



OIT

Organisation Internationale du Travail

Promouvoir un travail décent pour tous

COMMUNICATION ÉCRITE POUR LE PERSONNEL DU BIT MODULE 2A — CORRESPONDANCE GÉNÉRALE ET COMPTES RENDUS

INTRODUCTION

Le module 2a traite de documents qu'il vous est demandé de rédiger quotidiennement dans le cadre de votre travail, c'est-à-dire : le mémorandum, la télécopie, le courriel et la lettre. Dans le présent module vous apprendrez aussi comment rédiger les différents comptes rendus de réunions qui sont utilisés au BIT.

Les notions étudiées au module 1 seront également mises en pratique; vous aurez, en particulier, à adapter vos écrits à vos destinataires et à reconsidérer le choix du canal de communication. Enfin, vous apprendrez comment choisir le type de document écrit approprié au but que vous désirez atteindre.

Les objectifs du module 2a

Après avoir complété ce module, vous serez en mesure d'appliquer les notions apprises dans le module 1, lors de la rédaction de documents administratifs les plus fréquemment utilisés par le BIT, tels que :

- les mémorandums
 - les circulaires
 - les minutes
 - les télécopies
 - les courriels
 - les lettres
 - les comptes rendus.
-

Travail de fin de module

Au cours de l'étude de ce module, vous constituerez progressivement un porte-folio d'écrits professionnels. Dès la fin du module, vous le soumettrez à votre personne tutrice qui l'évaluera. Si certains éléments de celui-ci ne rencontrent pas les exigences, votre personne tutrice vous en fera part et vous demandera de les reprendre.

Tout au long du module 2a, vous effectuerez des exercices qui vous permettront de bien maîtriser les principes de la rédaction administrative et qui vous guideront dans la préparation de votre travail de fin de module. Pour plus de détails sur votre travail de fin de module, référez-vous à sa [description](#).

Contactez votre personne tutrice

Au cours de l'étude de ce module, n'hésitez pas à [contacter votre personne tutrice](#). Cette dernière se fera un plaisir de répondre à toute question concernant la matière à l'étude ou en rapport avec votre travail de fin de module. Plus particulièrement, lorsque vous commencerez à organiser votre porte-folio, vous aurez peut-être besoin de clarifications ou de conseils; si tel est le cas, n'hésitez pas à envoyer un courriel à votre personne tutrice.

CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

Votre lectorat c'est votre public. Pour le garder fidèle et intéressé, il est nécessaire de répondre à ses attentes. C'est pourquoi cette section vous présente quelques notions qui vous aideront à mieux comprendre votre

lectorat, ses besoins et ses caractéristiques. Vous y retrouverez aussi quelques trucs de rédaction qui vous permettront d'écrire des textes clairs et concis.

Se mettre à la place du lectorat

Se mettre à la place du lectorat, c'est essayer d'imaginer les attentes et les désirs de ses lecteurs et lectrices. Connaître son lectorat est un élément essentiel dans le processus de communication, car les caractéristiques de ce dernier vous guideront dans le choix du style et du vocabulaire à utiliser. Si votre auditoire est constitué de spécialistes, l'utilisation d'un langage plus scientifique sera de mise. Par contre, si votre texte s'adresse à un public général, ou si vous ne connaissez pas votre auditoire, utilisez des mots simples et accessibles à tous.

Connaître les caractéristiques de vos destinataires vous aidera aussi à déterminer vos objectifs de communication, c'est-à-dire ce que vous attendez de votre destinataire lorsqu'il aura lu votre message, ainsi que le contenu de votre texte. Dans certains cas, par exemple pour la rédaction du compte rendu d'une réunion, une présentation succincte de l'information est suffisante alors que dans d'autres cas, comme dans un rapport de mission, il est nécessaire d'étoffer vos propos. Ainsi, vos objectifs de communication seront atteints plus facilement, et vous avez plus de chance d'obtenir l'effet désiré ou de vous faire comprendre plus facilement.

Pour mieux connaître votre destinataire, il est recommandé d'en dresser le profil. Demandez-vous...

- Cette personne est-elle pressée?
- Mon message est-il important pour elle?
- Possède-t-elle une bonne connaissance du sujet?
- Avons-nous de bonnes relations?
- Quel genre de texte apprécie-t-elle?
- (Autres questions que vous souhaitez poser.) Etc.

Les réponses à ces questions vous indiquent si votre texte doit être concis ou détaillé et vous dictent le style à adopter : si votre destinataire est favorable à votre cause, adoptez un style descriptif; si vous soupçonnez votre lecteur ou votre lectrice d'y être défavorable, utilisez un style analytique. Si vous ne connaissez pas votre destinataire, rédigez votre message dans un style compréhensible et accessible, en évitant tout terme technique.

Connaître les attentes et les désirs de ses destinataires aide donc à rédiger des textes qui leur sont mieux adaptés et sauront davantage capter leur intérêt. Conséquemment, il est plus probable que votre texte sera lu en entier, ce qui est le but premier.

Comprendre son lectorat

Il est certes nécessaire de connaître son lectorat, mais il est primordial de le comprendre afin de pouvoir rédiger des textes adaptés au contexte. Pour comprendre son lectorat, il faut connaître et analyser ses caractéristiques et ses besoins. Au BIT comme dans toute grande organisation, différents types de documents s'adressent à différents destinataires, ayant des caractéristiques et des besoins distincts.

Au BIT, les destinataires possibles peuvent être le directeur général, les membres du conseil d'administration, les représentants des gouvernements, des employeurs ou des travailleurs des pays membres, des fonctionnaires, le personnel du BIT travaillant à Genève et dans quarante bureaux à travers le monde, et le public en général. Tous ont des caractéristiques et des attentes différentes.

