

Techniques de Communication

Bakel, les 03 et 04 décembre 2022

Ce que l'homme a dans la tête



**AMBASSADE
DE FRANCE
AU SÉNÉGAL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

act:onaïd

Sommaire

Objectifs

Prétest

PARTIE 1 – Introduction à la communication

1. Définition de la communication
2. Les différents types de communication
3. Les composantes de la communication
4. Les enjeux et les stratégies de communication
5. L'efficacité d'une communication

PARTIE 2 – L'animation de groupes

1. Les techniques d'animation de groupes
2. Fonctions de l'animation de groupe
3. Méthode magistrale
4. Méthode démonstrative
5. Méthode de découverte

PARTIE 3 – La communication administrative

1. Objectifs
2. Préalables
3. Préparation à la rédaction administrative
4. Principes de la rédaction administrative
5. Le style administratif
6. Formules et conseils généraux
7. Fautes à ne pas commettre
8. La ponctuation

PARTIE 4 : les formes de correspondance administrative

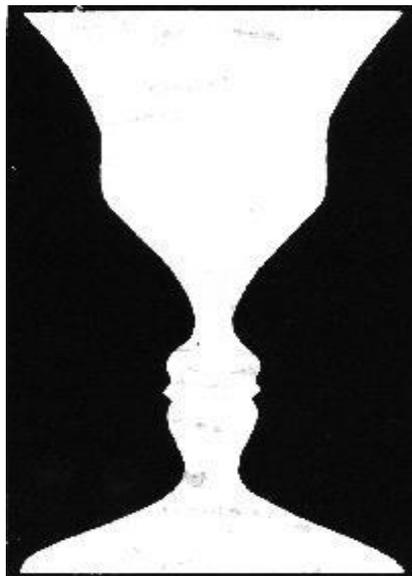
1. La lettre
2. La note
3. La convocation
4. Le bordereau
5. Le compte-rendu
6. Le rapport
7. Le procès verbal

Objectifs

- Faire découvrir le fonctionnement et la complexité de l'acte de communiquer ;
- Déterminer les chemins usuels de tout acte de communication, d'en détecter les blocages, les parasites et les interférences éventuels ;
- Aider chaque participant(e) à définir ses propres compétences dans l'acte de communiquer
- Développer des compétences propres pour que chacun puisse améliorer ses capacités à développer une communication efficace.

Prétest

- Que voyez-vous ?
- Que privilégier ? Fond ou forme ?



« L'incommunicabilité ?

C'est pas qu'on ne communique pas assez. On communique tropet mal... »

Robert Lalonde

Extrait de « *La belle épouvante* »

PARTIE 1 – Introduction à la communication

1. Définition de la communication

La communication peut être définie comme un acte au cours duquel un individu « émetteur » - c'est un individu, un groupe (syndicat, parti politique, entreprise), une machine (répondeur, un ordinateur), un animal,... - traduit un fait, un concept, un sentiment en un **message** qu'il adresse par **le canal** qui lui paraît le plus approprié, à un autre individu « récepteur », - c'est un individu, un groupe, une machine, un animal,... - avec l'intention que ce dernier puisse prendre connaissance du fait, du concept envoyé et réagisse (feedback)

La communication est aussi considérée comme un **échange, une relation établie entre deux ou plusieurs interlocuteurs et qui évolue tout au long du processus**. C'est un système composé de plusieurs éléments, reliés entre eux, qui donnent du sens aux messages échangés par les acteurs.

2. Les différents types de communication

- **Communication interpersonnelle**

C'est la communication entre deux individus. Les relations sont définies selon trois caractéristiques : la symétrie ou l'asymétrie, la distance ou la proximité et la convergence ou la divergence.

- **Communication de groupe**

Ce type de communication se déroule entre les membres d'un groupe qui peuvent échanger entre eux. Elle dépend des caractéristiques de la communication interpersonnelle et de celles du groupe.

