d'envoyer à l'autorité supérieure un rapport pour signaler le caractère exemplaire de l'activité de l'un de ses subordonnés et le proposer pour promotion ou une distinction.

2-8- Le rapport de présentation

Les projets de décrets ou d'arrêtés soumis à la signature de l'autorité supérieure doivent être accompagnés d'un rapport de présentation qui décrit et justifie le projet de texte réglementaire. Tout en s'efforçant d'être bref, ce type de rapport doit présenter une argumentation solide en faveur du texte proposé. On doit y trouver mention :

- des références légales et réglementaires qui servent de cadre juridique au projet
- des éléments circonstanciels qui justifient le nouveau texte
- des principaux aspects du texte proposé en insistant sur ceux qui sont originaux par rapport aux textes antérieurs
- des modalités d'application et d'interprétation qui devront être prises ultérieurement. Il s'agit d'explicitier le texte pour en préciser les motifs et les orientations
- des visas et autres éléments requis en fonction de la nature et de l'objet du texte proposé (ces visas devraient être requis avant la signature et il s'agit le plus souvent du visa du Ministre de l'économie et des finances.)

Dans le rapport de présentation, la première page doit comporter les mentions suivantes :

- l'émetteur (Mlle OURA)
- sa fonction (Secrétaire)
- le destinataire (à Monsieur BOMO)

-sa fonction (Directeur commercial)

-le lieu et la date

-le titre du rapport

-l'objet du rapport

-la signature de l'auteur figurera à la dernière page, son nom et sa qualité sur la page de couverture.

NB : Le rapport doit être toujours présenté comme une réflexion rationnelle et objective qui sous-tend un ton impersonnel. Il doit éviter au maximum les interventions directes. Dans un rapport, le plan doit être de façon claire avec l'introduction, la situation, l'argumentation, les résultats et les conclusions. Il présente un style particulier : la concision, la rigueur dans le raisonnement et la solidarité scientifique de la situation décrite. Compte tenu de son caractère objectif, il faut éviter toute formule de politesse.

II- LA STRUCTURE DU RAPPORT

Le rapport est donc une relation interprétative, parfois même une véritable démonstration.

Il implique trois éléments essentiels qui sont :

-la transcription de la réalité décrite

-l'appréciation de celle-ci

-l'option envisagée

1- L'introduction

Elle doit être brève : elle sert à situer le rapport dans ses motifs, dans ses circonstances (administratives, réglementaires ou de faits), dans son objet (en délimitant le problème traité), dans sa destination (informations, demande d'instructions, prise de décisions).

L'exposé renseigne tout de suite l'objet du rapport qui va être développé, sur la cause qui l'a motivé, sur son importance, ses limites, son intérêt. Mais avant, il faut indiquer le sujet du rapport et ce qui a motivé sa rédaction.

-Si le rapport est dû à l'initiative de l'auteur lui-même, alors il peut être motivé par un fait, un constat.

-S'il est rédigé à la demande d'un supérieur hiérarchique, alors il peut prendre la forme d'une note de service, d'un appel téléphonique, un entretien, une séance de travail...

On peut à la fin annoncer les points clés du plan.

3- Le développement

Un bon développement est une construction ordonnée. C'est la partie centrale du rapport, la plus difficile à mettre en forme car c'est là que doivent apparaître tout particulièrement la logique de l'exposition et la rigueur de l'argumentation débouchant sur des conclusions qui doivent emporter l'adhésion du lecteur. Le plan général s'articule selon le schéma suivant :

2-1- L'exposé des faits, des observations, des informations : c'est la partie objective qui ne doit reposer que sur des éléments exacts, vérifiables, irréfutables servant de base à une analyse raisonnée, à une démonstration méthodiquement construite et à des déductions logiques.

2-2- L'argumentation ou le commentaire autour des faits exposés : c'est la partie créative du rapport ; celle où intervient l'opinion personnelle du rapport ; celle où le rédacteur met en œuvre ses facultés d'analyse et de synthèse et où il manifeste la rigueur de sa pensée.

Il n'y a pas de vocabulaire propre au rapport mais il existe des tournures, des procédés d'écriture qui sont d'un usage fréquent pour la rédaction de cette partie.

2-3- Les propositions de solutions soumises au supérieur hiérarchique : c'est la partie constructive du rapport qui doit présenter non seulement la ou les solution(s) envisageables mais aussi parfois leurs modalités d'application lorsqu'il s'agit d'une affaire complexe.

Le rapporteur ou le rédacteur du rapport marque les points essentiels de son développement :

-Soit par des verbes au sens fort et précis (j'ai constaté, observé, remarqué, vu...je signale, précise, souligne, confirme, rappelle, ajoute, affirme, pense...).

-Soit en employant ces mêmes verbes dans des locutions destinées à renforcer le sens, à en accentuer la portée (je dois ajouter que..., j'estime que..., j'estime devoir souligner que..., il est certain que...).

Il doit utiliser des transitions qui aident à relier les diverses étapes du raisonnement, facilitent le passage d'une idée à une autre, d'un paragraphe au suivant.

NB : il y a des rapports d'une certaine ampleur dont le développement paraît charpenté comme le rapport d'étude, le rapport périodique.