Les personnes qui prennent les décisions sont souvent des visionnaires qui portent un regard pragmatique sur les choses; elles s'attendent à recevoir de l'information détaillée, qui expose les faits clairement et décrit la situation fidèlement. Les personnes qui désirent simplement s'informer sur un sujet en particulier, comme le grand public et la plupart des fonctionnaires, apprécient des textes plus légers, agréables à lire et dépourvus de trop de détails techniques. D'autres, par exemple les personnes représentant des travailleurs et des travailleuses, sont plus inquiètes car les décisions prises affecteront leurs conditions de travail et, par le fait même, leur qualité de vie et celle de leurs familles. Pour faire part de telles décisions, les textes doivent être étoffés afin de présenter les raisons qui les motivent.

Avant de commencer tout travail de rédaction, il est donc très important de savoir qui sont vos destinataires et de comprendre leurs besoins afin de rédiger des textes qui répondent à leurs attentes.

Revoyez les concepts de base de la [pensée critique](#) que nous avons vus au module 1; ils vous permettront de

mieux analyser les informations et les événements, ce qui vous aidera à rédiger d'une manière plus efficace.

Aller droit au but et clairement

La majorité des lecteurs et des lectrices ont peu de temps à consacrer à la lecture; ils apprécient donc des textes clairs et condensés. Il est cependant difficile de rédiger de tels textes; voilà pourquoi nous vous présentons ici quelques notions qui vous aideront à y parvenir.

Tout au long de la rédaction, portez une attention spéciale au choix des mots. Évitez les métaphores, les expressions idiomatiques, les locutions verbales, les termes imprécis et le vocabulaire trop spécialisé. Utilisez des mots simples, et des verbes concis et chargés de sens qui expriment clairement votre idée.

Pour rédiger un texte efficace, il faut aussi faire preuve de concision syntaxique en écrivant des phrases courtes et bien structurées. Évitez les enchâssements et les inversions car elles risquent de créer de la confusion. Faites ressortir l'idée directrice d'une phrase en la plaçant au début et en l'étayant par la suite. Enchaînez les idées à l'aide de marqueurs de relation. Utilisez la forme active au lieu de la forme passive; elle favorise la clarté du texte car elle est plus directe et indique explicitement le sujet de l'action. Toutefois, si le receveur de l'action est plus important que son auteur, il est correct d'utiliser la forme passive, comme nous l'avons d'ailleurs expliqué dans le module 1.

Organisez votre texte en un tout cohérent et intelligible, en le structurant en paragraphes reliés par des mots servant de liens et qui sont propices au déroulement logique du texte. Chaque paragraphe doit traiter une idée directrice seulement et être bien structuré; les marqueurs de relation et les mots de substitution aident à indiquer les liens entre les phrases.

Rappelez-vous qu'en général, à l'e BIT, le ou la destinataire s'intéresse principalement aux idées véhiculées par le texte. Vous devez donc les mettre en valeur au maximum en choisissant un vocabulaire simple et une syntaxe élémentaire. De cette façon, votre texte pourra être lu par un plus grand nombre de personnes.

Déterminer les intentions du texte

Connaître et comprendre votre lectorat vous permet de déterminer les intentions ou les objectifs des textes que vous rédigez, c'est-à-dire l'effet que vous désirez obtenir à la suite de la lecture de votre document.

- Si vous désirez convaincre, comme dans le cas d'une proposition de projet, il faut présenter des arguments forts qui mettront en évidence les avantages de votre projet. Utilisez un style simple, des phrases courtes et un vocabulaire révélateur.
- Si vous désirez présenter diverses options parmi lesquelles le ou la destinataire aura à choisir, énumérez les possibilités et décrivez-en les avantages et les inconvénients afin que la personne visée puisse faire un choix éclairé.
- Si vous voulez informer de l'urgence d'une situation, à la suite du non-respect d'une convention du BIT par exemple, fournissez les données et les statistiques qui démontrent que la situation requiert une solution immédiate.
- Si votre objectif est seulement d'informer, exposez les informations simplement quand le document s'adresse au grand public et détaillez-les pour un lectorat plus spécialisé.

C'est généralement à l'introduction et à la conclusion de vos documents que les personnes se réfèrent pour découvrir l'objectif de ces derniers. Assurez-vous donc de présenter clairement l'objectif de votre document dans l'introduction afin de susciter déjà l'intérêt. Vos conclusions doivent à nouveau présenter les objectifs du document et les faits contenus dans le développement.

Choisir entre le style descriptif ou analytique

Les principaux styles rédactionnels utilisés au BIT sont les genres narratif, descriptif, informatif, et analytique ou argumentatif. Les modèles employés au BIT sont excellents pour guider la présentation du travail; toutefois, ils ne peuvent contrôler le contenu de ce dernier.

Pour différencier les genres, attardons-nous à deux exemples, l'un tiré d'un rapport sur le travail forcé au Myanmar (exemple A) et l'autre d'un rapport sur la pauvreté dans le monde (exemple B).

Exemple A

Selon les estimations du BIT, au moins 12,3 millions de personnes dans le monde sont aujourd'hui victimes du travail forcé. La plupart vivent en Asie, où près des deux tiers sont exploités à des fins économiques par des acteurs privés. Dans quelques pays comme le Myanmar, 20 % des situations de travail forcé sont imputables à l'État. Un cinquième environ des personnes assujetties au travail forcé sont victimes de trafiquants de main-d'œuvre mais les chiffres varient fortement selon les régions. Le trafic de main-d'œuvre représente moins de 20 % des cas de travail forcé en Asie, en Amérique latine et en Afrique subsaharienne, mais plus de 75 % au Moyen-Orient, dans les pays industrialisés et les pays en transition.