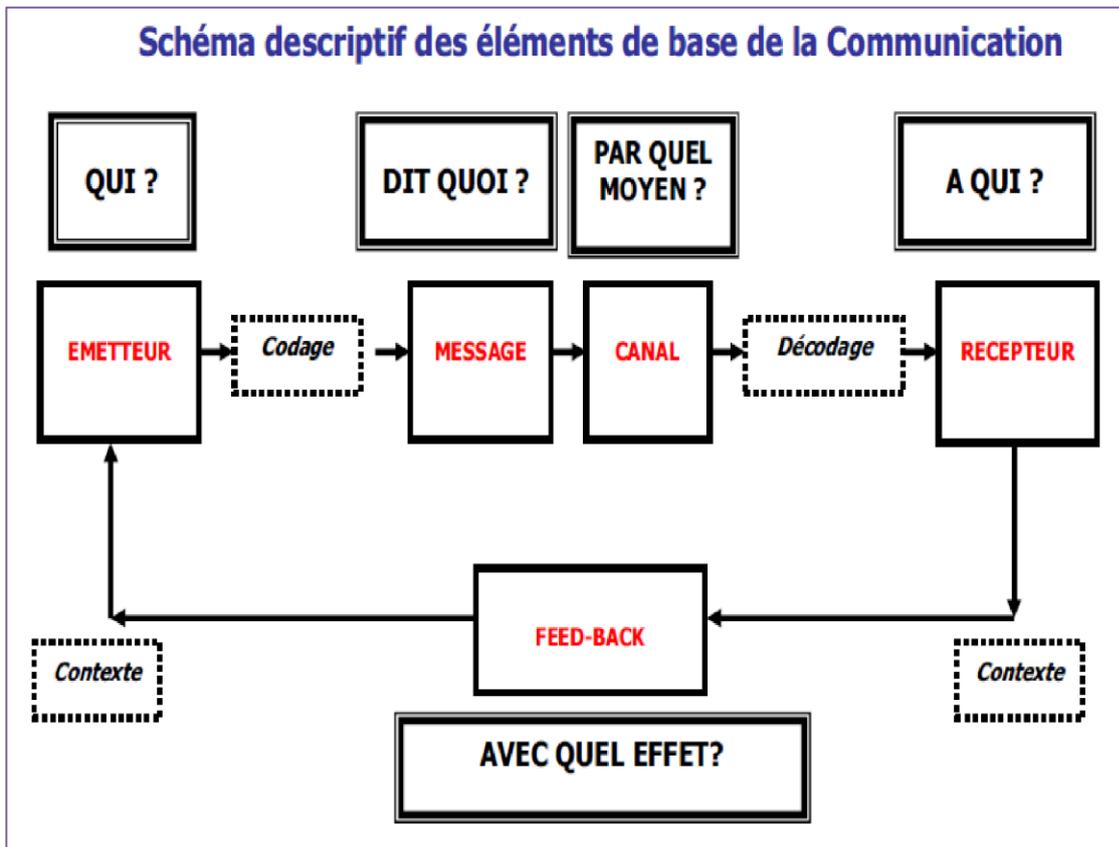
- **Communication de masse**

Ce type de communication correspond à la diffusion d'un message d'un émetteur vers un très grand nombre de récepteurs à l'aide de techniques de diffusion collective. (radio, télévision, internet...)

3. Les composantes de la communication

La communication est un système qui met en jeu différents éléments :

- Les signes échangés
- Le message
- Le canal
- Le sens
- Le contexte dans lequel se déroule la communication qui donne un sens spécifique au message



4. Les enjeux et les stratégies de communication

Chaque acteur d'une situation de communication cherche, consciemment ou non, à atteindre certains buts : informer, créer ou maintenir une relation, faire passer une image, influencer... Ces buts sont appelés **enjeux de la communication**.

Les enjeux sont de 5 types : **informationnels, relationnels, identitaires, territoriaux et conatifs**. De façon consciente ou non, chaque acteur adopte des comportements pour atteindre ces buts qui constituent sa **stratégie de communication**.

5. L'efficacité d'une communication

Un petit garçon est perdu dans la nuit, son père pense qu'il doit aller seul à sa recherche, que c'est trop dangereux pour son épouse et que le petit doit pouvoir trouver quelqu'un à la maison s'il rentre entre temps.

Il dit « Je veux que tu restes ici, c'est à moi d'aller rechercher le petit seul ».

La mère comprend qu'il la néglige en tant que mère alors qu'elle a autant le droit que lui d'aller à la recherche de l'enfant.

Cet exemple illustre la discordance qu'il peut y avoir entre l'effet du message sur le récepteur et l'intention, l'objectif initial de l'émetteur. Une communication efficace est celle dont l'écart entre le message transmis et celui reçu est nul.

