

## Cours Techniques de communication\*

Niveau : 3<sup>ème</sup> année licence SIC

(Sections 1 et 2)

Chargée de cours : Mme. IHDENE

Ce support pédagogique contient trois cours :

1. Les spécificités de la rédaction administrative
2. Le compte rendu
3. La note

**-Les techniques de communication écrite :**

### **1. les spécificités de la rédaction administrative**

Toute communication écrite se caractérise par :

- **Des spécificités rédactionnelles** : structuration logique, lisibilité soutenant l'attention du lecteur, qualité d'expression écrite ;
- **Des spécificités liées à la forme** : règles de mise en forme, respect d'une charte graphique d'entreprise...
- **Exemples** : rédaction de lettres ; comptes rendus, rapports, et toutes sortes de documents administratifs.

Les documents administratifs constituent une mémoire institutionnelle garante de l'historicité de l'action administrative ainsi que de la preuve à l'égard des uns et des autres... et de ce fait les rapports entre les différentes parties sont transcrits dans des documents. C'est à travers ces derniers que sont réalisés les échanges et le transfert d'information, d'injonctions, tout en servant de supports de conservation utilisés dans les procédures et autres démarches.

#### **a. Règles et spécificités de la rédaction administrative :**

La rédaction administrative se caractérise par:

#### **1-La précision, l'objectivité et la clarté**

Le style administratif doit être d'une grande précision dans l'usage des termes et des phrases pour éviter des interprétations erronées ou incorrectes par le destinataire quel qu'il soit, un supérieur, un subalterne ou alors un public externe.

---

\* La bibliographie vous a été communiquée lors de notre première séance.

Il est également indispensable de faire preuve d'objectivité à travers un déroulement d'idées harmonieux logique et agencé.

La clarté dans le discours administratif met fin aux spéculations d'une part et situe l'objet de l'affaire dans son contexte réel d'autre part.

## **2-La prudence**

Cela signifie qu'il faut éviter d'être affirmatif et de trancher une affaire dont on ne maîtrise pas les tenants et les aboutissants ou alors lorsqu'il s'agit de faits qui restent à vérifier car le rédacteur engage son institution ou son entreprise dont il risque de porter atteinte à sa crédibilité.

## **3-La responsabilité**

A travers le style administratif, transparait le souci permanent du rédacteur de s'adresser de manière responsable. En outre ce qui est consigné dans le document administratif doit être convaincant, crédible et vérifiable.

## **4-Le respect et la courtoisie**

L'administration s'impose le respect envers ses publics car elle est à leur service. La dignité de l'Administration se traduit par cette courtoisie et la considération portée à son interlocuteur.

Le style administratif doit également éviter des expressions « de rue » et familier et des insultes...donc éviter des expressions désobligeantes ou blessantes, des refus brutaux, des ordres rigides...

## **5-La sobriété et la simplicité**

Ce qui veut dire qu'il faut éviter le style compliqué des phrases longues, obscures et des répétitions par l'usage «de mots pompeux et creux» d'une part et des surcharges des redondances d'autre part. Par contre il est conseillé de tendre surtout vers un style direct, clair avec des mots expressifs par rapport à l'idée générale développée, dans son document.

### **b. Les préalables à la rédaction**

Avant de commencer l'acte d'écrire il convient de se poser un certain nombre de questions :

#### **1-Pourquoi écrire?**

Chercher les motifs et les raisons qui justifient la rédaction, et l'opportunité de le faire. L'affaire en question mérite telle cette initiative? Il se peut qu'elle n'appelle pas la rédaction d'une correspondance et que par conséquent, il existe d'autres moyens de la traiter. Tel est le cas, par exemple, d'une affaire urgente qui généralement se règle par

des communications téléphoniques...dans d'autres cas la tenue d'une réunion est plus indiquée...

## **2-A qui écrire et comment le faire?**

Il est nécessaire de tenir compte dans toute correspondance, du statut du destinataire de sa position dans la hiérarchie de l'administration. Ceci permettra de moduler le contenu, le style de rédaction et les termes de l'exposé qui sera élaboré. Considérer le niveau d'instruction du correspondant est également important si l'on veut transmettre le «message» en toute fidélité et tel que le rédacteur désire le communiquer. Il sera ainsi fait usage d'une terminologie adéquate et appropriée.

## **3-Quoi écrire?**

Question à double sens. D'un côté il faut s'interroger sur la nature du document à utiliser car ce dernier déterminera son contenu et le style à adopter: est-ce un rapport, une note explicative, ou note d'information, une simple correspondance ...de l'autre côté il faudra circonscrire le sujet à traiter et la manière de le faire.

### **2. le compte rendu :**

#### **a. Qu'est-ce qu'un compte rendu ?**

Le compte rendu est un document d'archive ainsi qu'un document de travail, il rapporte de la manière la plus neutre possible des faits, des activités, des propos échangés lors d'une réunion, lors d'une conférence, lors d'un groupe de travail... il doit être diffusé au minimum à l'ensemble des participants, des copies peuvent également être adressées aux absents ou toute personne concernée de près ou de loin par la réunion, la conférence, le groupe de travail...

**Exemples :** comptes rendu de mission, compte rendu d'entretien, compte rendu d'un événement...

#### **Le compte rendu à trois principales fonctions :**

- **Informé** du déroulement des faits les personnes qui n'y ont pas assisté ;
- **laisser une trace** de ces faits pour le cas où il s'avérerait nécessaire, plus tard, de les approfondir, ou pour le cas de litige sur le passé.
- **facilité le travail** des personnes dont la tâche dépend de ces faits.