4- Conclusion

La conclusion, dernière partie du rapport, est un aboutissement : c'est la réponse à la question posée. Sans elle, le rapport n'a pas de sens, il paraît incomplet, inachevé.

C'est le rappel sommaire des principaux aspects du rapport et des solutions proposées qui seront repris sans aucun souci de justification car à ce stade, il n'est plus question de convaincre. Il peut être suivi d'une demande d'approbation ou d'une demande d'instruction en fonction de la formulation des conclusions proposées.

Une bonne conclusion doit donc

-simplement récapituler toutes les propositions telles qu'elles ont été établies au cours du développement

-regrouper les propositions faites dans un cadre logique.

La conclusion fait un usage fréquent du conditionnel, elle écarte le ton catégorique, au profit du terme tempérant, nuancant l'affirmation, rendant ainsi sensible l'autorité à laquelle est destinée le rapport et à qui revient la décision à prendre.

NB : Retenons que le rapport, surtout quand il est le résultat de l'étude approfondie d'une question complexe, doit faire la preuve que l'auteur a dominé son sujet, donc pas de redites, de retour en arrière.

LA DIFFÉRENCE ENTRE UN COMPTE RENDU ET LE RAPPORT

Le tableau ci-dessous permet de marquer les ressemblances et les différences entre ces deux types de messages écrits.

Nature des opérations nécessaires	Compte rendu	Rapport
1) Rapporter <i>OBJECTIVEMENT</i> ce que l'on a - Vu - Entendu - Lu - Étudié - Fait...	+	+
2) Prendre parti en donnant <i>SON POINT DE VUE</i> sur ce que l'on rapporte	-	+
3) Proposer une ou plusieurs solutions pour pallier les inconvénients, les insuffisances signalées.	-	+

On le voit, le rapport est un **écrit pour l'action** à travers lequel non seulement on prend parti mais encore on suggère des remèdes ou des solutions.

CHAPITRE 7 : LE PROCÈS VERBAL

Définition

En matière juridique, le procès-verbal (PV) est un acte écrit par lequel un agent de l'autorité, un magistrat, un fonctionnaire public, un expert relate objectivement des faits constatés ou réalisés dans l'exercice de ses fonctions. Cette relation était autrefois orale (d'où son nom) mais, maintenant elle est toujours écrite.

Dans le langage administratif, c'est un compte rendu particulier par lequel une assemblée, un conseil d'administration, une commission, un comité...constate ses décisions ou ses travaux.

I- LES CARACTÉRISTIQUES

Les termes compte-rendu et procès-verbal s'emploient parfois l'un pour l'autre, pourtant, ils distincts :

-d'une part, le procès-verbal est un document authentifié par la signature des participants à l'activité qui en fait l'objet ou tout au moins leurs représentants.

-d'autre part, il répond à des obligations légales ou conventionnelles : la loi impose leur existence et des dispositions précises aux procès-verbaux d'assemblée de certaines sociétés. Exple : Assemblée annuelle des actionnaires d'une S.A., Assemblée annuelle des copropriétaires d'un immeuble d'habitation, les statuts des associations.

En raison de son caractère authentique, le procès-verbal fait foi juridiquement, jusqu'à preuve du contraire.

1- Le procès-verbal de réunion

La forme générale du procès-verbal est celle du compte rendu. Comme lui, il peut être intégral ou analytique. Tout comme le compte rendu, le procès-verbal comportera les mentions suivantes avec quelques variantes :

- le timbre de la collectivité ou du service
- le titre : PROCÈS VERBAL DE RÉUNION
- la date de la réunion présentée solennellement
- le lieu
- l'heure de l'ouverture
- l'identité et la qualité du président, celle des personnalités éventuellement présentes
- l'identité du secrétaire de séance

- la liste des participants, présents et absents, avec toutes les précisions utiles sur la nature de leur participation
- l'ordre du jour détaillé
- la mention du caractère public ou à huis clos de la séance
- la mention de toutes les interventions et de tous les incidents de séance
- une finale : mentionner l'heure de la clôture de la séance...
- la signature des participants

2- Le procès-verbal administratif

La différence entre le compte rendu et le procès-verbal peut se résumer dans le tableau suivant :

-Document -Critères	-Compte rendu	-Procès-verbal
-Destinataire	-Du subordonné au supérieur hiérarchique -S'adresse pour information aux participants	-Du subordonné au supérieur hiérarchique -S'adresse pour information aux participants
-À propos de quoi	-Réunion, débat, visite, stage, accident, fait, activité...	-Débat, fait
-Objectif	-Témoigner	-attester

-Aptitudes	-Neutralité, exactitude	-Neutralité, exactitude
-Plan	-Sténographique, analytique, synoptique	-Sténographie ou analytique
-Contenu	-Descriptif	-descriptif
-Introduction	-Pas nécessaire	-Pas nécessaire
-Conclusion	-Pas nécessaire	-Pas nécessaire
-Style	-Personnel ou impersonnel	-impersonnel
-Temps du verbe	-Présent	-présent
-Signature	-Du rédacteur	-De tous les participants
-Forme	-De la note, de la lettre formulaire	-De la note