PARTIE 2 – L'animation de groupes

1. Les techniques d'animation de groupes

Les trois techniques de l'animation de groupes :

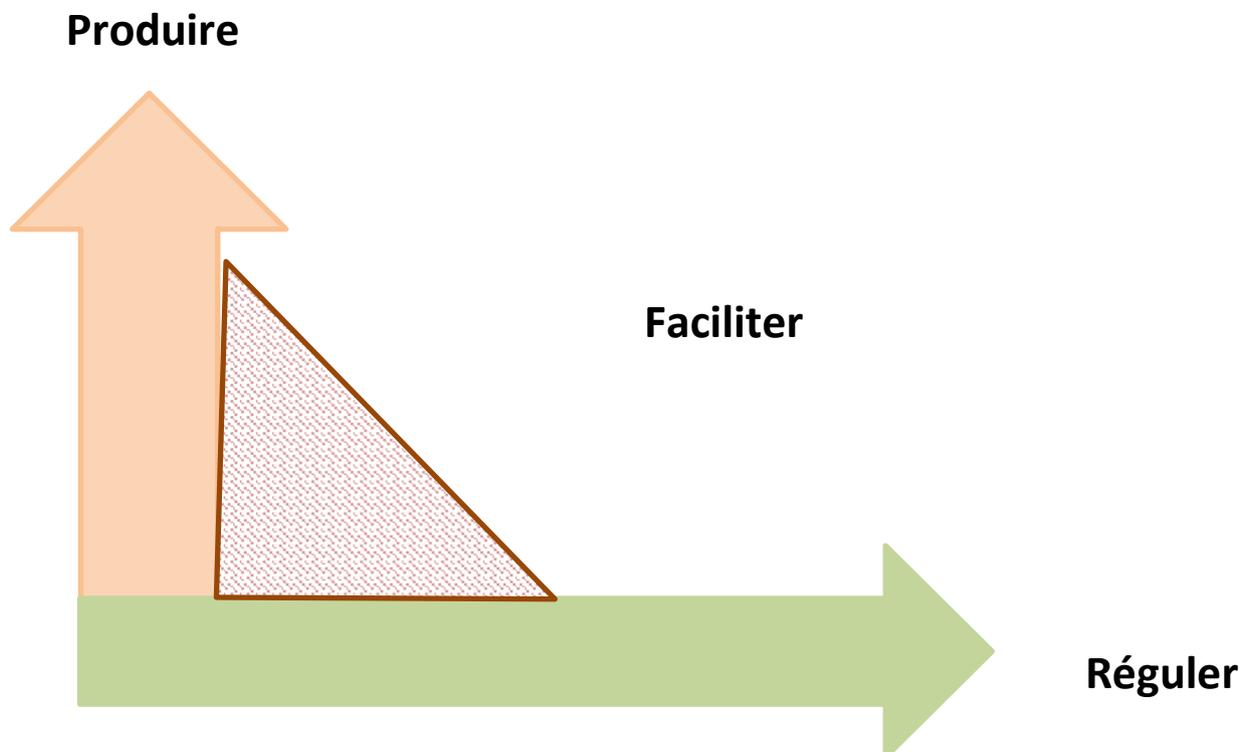
- a. Méthode magistrale : le choix d'une technique de formation
- b. Méthode démonstrative : la technique de l'exercice pratique
- c. Méthode de la découverte : choix d'une technique d'animation

2. Fonctions de l'animation de groupe

Dans une animation de groupe, trois fonctions doivent être assurées :

1. la production
2. la facilitation
3. la régulation

C'est à l'animateur de veiller à mettre en œuvre. Ces trois fonctions au moment opportun.



3. Méthode magistrale

Exposé
Questions/réponses
Brainstorming
Métablan

4. Méthode démonstrative

A la suite de l'exposé, le formateur propose aux participants d'appliquer ces nouvelles connaissances, parcourues de manière générale et non contextualisée, à une situation concrète, dans un contexte particulier (qui peut être l'entreprise pour laquelle travaille le participant). Lors de la préparation d'un exercice pratique, le formateur doit veiller particulièrement à la formulation des consignes. Il faut que celles-ci soient claires pour permettre aux participants de réaliser l'exercice de manière efficace et conforme aux attentes du formateur. Le formateur doit aussi rédiger les documents nécessaires à la réalisation de l'exercice. Pendant l'exercice, le formateur reste disponible pour répondre aux questions éventuelles, soulever une difficulté, vérifier que le travail avance.

5. Méthode de découverte

La mise en situation

La mise en situation est une reconstitution concrète suivant un modèle et reproduisant les caractéristiques essentielles d'un cas réel : un scénario conduisant les participants à réagir à une situation intimidante ou difficile.