Exemple B

On constate que c'est en Afrique subsaharienne que la proportion de la population pauvre (vivant avec un dollar des États-Unis par jour ou moins) est la plus forte — près de la moitié de la population totale — en 1990 comme en 2000. Vient ensuite l'Asie du Sud, pour laquelle les chiffres sont aussi très élevés. En 2000, la proportion de la population pauvre était plus de deux fois plus forte en Afrique subsaharienne (49 pour cent) que dans l'ensemble des régions considérées (21,6 pour cent).

En Afrique subsaharienne, par contre, la proportion est restée presque la même, malgré la croissance enregistrée et le développement. De 241 millions en 1990, le nombre des habitants classés dans la population pauvre est passé à 323 millions en 2000. Pour présenter les choses différemment, les économies africaines ne sont pas parvenues, globalement, à réduire au cours de ces années la probabilité de pauvreté des individus ou des ménages. Pour contrer la pauvreté, il faudrait donc créer des emplois et augmenter la productivité dans cette région du monde.

À première vue, ces deux extraits paraissent semblables relativement au style rédactionnel, et ils sont d'égale longueur. Toutefois, un examen plus détaillé révèle que la rédaction a utilisé des stratégies différentes pour exprimer ses propos. L'exemple A est de nature descriptive avec des insertions narratives, alors que l'exemple B synthétise la situation et comporte une note personnelle analytique à la fin du dernier paragraphe.

Un *texte descriptif* ou narratif est caractérisé par le récit d'une situation, comme si une photo de cette situation était décrite centimètre par centimètre, sans appréciation personnelle ni analyse. En fait, si deux personnes étaient mandatées pour décrire ou raconter la même situation, on serait en droit de s'attendre au même résultat, hormis le vocabulaire utilisé et le mode de structuration.

Par un *texte analytique*, on interprète, on discute, on soupèse, etc. Chaque texte analytique doit cependant comporter une description succincte de la situation afin de permettre à la personne qui en prend connaissance de se situer avant de lire l'analyse de ladite situation. Les événements marquants doivent être décrits, mais la modération est de mise. Ainsi, l'aspect analytique d'un texte ne doit jamais céder la place à l'aspect descriptif, mais ce dernier doit être substantiel afin d'étayer l'analyse qu'il génère.

Dans les rapports, au BIT, les textes analytiques ou argumentatifs sont préférés aux descriptions et aux narrations, car il est nécessaire de connaître l'appréciation qu'ont les gens qui sont sur place, quant aux causes d'une situation ou à l'anticipation des événements. Par contre, pour les documents structurés, il est préférable d'utiliser le style descriptif pour présenter l'information de manière neutre.

Comparez les phrases suivantes...

1. Le nombre de rapports jugés insatisfaisants a chuté en 2005.
2. Le nombre de rapports jugés insatisfaisants a chuté de 25 % en 2005.
3. Le nombre de rapports jugés insatisfaisants a chuté de 25 % en 2005. En effet, les mesures entreprises par le BIT pour augmenter la qualité des rapports ont été efficaces.

Les trois phrases sont concises, mais la première manque de précision. La troisième phrase est certes plus longue, mais intègre une analyse de la constatation révélée dans la première partie de celle-ci. L'interprétation l'emporte ici sur la description. Il faut toutefois se demander à quoi servirait la partie analytique sans la portion descriptive de cette phrase.

Activité 1 : Distinction entre les genres descriptif et analytique

Lisez attentivement les extraits retravaillés de différents rapports et identifiez s'ils sont de nature descriptive ou analytique. Ils peuvent aussi être à la fois descriptif et analytique.

1. En Australie, une nouvelle loi interdit aux employeurs de la Nouvelle-Galles du Sud de surveiller les messages électroniques et les connexions Internet de leurs employés à l'insu de ces derniers.

Vérifiez la réponse

2. En Afrique, les niveaux de chômage et de pauvreté sont très élevés. Les partenaires sociaux et les gouvernements africains devraient donc faire de l'emploi un pilier du développement économique.

Vérifiez la réponse

3. Le message a été reçu mais nous avons noté une certaine réserve de la part des autorités locales.

Vérifiez la réponse

4. Il semblerait que très peu de programmes de réinsertion aient été conçus en faveur de ce groupe. Ce manque d'assistance pourrait en faire des laissés-pour-compte, donc une menace pour la société.

Vérifiez la réponse

5. Dans le monde entier, plus de 42 millions de personnes vivent déjà avec le virus de l'immunodéficience humaine (VIH).

Vérifiez la réponse

Activité 2 : Le destinataire

En vous appuyant sur ce qui précède, complétez ce tableau. Attardez-vous particulièrement aux documents que vous devez rédiger dans le cadre de votre travail.

	Rapports de missions	Rapports sectoriels	Rapports de la CIT
Le ou la destinataire :			
Ses besoins :			
Ses caractéristiques :			
Objectif de communication :			
Intention du texte :			
Style du texte : descriptif ou analytique			

Vérifiez les réponses

LA RÉDACTION DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Tout organisme ou entreprise a des besoins en communication interne et externe. En outre, le succès, l'efficacité et la réputation de ces entreprises, commerciales ou non, dépendent souvent de la qualité de ces communications, et ce, à tous les niveaux hiérarchiques. Le BIT ne fait pas exception, et son personnel doit être au fait des règles de présentation et de contenu des différents écrits administratifs. Le courriel, le mémorandum, la lettre, le compte rendu de réunion, entre autres, y sont fréquemment utilisés.

Mélange/confusion des formats

Avec l'avènement de moyens de communication tels que le télécopieur et le courrier électronique, on a tendance à ne plus donner autant d'importance à la présentation des documents acheminés à l'aide de ceux-ci. En effet, alors que des documents comme les lettres et les mémorandums devraient être joints à un court message d'acheminement, ils constituent plutôt le message lui-même, sans respecter, le plus souvent, les normes de présentation qui les régissent.