Pour remplir ces fonctions le compte rendu doit être clair, soigné, précis, concis, et fidèle à la réalité. C.-à-d. qu'il rend compte, comme son nom l'indique, en toute neutralité, sans commentaire, ni analyse, ni proposition du rédacteur.

#### **b. La structuration du compte rendu :**

Pour rédiger un compte rendu, il convient de respecter les éléments suivants:

### -L'en-tête

L'en-tête est la première partie du compte rendu. On y trouve :

- ✓ l'identité de l'entreprise.
- ✓ La date et le lieu de la réunion, du débat, de la conférence, etc.
- ✓ Les noms de toutes les personnes présentes à cette réunion et, si possible, leurs fonctions (Cela n'est, évidemment, pas à faire lorsqu'il y a beaucoup de monde, comme dans une conférence).
- ✓ Le titre ou le sujet de l'intervention.

### -L'introduction

L'introduction est l'endroit où il faut expliquer le sujet abordé. Elle répond, entre autres, aux questions suivantes :

- ✓ Quel est le problème (sujet) abordé ?
- ✓ Qui est concerné ?
- ✓ Où ?
- ✓ Quand ?
- ✓ Que s'est-il passé précédemment sur ce sujet ?
- ✓ Pourquoi ce sujet est-il abordé ?

En fait, l'introduction est une petite synthèse où il faut expliquer le problème. Il faut que la personne, qui lit le compte rendu, comprenne directement de quoi il s'agit et sache quel était l'état de la situation lors de l'intervention.

### -Le développement

Le développement est la partie la plus importante du compte rendu. En effet, celle-ci retrace l'intégralité du fait reporté.

La tâche à effectuer est de rapporter l'essentiel des informations et des opinions échangées par les participants.

Deux structures sont courantes :

- ✓ **se center sur les acteurs** : le rapporteur regroupe les différentes interventions de chacun et s'efforce de dégager ses préoccupations telles se sont manifestées aux différents moments de la discussion.
- ✓ **se centrer sur le contenu** : le rapporteur suit la progression de la discussion : les moments importants, les différents aspects du problème évoqué...

### -La conclusion

La conclusion est la dernière étape du compte rendu. Elle contient :

- ✓ La décision finale (s'il y en a) de la réunion ou autre.
- ✓ L'heure de la fin de la réunion.
- ✓ Les conférences, réunions, débats prochaines, sur le même sujet.

### 3. La note :

#### a. Définition et types :

La note sert de moyen de communication entre les membres d'une même entreprise dans un contexte de relations professionnelles.

Il existe trois sortes de notes :

1. **Note d'information** : la note d'information vise à faire circuler une information ou une nouvelle à un ou plusieurs destinataires.

**Exemple** : note d'information sur l'organisation d'une formation quelconque, note d'information sur une interruption du serveur Web.

2. **Note de service** : la note de service est le document qui annonce une nouvelle disposition réglementaire. Elle rappelle aussi, souvent après une infraction, un point du règlement intérieur. Elle s'adresse à toute l'entreprise ou au service particulièrement concerné.

**Exemple** : note pour rappeler des règles de sécurités, note pour donner des instructions sur l'utilisation d'un outillage.

3. **Note de synthèse** : la note de synthèse est un document d'aide à la décision. Il est rédigé par un subalterne chargé de dossiers (personnel, fournisseurs...) pour faciliter la prise de décision à un responsable. La note de synthèse est un document neutre dans lequel le rédacteur se contente de recueillir ce qu'il pêché dans les documents.

**Exemple** : note pour comparer ce que proposent divers fournisseurs, note pour récapituler les services d'un salarié en vue d'une récompense ou licenciement.

#### b. Structuration de la note :

##### 1. La structuration de la note d'information

<b>Emetteur :</b> (service, nom, fonction)	<b>Destinataires :</b> (service, nom, fonction)
<b>Objet :</b> (peut être placé en titre)	<b>Date :</b>
<b>NOTE D'INFORMATION</b>	
<p>(pas de titre de civilité, ni formule de politesse) contient une information exacte et complète.</p> <p><b>Document court</b> : une à 3 pages au maximum. Si plus de détails à donner alors rédiger un rapport. <b>Structurée</b> : introduction, développement en deux ou trois parties (chaque partie ou sous-partie peut être identifiée par un numéro ou un titre.), et une conclusion pouvant ouvrir sur une problématique (proposition, conditions de mise en place de l'action, conséquences, etc...)</p> <p><b>Style neutre</b> : objectivité : utiliser des formules tels que : il paraît que, il semble que... <b>Employer</b> le conditionnel et la troisième personne plutôt qu'à la première.</p> <p style="text-align: right;">Signature : (facultative)</p>	
Pièces jointes :	

## 2. La structuration de la note de service :

<b>Emetteur :</b> (service, nom, fonction)	<b>Destinataires :</b> (service, nom, fonction)
	<input type="checkbox"/> Pour action <input type="checkbox"/> Pour information <input type="checkbox"/> Pour archivage
<b>Objet :</b> (peut être placé en titre)	<b>Date :</b>
<b>NOTE DE SERVICE N°</b>	
<p>(pas de titre de civilité, ni formule de politesse)</p> <p><b>ton impératif</b> : emploi du présent ou du futur (jamais de conditionnel) utiliser des <b>termes fermes</b> tels que « devoir » « vouloir bien », « être prié de », « être invité à... » mais jamais de formules agressives.</p> <p><b>style impersonnel</b> : évitez nous et je, préférez la forme impersonnel à la troisième personne. annonce l'action à exécuter et si nécessaire les modalités d'application</p> <p style="text-align: center;">rédaction : claire, précise et concise : pas plus d'une page.</p> <p style="text-align: right;">Signature : (obligatoire)</p>	
Pièces jointes :	