Cette méthode permet :

1. de susciter des réactions devant une situation concrète ;
2. d'analyser ces réactions et de trouver de meilleures réponses ;
3. d'ajuster ses réactions aux situations ;
4. de mieux se connaître ;
5. d'oser agir plus facilement dans la réalité

L'étude de cas

Une étude de cas permet d'appliquer ses connaissances à :

1. l'analyse de situations spécifiques ;
2. la résolution de problèmes spécifiques.

Le cas peut se présenter sous la forme d'un texte ou d'un film ou la combinaison des deux. Il peut être accompagné d'annexes plus ou moins nombreuses (chiffres, tableaux, interviews, par exemple). L'information mise à disposition doit présenter la situation à étudier, le problème à résoudre, les acteurs de la situation, et le cas échéant l'événement qui est à l'origine du problème.

Le travail à présenter doit comporter :

1. l'analyse de la situation ;
2. l'interprétation et l'évaluation des données ;
3. une décision à prendre ;
4. un plan d'action à réaliser.

PARTIE 3 – La communication administrative

1. Objectifs

Renforcer le niveau d'appropriation des règles élémentaires de communication écrite
Adapter les différentes sortes d'écrits professionnels (lettre administrative, personnelle, note...) selon les destinataires.

Contenu de l'exposé :

- la préparation à la rédaction administrative
- la typologie des documents administratifs

2. Préalables

Trois questions à se poser :

- L'écrit est-il le mode de communication le mieux adapté pour régler la situation ?
- Quel est l'objectif ?
- Qui est le /la destinataire ?

3. Préparation à la rédaction administrative

Pour rédiger correctement les documents administratifs, il faut:

- avoir l'habitude d'exprimer sa pensée par écrit et de développer ou de résumer celle des autres;
- maîtriser les caractéristiques et techniques du discours littéraire en général,
- maîtriser les spécificités de la rédaction administrative en particulier.

D'une manière générale, pour bien rédiger, il est nécessaire de :

- maîtriser : l'orthographe, la grammaire, la conjugaison, la sémantique requise par la langue que l'on emploie;
- développer le style par l'exercice et la lecture.

4. Principes de la rédaction administrative

La **communication** dans l'administration est basée sur **l'écrit** selon des normes et des usages spécifiques.

Les principes de la communication administrative sont les suivants :

- Le principe **hiérarchique**
- Le principe de **neutralité**
- Le principe de responsabilité

5. Le style administratif

Être courtois : Eviter tout jugement de valeur

Être objectif : Les réactions personnelles n'ont pas leur place dans les documents

Être clair : L'administration ayant pour rôle de préparer ou de prendre des décisions, il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire

Être logique : L'écrit doit être construit comme une démonstration

Être responsable : Le rédacteur écrit au nom de l'autorité publique. Il emploie le « je », marque de la responsabilité

Employer le vocabulaire : Il existe un vocabulaire administratif original qui exprime la plupart du temps le respect fondamental de la hiérarchie

6. Formules et conseils généraux

Faisant référence à un élément précédent :

J'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre du... Comme suite à votre lettre du..., à votre demande du... En réponse à votre lettre du..., à votre demande du... Par lettre du...

Par lettre rappelée en référence...

Par votre communication téléphonique du... Conformément à la circulaire n°... du...

Vous avez attiré mon attention sur...

Vous avez bien voulu appeler mon attention, me signaler... J'ai été saisi de...

J'ai été tenu informé de... Vous m'avez signalé que...

Ne faisant pas référence à un élément précédent :

La lettre peut être introduite par "J'ai l'honneur..." suivie selon le destinataire

| *d'appeler votre attention sur...*

| *de vous informer de...*

| *de vous faire connaître que...*

La question m'a été posée de savoir dans quelle mesure... Il a été porté à ma connaissance que... Il m'a été signalé

Formules introductives :

- **Pour une correspondance adressée à un supérieur**

De vous rendre compte... de vous faire parvenir... de vous exposer... de vous demander de bien vouloir...

- **Pour une correspondance adressée à un collègue ou collaborateur**

De vous adresser... de vous rappeler... de vous demander ...de vouloir bien... de vous faire connaître

Formules de demande :

- **Le supérieur**

Informe, fait savoir à fait connaître à fait observer à demande à, prie de vouloir bien engage...

- **Le subordonné/collaborateur**

Rend compte de expose à sollicite de propose de, prie de bien vouloir...