Au BIT comme ailleurs, la tâche liée à la présentation des documents évolue grâce aux nouvelles technologies. Il fut un temps où la mise en pages des écrits officiels revenait exclusivement aux secrétaires. De nos jours, quiconque utilise un logiciel de traitement de texte avec succès peut s'acquitter de ces tâches.

Tout au long du module 2a, vous aurez à choisir les éléments de présentation de vos documents et le moyen le plus pertinent pour leur acheminement à bon port.

Nous accordons beaucoup d'importance au courrier électronique, car ce moyen de communiquer est le plus utilisé par le BIT pour la transmission de tout document.

Toutefois, avant de commencer, observez la figure 1 pour vous rendre compte du double rôle que jouent la télécopie et le courriel.

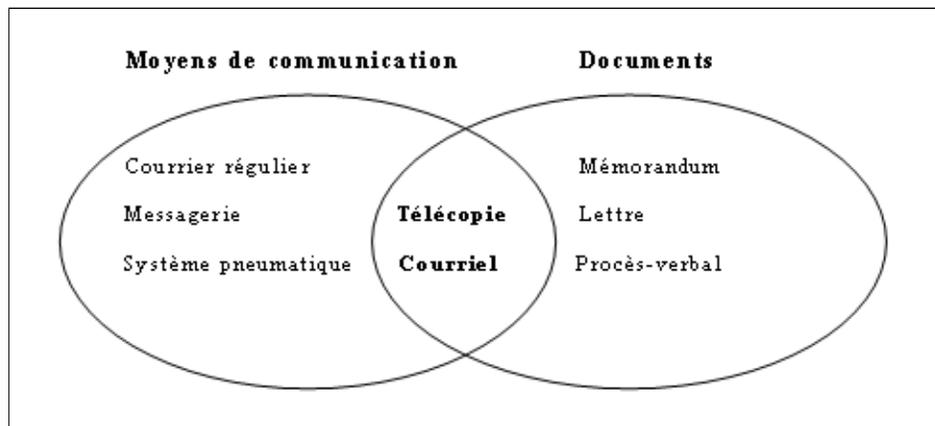


Figure 1
La relation documents/moyens de communication en situation d'écriture.

LE MÉMORANDUM

Le mémorandum, dont l'abréviation est « mémo », est par définition une note personnelle, rédigée afin de ne pas oublier quelque chose. Toutefois, dans nombre d'entreprises et d'organismes, on appelle « mémorandum » ou « mémo » ce qu'il convient d'appeler une note. Le mémorandum est un texte bref dont le contenu transmet aux membres du personnel d'une entreprise ou d'un organisme des informations, des consignes, des demandes, des ordres, des décisions de toutes sortes. Comme le mémorandum doit être un écrit bref et clair, les mémos rédigés par le BIT répondent à certaines règles de présentation et de contenu.

Au BIT, les mémorandums sont utilisés pour communiquer du siège aux bureaux extérieurs, et entre bureaux extérieurs.

1. Le **mémemorandum** réfère à un message, soit entre le siège et les bureaux extérieurs, soit entre les différents bureaux extérieurs. Un modèle est disponible pour la rédaction de ces messages.
2. La **circulaire** est un message officiel qui est envoyé à tout le personnel; elle fournit de l'information sur les règlements et les politiques du BIT. Les différents départements utilisent un modèle pour rédiger les circulaires car ils doivent respecter des règles bien établies.
3. Le terme **Minute** est utilisé pour identifier un document interne qui présente de l'information sur des événements particuliers ou des annonces.

Activité 3 : L'indication de rédiger un mémorandum

Réfléchissez au bien-fondé d'écrire un mémorandum. Ne serait-il pas plus simple et plus efficace de téléphoner? Pour le savoir, complétez le tableau suivant et comparez-le avec les éléments de réponse proposés.

	MÉMORANDUM	APPEL TÉLÉPHONIQUE
À utiliser si :	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'auditoire est composé de plusieurs personnes ou le destinataire est difficile à joindre au téléphone. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
À ne pas utiliser si :	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vous devez archiver la communication.

[Voir le corrigé de cette activité.](#)

La présentation

On compte deux parties distinctes dans un mémo : l'en-tête et le corps du mémorandum.

L'en-tête du document

Les éléments suivants doivent se trouver dans l'en-tête d'un mémorandum :

1. nom et fonction du destinataire principal;
2. noms des destinataires secondaires, s'il y a lieu;
3. nom paraphé et fonction de l'expéditeur;
4. numéro de dossier;
5. date;
6. objet du message.

Le modèle de rédaction pour un mémorandum facilite la rédaction de l'en-tête. Toutefois, prenez quelques minutes pour vous assurer que tous les éléments pertinents et requis sont présents dans le mémorandum sur lequel vous travaillez. Assurez-vous également qu'ils sont bien alignés les uns sous les autres, comme le montre la figure 2.

Veillez particulièrement à :

1. rédiger la date en commençant par l'article défini « Le » suivi du chiffre du jour, du mois et de l'année;
2. composer un objet révélateur, précis et concis, et ce, dans cet ordre, c'est-à-dire qu'il doit d'abord être révélateur et précis puis, si possible, concis.

OIT Mémorandum

À/To : Mme L. Beauchamp

Par l'intermédiaire/
Through : M. C. Leclerc, Conseiller exécutif

De/From : M. C. X., Responsable des activités de l'OIT en Inde

Dossier/File Code : AF01/058/9

Date : Le 14 juin 2006

Objet/Subject : Demande d'information sur le cas n° 2362
05/APIGUIICM/200.

Figure 2

En-tête d'un mémorandum.

L'objet. L'intitulé facilite la communication en indiquant l'idée directrice du document. Ce sera l'« objet » de cette rédaction. Rédigé comme un intitulé, il ne comporte pas de verbe conjugué, et il est révélateur, précis et concis. Consultez les exemples de cette section afin de prendre connaissance des objets liés aux documents qui y figurent.