Formules de conclusion :

- **Locutions impersonnelles :**

Il convient de... il vous appartient de... il y a lieu de... il est nécessaire, souhaitable, opportun de... il importe de... il y a lieu de... il paraît souhaitable, indispensable, préférable de...

Ces formules peuvent être atténuées par l'emploi du futur ou du conditionnel: je vous serai(s) obligé...

Je vous serai(s) reconnaissant...

Ex: Il est indispensable que vous interveniez efficacement... Il serait opportun que vous sollicitiez...

- **Locutions impératives :**

décider que... engager à... demander que... inviter à...

convier à...

prier de... je me réserve de... je vous prie de...

Ex : J'ai décidé que cette affaire n'aurait pas de suite...

Je demande (ou je désire) que ces prescriptions soient strictement observées... Je vous prie de me saisir des difficultés éventuelles... Je vous invite à apporter la plus grande diligence...

7. Fautes à ne pas commettre

Expressions incorrectes

de par

par lettre susvisée

je vous annonce

nous avons convenu de nous revoir

par contre

dans le but de

rapport à

baser sur

contacter quelqu'un

solutionner un problème

*je vous **serais** gré*

demander à ce que

informer de ce que

Expressions correctes

par

par lettre visée, rappelée en référence

j'ai l'honneur de vous rendre compte

nous sommes convenus de nous revoir

en revanche

afin de

à propos de

fonder sur

prendre contact avec quelqu'un

résoudre un problème

*je vous **saurais** gré*

demander que

informer que

Pléonasmes à éviter :

- Car en effet
- Puis ensuite
- Collaborer ensemble
- Prévoir d'avance
- Marcher à pied
- Un faux prétexte
- Une idée me vient à l'esprit
- Il suffit simplement
- Mais néanmoins

ATTENTION :

Un impératif : que tous les textes fassent clairement apparaître des phrases bien construites allant d'une majuscule à un point.

Les qualités principales du style sont la simplicité et la clarté. Il vaut mieux, en général, faire deux phrases d'une proposition qu'une phrase de deux propositions.

Attention au participe (passé ou présent) en début de phrase !

Le participe en début de phrase impose le respect du sujet de la proposition. **Exemple fautif** :

Restant à votre entière disposition, veuillez agréer, Madame, mes sincères salutations. ("Restant" n'a pas le même sujet que "veuillez").

Phrase correcte : *Restant à votre entière disposition, je vous prie d'agréer...*

Attention à l'expression «ci-joint» !

Règle particulière d'accord : l'expression «ci-joint» s'accorde avec le nom auquel elle se rapporte quand elle est placée après ce nom.

Ex : *dont vous trouverez la copie ci-jointe* (adjectif, donc accord).

8. La ponctuation

Les règles de la ponctuation doivent être scrupuleusement respectées comme celles de l'orthographe.

Remarque: L'administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité).

Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser.

Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que :

«La question se pose de savoir si...».

N.B. Le point d'interrogation n'est pas nécessaire après une interrogation indirecte. Ex : Je me demande s'il ne vaut mieux pastrouver une autre solution.

!!! On ne peut employer «etc.+ trois points de suspension». Il faut choisir : soit «etc.», soit «...».

PARTIE 4 : les formes de correspondance administrative

1. La lettre

La lettre en forme administrative

- Echanges de correspondances entre deux administrations
- Lettre adressée à un personnel de l'administration quelle qu'elle soit

La lettre en forme personnelle

- s'adresse à toute personne extérieure à l'administration (un parent d'élève, un chef d'entreprise...)

D'administrations à un élu (collectivités locales, Etablissements, structures déconcentrées)