L'objet inséré dans un mémorandum, une lettre ou un compte rendu de réunion doit être rédigé avec soin. En effet, il est aussi crucial pour ces types de document que l'est le sommaire administratif pour les rapports volumineux. L'objet a pour but d'informer, de stimuler et de préparer à la lecture du document. Comme tout titre, il ne comporte pas de point final.

Note — Si vous avez choisi de présenter un mémorandum, un courriel ou une lettre pour votre travail de fin de module, assurez-vous que les objets soient révélateurs, précis et concis.

Le corps du document

Il existe trois règles à suivre dans la présentation d'un mémorandum. Le mémo suivant en est un bon exemple.

1. Vous devez numéroter les paragraphes.
2. Vous devez insérer les mentions « copie conforme, c.c. » ou « pièce jointe, p.j. », s'il y a lieu, au bas du mémorandum.
3. La signature n'est pas requise : elle est remplacée par le paraphe du nom de l'expéditeur dans l'en-tête.

BIT Mémorandum

À/To : Mme A. Lebrun

Par l'intermédiaire/
Through : M. G. Smith

De/From : M. L. Gray (Responsable du service informatique) 

Dossier/File Code : AF01/058/06

Date : Le 14 avril 2006

Objet/Subject : **Financement des séminaires de formation**

1. Pour donner suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je me permets de vous rappeler que

chaque année, au mois de mai, un séminaire de deux jours de formation est organisé par le service informatique. Ce séminaire s'adresse à tous les fonctionnaires du service. Depuis que ce séminaire existe (il a été créé il y a environ dix ans), votre unité participe pour moitié au financement de ce séminaire.

2. Ce financement couvre la production du matériel de formation, lorsque ce matériel doit être produit à l'extérieur, les frais de location des salles ainsi que le prix du déjeuner pour les participants, puisqu'il est également de tradition que ce séminaire se tienne à l'extérieur.

3. Cette année, il m'a aussi été demandé d'organiser un séminaire plus court (une journée au lieu de deux) pour les fonctionnaires qui seront affectés au service du Comité plénier de la 294^e session. Ce séminaire se tiendra le 31 mai et s'adressera à 18 fonctionnaires environ.

4. Je vous serais très reconnaissant de bien vouloir nous confirmer que les arrangements financiers en vigueur jusqu'à présent pour le financement conjoint de ce séminaire s'appliqueront aux deux séminaires de formation qui se tiendront respectivement le 31 mai prochain et en fin 2006.

c.c. L. Bertrand (Responsable de la formation)

Activité 4 : Évaluation d'objets

Commentez les objets suivants, relevés dans des mémorandums rédigés au BIT (de la même manière que dans l'exemple qui suit), et ce, en fonction des critères: révélateur, précis, concis.

Exemple

Objet : Y2K

Cet objet est concis, mais non révélateur et, par le fait même, non précis.

1. Objet : Questionnaire d'évaluation et d'inspection



2. Objet : Restructuration, etc.



3. Objet : Révision du Guide médical international de bord pour l'année 2006



4. Objet : Dernier rapport du sous-comité du bâtiment



5. Objet : Problèmes administratifs

Vérifiez les réponses

Le contenu

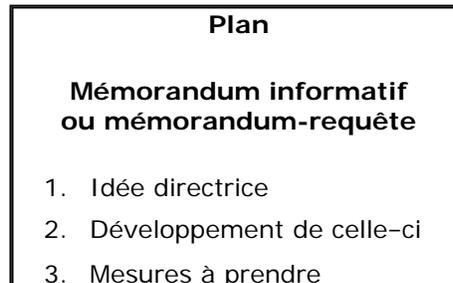
De façon générale, le contenu du mémorandum tend à être bref, clair et précis. Comme pour toutes les communications, il doit être adapté au destinataire; vocabulaire, style, etc., sont donc choisis en fonction de celui-ci. Le style varie selon le genre de texte à rédiger, par exemple, selon qu'il s'agit d'un texte explicatif ou argumentatif. Finalement, le mémorandum offre un contenu homogène et complet : on aborde un seul sujet par mémo. Encore une fois, il est essentiel de dresser un plan de rédaction qui variera aussi selon le genre de texte à écrire.

Au BIT, on compte trois grandes classes de mémorandums :

- le mémorandum informatif ou mémorandum-requête;
- le mémorandum-résolution de problème;
- le mémorandum de décision.

Le mémorandum informatif ou mémorandum-requête

Le mémorandum informatif, aussi appelé mémorandum-requête, est le plus couramment utilisé. Le plan général de rédaction de ce type de mémorandum se présente comme suit.



On attache souvent à ce type de mémorandum les documents suivants, en pièce(s) jointe(s) :

- questionnaires;
- figures ou tableaux;
- instructions ou consignes.

Les pièces jointes doivent toujours être annoncées dans le corps du texte et la mention « p.j. » doit être ajoutée au bas du mémorandum.

Le mémorandum-résolution de problème

Ce type de mémo requiert une autre structure.

Plan

Mémoire-résolution de problème

1. Description du problème
2. Analyse de celui-ci
3. Recommandations

Le mémoire qui suit est bâti d'après le plan général d'un mémoire-résolution de problème.

Objet : Délai dans le processus d'obtention de la signature du Directeur général

1. Le processus de signature de documents par le Directeur général accuse un certain retard, car la procédure n'est pas suivie à la lettre.
2. Le problème serait résolu si tout le personnel suivait ladite procédure. En effet, un mémoire devrait être joint aux documents, et mentionner le nom du rédacteur du brouillon et de ceux qui ont autorisé l'envoi de la version finale.