Formes	administrative	personnelle
Eléments	lors d'échanges de correspondance entre des structures administratives (à destination de toute personne appartenant à l'administration)	à destination de toute personne n'appartenant pas à l'administration (entre deux services si on veut insister sur le caractère personnalisé et courtois du courrier)
Timbre	- dans l'angle supérieur gauche, parfois au centre - permet d'identifier l'administration dont émane le document	idem
Lieu - Date	- angle supérieur droit – Ville, suivie de la date d'expédition (en entier)	idem
Adresse	- sous le lieu et la date	- sous le lieu et la date
Suscription	- indication de l'autorité qui adresse la lettre	- ou en bas, à gauche de la page
- émetteur	- intitulé et adresse du destinataire (autorité responsable et non une personne privée)	- prénom, nom du destinataire
- Récepteur	- faire apparaître la marque de la voie hiérarchique	- sa fonction ou sa qualité
Affaire suivie par...	- permet d'identifier l'interlocuteur	adresse (numéro, rue, code postal et ville)
- figure sous le timbre	- comporte le numéro de poste et le numéro d'enregistrement	idem
Objet	- figure à gauche	idem
	- mention succincte de la question traitée (un objet par lettre)	
Référence	- sous l'objet	idem
	- rappel des documents antérieurs auxquels se reporte le rédacteur	
Pièces jointes	- leur nombre est porté au bas de la première page du texte à gauche	idem
	- elles sont jointes en annexe	
Formule d'appel	idem	Ce sont celles du courrier privé : Madame, Mademoiselle, Monsieur, Monsieur Le Directeur...
Formule de politesse	idem	Elle reprend nécessairement, dans son libellé, la formule d'appel. Ex : Veuillez agréer, Mademoiselle, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.
Signature	Apposée, en général, au bas du document, à droite, par le détenteur de l'autorité ou un autre signataire : - signature par délégation : pouvoir prévu par un arrêté pour une durée déterminée ou permanente, - signature par autorisation : pouvoir donné à une personne désignée pour une catégorie de pièces (lettres, bordereaux,...) relevant de son service, - signature par ordre : fonctionnaire qui signe à la place de son chef direct, momentanément empêché	

Quelle soit de forme administrative ou personnelle, la lettre obéit aux mêmes règles de rédaction.

L'introduction

- ⇒ présente l'affaire, la question ou le problème que l'on va traiter, de façon rapide et complète,
- ⇒ résume les idées essentielles de la demande,
- ⇒ **doit toujours reprendre l'ensemble des éléments nécessaires à la parfaite compréhension du problème posé, mais aussi brièvement que possible**

Le développement

- ⇒ examine sur le fond, l'affaire, la question ou le problème traité. C'est dire l'importance de l'argumentation qui s'appuiera sur les textes réglementaires et législatifs mais aussi sur les faits réels,
- ⇒ expose les faits et les arguments de manière progressive (c'est-à-dire des moins importants à ceux qui justifient la décision),
- ⇒ est équilibré entre ses différentes parties, séparées par des transitions qui permettent de respecter l'unité et la progression.
- ⇒ respecte la lettre des cinq "C" : clair, complet, concis, convaincant (objectifs), correct (poli, d'une bonne tenue).

La conclusion

- ⇒ est l'aboutissement logique de l'introduction et du développement,
- ⇒ fait connaître, d'une manière précise et sans ambiguïté possible, la décision de l'administration (que la réponse soit affirmative, négative ou d'attente),
- * Les expressions "vouloir bien" et "bien vouloir" sont souvent employées dans les formules de conclusion. Il est bon de préciser que :
 - ⇒ l'expression bien vouloir donne une idée de déférence, de courtoisie. Elle est utilisée par le subordonné s'adressant à son supérieur,
 - ⇒ vouloir bien est un commandement caché. Celui qui l'utilise veut obtenir gain de cause. Ainsi, c'est le supérieur qui l'emploie en s'adressant à un subordonné. En effet, l'adverbe "bien" suivant le verbe accentue la signification de celui-ci.

Ton	Liste des formules	Commentaires éventuels
Très déférent	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je vous prie d'agréer, M..., mes sentiments respectueux et dévoués. ▪ Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments respectueux. ▪ Je vous prie de croire, M..., à l'expression de mes sentiments les plus dévoués. ▪ Veuillez agréer, M..., l'assurance de ma parfaite considération. ▪ Je vous prie d'agréer, M..., l'hommage de mon respectueux dévouement. ▪ Je vous prie d'agréer, M..., les assurances de ma haute considération. ▪ Veuillez agréer, Madame, l'hommage de mon respect. 	<p>Agréer : employé avec salutations ou sentiments. Expression : employé avec les sentiments mais jamais avec les salutations.</p> <p>Formule surtout utilisée en situation très administrative.</p> <p>Formule également très administrative employée pour s'adresser à des personnes hiérarchiquement haut placées.</p> <p>Formule très déférente pour s'adresser à une femme.</p>

Ton	Liste des formules	Commentaires éventuels
Neutre	<p>Je vous prie d'agréer, M..., mes salutations distinguées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je vous prie de recevoir, M..., mes salutations distinguées. 	Formule, peut-être, la plus courante
Plus aimable	<p>Veuillez agréer, M..., l'expression de mes sentiments distingués.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je vous prie de croire, M..., à l'expression de ma considération distinguée. • Je vous prie de croire, M..., à l'assurance de mes sentiments distingués. • Veuillez agréer, M..., mes salutations distinguées. 	<p>NB : une femme doit éviter de présenter ses sentiments à un homme.</p> <p>"L'assurance" : moins déférent que "les assurances".</p>
Sec Irrité	<p>Je vous adresse, M..., mes salutations distinguées.</p> <p>Agréer, M..., mes salutations distinguées.</p>	
Amical et très amical (messages courts)	<p>Veuillez agréer mes meilleurs sentiments.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salutations distinguées. • Sincères salutations. • Bien cordialement. • Amicalement vôtre. 	