Le mémoire de décision

Le mémoire de décision vise à convaincre une personne d'adhérer à votre position relativement à un sujet pour lequel elle n'a pas de pouvoir décisionnel. Il est rare que du personnel du BIT doive rédiger un tel mémo, mais les consignes qui suivent seront très utiles si l'occasion se présente.

Le profil du destinataire joue un rôle déterminant dans ce type de rédaction. En effet, la possibilité d'un refus ou d'une acceptation de la demande, par le ou la destinataire, déterminera la structure du plan de rédaction. On optera pour une *stratégie déductive* dans le cas d'une éventuelle acceptation ou pour une *stratégie inductive* si on s'attend à un refus.

La stratégie déductive

La stratégie déductive est utilisée quand la personne sollicitée semble :

- favorable à la cause;
- intéressée par la proposition;
- très occupée.

Plan

Mémoire de décision Stratégie déductive

1. Courte mise en situation
2. Présentation des conclusions
3. Arguments en faveur des conclusions en commençant par le plus valable

Illustration du plan général précédent

1. Nomination prochaine d'un nouveau directeur
2. Recommandation de M. X.
3. Compétence, expérience, performance, etc.

La stratégie inductive

La stratégie inductive est utilisée quand la personne sollicitée semble :

- défavorable à la cause;
- apprécier des analyses bien menées.

Plan	
Mémoire de décision Stratégie inductive	
1.	Description neutre de la situation
2.	Exposé de votre soutien et de vos conclusions
3.	Présentation de votre point de vue en l'étayant de votre argument le moins controversé
4.	Révélation des arguments en terminant par le plus évident
5.	Présentation des recommandations rejetées avant la vôtre
6.	Présentation de vos recommandations

Tableau I Synopsis des règles de présentation d'un mémorandum	
Objet	Oui
Numérotation des paragraphes	Oui
Formules d'introduction et de conclusion	Non
Adresses	Non
Date	Oui

Pour résumer cette section, nous vous suggérons une stratégie d'écriture adaptée à la rédaction d'un mémorandum.

Stratégie d'écriture adaptée à la rédaction d'un mémorandum

- Formulez votre but et votre idée directrice.
- Analysez les besoins de vos destinataires.
- Rédigez l'objet de votre message à partir de votre idée directrice.
- Commencez votre mémorandum par une phrase directrice.
- Choisissez la structure appropriée au type de mémorandum.

- Réalisez la mise au point de votre travail et signez ou paraphez-le à côté de votre nom, dans l'en-tête.
- Utilisez la [liste de vérification d'un mémorandum](#) pour vérifier que votre travail est satisfaisant.

En somme, vous devez rendre le message compréhensible et pertinent pour votre lectorat. Comme nous l'avons vu à plusieurs reprises, tout mandat d'écriture commence par la formulation d'un objectif de communication clair et précis.

Prenez note que la plupart des principes et des stratégies utilisées dans la rédaction de mémorandums sont aussi valables pour la rédaction de lettres, télécopies, courriels et rapports.

Préparation au travail de fin de module : Le mémorandum

Si vous choisissez de présenter un mémorandum (ou deux) dans votre porte-folio, il est temps de le rédiger, si ce n'est déjà fait. Si vous choisissez de présenter deux mémos, ils devront être de types différents. Votre texte doit comporter plusieurs paragraphes mais ne doit pas dépasser deux pages. Conservez le premier jet du ou des mémos choisis et lorsque vous serez à l'étape de la lecture finale, notez ce qu'il en est de vos forces et de vos faiblesses. Ces remarques feront partie de l'analyse que vous inclurez avec votre travail de fin de module. Accompagnez votre travail des informations suivantes.

- Votre objectif de communication formulé à l'aide de l'énoncé suivant : « à la suite de la lecture de mon message, mon destinataire + verbe ».
- [La fiche de profil de votre destinataire](#).
- Le style du mémorandum et les raisons de votre choix.
- La [liste de vérification](#) présentée en fin de ce module.
- L'analyse de vos forces et de vos faiblesses, fondée sur la comparaison entre votre brouillon et votre version finale.

Il est fortement recommandé de compléter cette partie du travail de fin de module avant de passer à la partie suivante. Toutefois, ne faites pas parvenir immédiatement votre travail à votre personne tutrice : vous lui enverrez quand votre porte-folio sera complété.

Établissez votre comparaison en utilisant [le tableau suivant](#). Pour chaque section, écrivez vos observations dans la première colonne (Brouillon) et décrivez les changements apportés dans la deuxième colonne (Version finale).

	Brouillon	Version finale
Objectif de communication		
Rédaction en fonction du destinataire		
Structure du texte		
Structure des paragraphes		
Structure des phrases		
Présentation (numérotation, mention, signature, en-tête, etc.)		
Orthographe, ponctuation, erreurs grammaticales		

Contactez votre personne tutrice

Si vous éprouvez des problèmes relativement au choix ou à la présentation de votre mémorandum, ou si vous désirez que votre personne tutrice jette un coup d'œil à l'un de vos brouillons, [n'hésitez pas à la contacter](#).

Activité 5 : Évaluation d'un mémorandum

À l'aide de la liste de vérification d'un mémorandum, évaluez ce mémo.

BIT Mémorandum

À/To : Mme A. Lebrun

Par
l'intermédiaire/

Through : M. G. Smith

De/From : M. L. Gray (Responsable du service informatique)

Dossier/File Code : AF01/058/06

Date : Le 14 avril 2006

Objet/Subject : **Financement des séminaires de formation**

1 Pour donner suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je me permets de vous rappeler que chaque année, au mois de mai, un séminaire de deux jours de formation est organisé par le service informatique. Ce séminaire s'adresse à tous les fonctionnaires du service. Depuis que ce séminaire existe (il a été créé il y a environ dix ans), votre unité participe pour moitié au financement de ce séminaire.