NB1 : un homme n'adresse jamais ses sentiments à une femme, à moins qu'ils ne soient

«respectueux», mais présente :

⇒ à une dame (mariée, veuve, divorcée) : ses hommages,

⇒ à une jeune fille, à une femme célibataire : son respect,

⇒ à une célibataire âgée : l'hommage de son (profond) respect.

NB2 : la lettre administrative n'est jamais adressée directement à un fonctionnaire subordonné/collaborateur, mais à l'autorité responsable. Elle fait apparaître la marque de la voie hiérarchique.

Tout courrier à une autorité supérieure doit être transmis par l'intermédiaire de l'autorité hiérarchique directe dont dépend l'auteur de la lettre.

Exemple:

Le Directeur du CRFPE À Monsieur Madani SARR, Instituteur S/C de Monsieur le Directeur de l'école...

Cette procédure a deux justifications :

⇒ elle informe les différents échelons de l'administration de ce qui se passe à la base,

⇒ elle permet à ces échelons intermédiaires de donner éventuellement un avis propre à éclairer l'autorité supérieure.

Il n'est fait exception à cette règle que pour des circonstances graves ou urgentes ; dans ce cas, l'original de la lettre est transmis par la voie hiérarchique et une copie du document est directement adressée au destinataire avec la mention :

"Copie transmise directement vu l'urgence".

2. La note

La note est un document interne à une administration destiné :

⇒ à un supérieur hiérarchique ou à un autre service pour résumer un dossier ou faire le point sur une question,

⇒ à un subordonné pour donner des indications (instructions) de travail.

Elle peut également accompagner un document pour l'expliquer.

Elle comporte le timbre, l'objet, la référence, la suscription : "note à l'attention de..." suivi du destinataire qualifié par son titre.

Traitant d'une affaire courante, la note a pour but de clarifier une question ou de provoquer des instructions. Elle se caractérise par sa brièveté et sa concision.

Différents types de notes :

⇒ note de service : informer le personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service

⇒ note de transmission : pour accompagner un dossier,

⇒ note explicative : donner au destinataire des précisions en ajoutant des explications à un sujet déjà traité,

⇒ note impérative : constater des erreurs, des manquements,

⇒ note de synthèse : rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires ; elle permet de prendre des décisions.

3. La convocation

C'est un document destiné à convier une ou plusieurs personnes à une réunion. Il prend la forme d'une lettre administrative à forme personnelle ou d'une note.

Il comporte :

- l'objet de la réunion,
- l'ordre du jour,
- la date et l'heure (début et fin),
- le lieu exact,
- l'indication de la personne qui présidera,
- les personnes concernées.

Il peut indiquer les travaux préparatoires à exécuter ou les documents à apporter.

On convoque de **supérieur à subordonné**, **sinon on invite**.

4. Le bordereau

Cet imprimé est destiné à l'acheminement des pièces d'un service administratif à un autre, chaque fois que cette transmission n'implique pas de commentaires qui justifieraient la rédaction d'une lettre d'accompagnement.

Il reprend les mentions habituelles de la correspondance administrative et comporte un tableau en 3 colonnes.

Le recours au bordereau est surtout utile :

⇒ lorsque la transmission comporte plusieurs pièces, le double du bordereau permet au service expéditeur de conserver une trace des documents transmis,

⇒ dans le cas d'un envoi conjoint, d'éviter les confusions en regroupant les documents ayant trait au même objet,

⇒ lorsque la pièce transmise est un original, le double du bordereau permet de situer rapidement le détenteur de la pièce en question.

Entête du bordereau :

Indication des pièces	Nombre	Observations
OBJET : a a a		

5. Le compte-rendu

Parfois appelé improprement «procès-verbal», il décrit des faits écoulés. C'est un document qui restitue tout ou partie du contenu d'une réunion ou d'une activité. Le compte rendu est à la fois la mémoire individuelle et la mémoire du groupe. En cas de nécessité, on peut s'y référer pour vérifier ce qui s'est passé.