2. Ce financement couvre la production du matériel de formation, lorsque ce matériel doit être produit à l'extérieur, les frais de location des salles ainsi que le prix du déjeuner pour les participants, puisqu'il est également de tradition que ce séminaire se tienne à l'extérieur.

3. Cette année, il m'a aussi été demandé d'organiser un séminaire plus court (une journée au lieu de deux) pour les fonctionnaires qui seront affectés au service du Comité plénier de la 294^e session. Ce séminaire se tiendra le 31 mai et s'adressera à 18 fonctionnaires environ.

4. Je vous serais très reconnaissant de bien vouloir nous confirmer que les arrangements financiers en vigueur jusqu'à présent pour le financement conjoint de ce séminaire s'appliqueront aux deux séminaires de formation qui se tiendront respectivement le 31 mai prochain et en fin 2006.

c.c. L. Bertrand (Responsable de la formation)

Liste de vérification d'un mémorandum

Éléments liés à la présentation

1. Les éléments de l'en-tête sont-ils tous présents?	<input type="checkbox"/>
2. L'objet de votre mémo est-il révélateur, précis et concis?	<input type="checkbox"/>
3. Les mentions « pièce jointe, p.j. », ou « copie conforme, c.c. » apparaissent-elles au bas du mémorandum?	<input type="checkbox"/>
4. Le nom de l'expéditeur porte-t-il le paraphe?	<input type="checkbox"/>
5. Les paragraphes sont-ils numérotés?	<input type="checkbox"/>

Éléments liés au contenu

6. La structure du mémorandum respecte-t-elle les normes?	<input type="checkbox"/>
7. Le plan du mémorandum respecte-t-il la nature du mémo?	<input type="checkbox"/>
8. Le cas échéant, les demandes sont-elles claires et précises?	<input type="checkbox"/>
9. Le texte est-il rédigé en fonction du destinataire?	<input type="checkbox"/>
Éléments liés au fonctionnement de la langue	
10. Les phrases sont-elles courtes tout en faisant passer le message désiré?	<input type="checkbox"/>
11. Le vocabulaire, la syntaxe et les orthographe lexicale et grammaticale sont-ils exacts et appropriés?	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Vérifiez les réponses"/>	

Faisons le point

Le mémorandum est généralement un document court, utilisé à diverses fins. Les règles de contenu varient en fonction de l'objectif à atteindre et les normes de présentation doivent être respectées pour que mémorandum soit un document à part entière.



Une pause?

LA TÉLÉCOPIE

Comme nous l'avons mentionné au début du présent module, la télécopie est tout d'abord un moyen de transmission et non un document. La page de garde présente les détails relatifs au destinataire et à l'expéditeur, sans nuire à la communication.

Cependant, le coût d'utilisation du télécopieur est équivalent à celui d'un appel interurbain. Partout dans le monde, les organismes et les entreprises dénoncent les coûts élevés des communications par télécopie. Les frais d'envoi et l'entretien des appareils et du matériel rendent l'utilisation du télécopieur dispendieuse.

On compte trois sortes de télécopies :

1. le document authentique à envoyer accompagné de la page de garde;
2. un document unique apparenté à un mémorandum;
3. un document semblable à un mémo, mais sans l'en-tête classique.

Les deux premiers types de télécopies sont utilisés par le BIT.

Avantages et inconvénients de la télécopie

Les télécopies partagent deux inconvénients avec le courriel.

1. Elles ne sont pas sûres. Ces communications peuvent être interceptées et lues par d'autres personnes, sans que vous ne le sachiez.
2. Elles ne sont pas transmises en temps réel. Comme toute communication écrite, la personne qui l'envoie ne peut savoir si le ou la destinataire l'a lue ou même reçue.

Les avantages des télécopies sont relatifs au temps. En effet, les télécopies seront lues avant le contenu d'une enveloppe. En outre, les cartes, les photographies, les plans et les dessins de toutes sortes seront facilement envoyés et pourront être archivés. Les progrès technologiques du courriel ont cependant éliminé ces avantages.

Quand envoyer par télécopie

Récemment, un courriel sensibilisait le personnel du BIT relativement à l'utilisation des télécopieurs.

L'utilisation du télécopieur du BIT

Un récent rapport de l'expert-comptable rappelle qu'il est essentiel d'utiliser les services de télécommunication à bon escient au siège. Plus précisément, il est impératif de bien choisir le moyen de communication en fonction des besoins. L'expert-comptable a spécifiquement demandé que l'on mette en évidence certaines utilisations inappropriées du télécopieur, et ce, à tout le personnel de BIT.

Veuillez lire ce qui suit et faites le point sur votre propre utilisation du télécopieur.

- Avant d'envoyer une télécopie, prenez-vous en considération le fait de faire parvenir le tout par courriel, avec ou sans fichier joint, en raison des coûts de communication moins élevés?
- Certains gros utilisateurs du télécopieur envoient des télécopies à de multiples destinataires, ce qui requiert les services d'une secrétaire. S'il y a peu c'était le seul moyen de joindre ces personnes, ce n'est plus le cas maintenant.
- Si un document a été fait sur un PC relié en réseau au siège et que le ou la destinataire peut recevoir ledit document par courriel avec fichier joint, il s'agit là du meilleur moyen de le lui faire parvenir. Le service d'aide à l'utilisateur pour les courriels peut vous aider à envoyer un message à de nombreux destinataires.
- Lorsqu'un document original n'est pas disponible en numérique et que le courrier régulier n'est pas suffisamment rapide, le télécopieur est alors le meilleur choix.

Activité 6 : L'indication d'utiliser le télécopieur

Prenez un moment pour réfléchir à votre propre utilisation du télécopieur.

Rédigez les détails de vos cinq dernières utilisations du télécopieur. À la lumière du contenu de l'encadré qui précède, auriez-vous pu utiliser un autre moyen de communication?