Le compte rendu exhaustif consiste en une retransmission intégrale du contenu d'une réunion ou d'un débat. Ce peut être par exemple le cas pour une conférence ou un discours.

Le compte rendu sélectif, ou relevé de conclusions, note les décisions prises et rend compte des informations les plus importantes à retenir. Cette sélection se fait en fonction d'un objectif et des besoins du destinataire.

Plan du compte rendu

⇒ L'introduction

Elle comprend :

- la date, le lieu et l'heure de la réunion,
- l'objet ou l'ordre du jour,
- les nom et qualité du président,
- les noms et qualités des participants,
- les noms et qualités des personnes excusées ou représentées.

⇒ Le plan chronologique

Il rend compte des événements dans l'ordre exact où ils se sont déroulés.

⇒ Le plan thématique

Il est le plus utile pour rendre compte d'une réunion. En effet, quand une réunion a un thème précis, il est inutile de rapporter les digressions et les répétitions difficilement évitables dans une discussion.

⇒ La conclusion

Elle utilise habituellement la formule suivante : «L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à ... heures.»

Le rédacteur doit s'imposer un maximum d'objectivité, même s'il opère des sélections.

NB : si un vote intervient, ne pas omettre d'indiquer sa nature (à bulletins secrets ou à mains levées)

6. Le rapport

C'est une des manières dont on rend compte à une autorité responsable d'une question importante en lui proposant des solutions. C'est un document qui sert, à partir de l'étude d'un problème ou de l'analyse d'une situation, à donner un avis motivé, à proposer une action

Il se différencie de la note, qui expose toujours brièvement des affaires courantes, comme du compte rendu et du procès-verbal, qui se bornent à décrire ce qui s'est passé. Le rapport s'appuie sur des faits, événements ou actions décrits pour dégager certaines informations qui permettront au rédacteur de donner un avis motivé et de conseiller une action.

C'est un document démonstratif qui doit aider à la prise de décision. Il comporte généralement un

nombre de pages important (minimum 10 à 15 pages, voire beaucoup plus) et est précédé d'une lettre de présentation au besoin. Le rapport requiert des qualités de synthèse, de précision et de clarté.

Les idées et les faits rapportés doivent s'enchaîner dans un ordre logique. Le rapport est structuré et présente un plan avec :

⇒ **une introduction**, qui peut comporter la référence aux faits ou aux instructions qui sont à l'origine du document. Un véritable exposé peut être nécessaire pour bien faire connaître l'objet du rapport. Néanmoins, l'introduction doit être la plus concise possible.

⇒ **un développement**, dont le nombre de parties sera adapté à chaque cas particulier. Il pourra énoncer les faits en première partie, puis les conséquences de ces faits en seconde partie, et examiner diverses solutions possibles.

⇒ **une conclusion**, qui exposera éventuellement des propositions de décision. Elle ne doit pas apporter d'informations nouvelles, ni résumer ce qui précède.

Une formule finale peut être utilisée : *"si ces propositions recueillent votre agrément, je vous serais reconnaissant de bien vouloir me renvoyer le présent rapport revêtu de votre approbation"*.

⇒ **la signature** : le rapport est daté et signé par son rédacteur. Le rapport doit être objectif, indépendant et complet.

Types de rapports

- d'activité
- d'opportunité
- d'évaluation, d'inspection, de jury

7. Le procès-verbal

Comme le compte rendu, le P. V. relate les débats d'une séance de travail de groupe. Il enregistre le passé. Concis et précis, le procès-verbal ne comporte ni jugement ni point de vue de son rédacteur. Il enregistre un fait, un événement dont la trace doit être conservée dans l'intérêt d'une communauté.

Types de procès-verbaux :

- Le procès-verbal de réunion

Il doit comporter un certain nombre d'éléments comme : nom, date, lieu de réunion, nom de la collectivité qui s'est réunie, nom et qualité des participants, ordre du jour... Il mentionne toutes les questions soumises à un vote, et le résultat de ce vote (pour, contre, abstention). Pour être valide, le procès-verbal doit être approuvé par les participants, généralement lors de la séance suivante.

- Le procès-verbal de constatation

Il fait la description d'un fait ou d'un événement qui pourrait être ultérieurement contesté. C'est sur la base de procès-verbaux de constatation que des actions en justice peuvent être intentées. NB: Les documents officiels, les procès-verbaux doivent être archivés chronologiquement par catégorie dans un dossier réservé à cet effet