Les réponses à cette activité sont de nature personnelle; au besoin, discutez-en avec votre personne tutrice.

Le contenu

Les télécopies sont des documents publics dans de nombreux organismes. En conséquence, appliquez-vous à les rédiger comme une lettre. Le texte d'une télécopie doit présenter toutes les caractéristiques d'une communication efficace étudiées jusqu'à maintenant. L'objectif de communication, le profil du destinataire, la

structuration du texte et tous les aspects du fonctionnement de la langue doivent refléter le désir d'atteindre le but visé, comme dans toute communication.

Objet : Consultations budgétaires

Objet précis, concis
et révélateur

Veillez trouver ci-joint le programme pour les **consultations budgétaires qui auront lieu le lundi 13 novembre 2005 à partir de 10 heures**. Au vu de ce programme, nous ne pensons pas que cette réunion se prolonge au-delà d'une journée

Le but de la
télécopie est clair et
le propos, précis

Également, veuillez noter que le lieu de la réunion a changé. Elle aura désormais lieu dans la **salle A du bâtiment en face du CICG, au 9, rue de Varenbè**.

Bonne utilisation des
marqueurs de
relation

Dans un autre ordre d'idées, veuillez trouver ci-joint le document sur les priorités de politique générale qui vous a été adressé cette semaine par courrier et auquel il manquait la page 2. Nous vous prions également de bien vouloir nous excuser de cette erreur.

La présentation

Voici un exemple de télécopie : concentrez-vous sur la présentation. Entre les en-têtes d'un memorandum, d'une télécopie ou d'un courriel, les différences sont peu nombreuses, mais elles requièrent votre attention. Vous pouvez insérer vos coordonnées personnelles en utilisant la macro adéquate.

Case Postale 2500
CH-1 211 Genève 122 Dépôt

Signature
ou paraphe

FAC-SIMILÉ MESSAGE

A : Membres du Comité exécutif et Observateurs au Comité permanent	Important: le nombre total de pages
De : XXX-YYYY Secrétaire du Comité exécutif	Téléphone : xxx-xxxx Télécopie : yyy-yyyy Courriel : zzz-zzzz
Date : Le 10 novembre 2005	Nb. de pages (celle-ci comprise) 5

Code dossier : xxx
Autre Code : xxx

No de dossier

Objet : Consultations budgétaires du 13 novembre

Objet précis,
concis et
révélateur

Veillez trouver ci-joint le programme pour les consultations budgétaires qui auront **lieu le lundi 13 novembre 2005 à partir de 10 heures**. Au vu de ce programme, nous ne pensons pas que cette réunion se prolonge au-delà d'une journée.

Également, veuillez noter que le lieu de la réunion a changé. Elle aura désormais lieu dans la **salle A du bâtiment en XXXXXXXXX**.

Dans un autre ordre d'idées, veuillez trouver ci-joint le document sur les priorités de politique générale qui vous a été adressé cette semaine par courrier et auquel il manquait la page 2. Nous vous prions également de bien vouloir nous excuser de cette erreur.

c.c : XXXXXXXX

List des personnes
recevant une copie
conforme de ce
document.



Une pause?

LE COURRIEL

De façon générale, les cours de rédaction administrative ne sont pas à jour pour le moyen de communication le plus utilisé aujourd'hui au sein de toutes les organisations, à savoir le courriel.

L'examen de nombreux échantillons révèle que l'utilisation de cet outil de communication paraît anarchique. En fait, il existe peu de directives pour les points suivants :

- classement des courriels afin de faciliter leur accès;
- valeur légale du courriel;
- règles régissant le début et la fin d'un courriel;
- indication d'utiliser des fichiers joints;
- présence, le cas échéant, des instructions reçues par courriel sur celles reçues par un autre moyen de

communication;

- destinataires de copies conformes;
- utilisation de la fonction « copie conforme invisible »;
- niveau de langue à utiliser.

Nous pouvons faire l'hypothèse que le courriel n'est pas prêt de disparaître, en raison de ses nombreux avantages. Le courrier électronique est plus rapide et plus économique qu'une lettre, il occasionne moins de problèmes, coûte moins cher qu'une télécopie, et interrompt moins le travail qu'un appel téléphonique.

Rappelez-vous la situation fictive utilisée au cours du module 1, dans laquelle vous aviez à donner, par téléphone ou par écrit, des directives à un visiteur russe pour qu'il puisse venir au bureau du BIT à Genève. Imaginez maintenant que votre visiteur se ballade toujours avec son ordinateur portable équipé d'un modem. Il vous suffirait de lui communiquer les directives et celui-ci aurait pu vous poser les questions nécessaires à la bonne compréhension du message. L'ordinateur aurait alors déclassé le téléphone et le message écrit.

Le courrier électronique est fondamentalement différent des messages écrits conventionnels en raison de la rétroaction possible. Ainsi, comme le courriel est apparenté à la conversation, on y retrouve une tendance à négliger le style, le fonctionnement de la langue et la présentation.

Pour la majorité des tâches effectuées à l'aide du courrier électronique, ce relâchement ne pose pas de problème. En effet, il est inutile de perfectionner à outrance un texte visant à prendre rendez-vous pour déjeuner. Toutefois, les avantages des communications par l'entremise du courrier électronique sont tels que du personnel du BIT l'utilise pour des communications importantes.

En voici quelques exemples :

- un message introductif pour annoncer un fichier joint contenant un rapport, des instructions, des sommaires administratifs, etc.;
- un document proprement dit;
- un message non officiel.

Activité 7 : Avantages et inconvénients de différents moyens de communication

Écrivez les avantages et les inconvénients des moyens de communication suivants.

	Avantages :	Inconvénients :
Téléphone		
	<input type="button" value="Vérifiez les réponses"/>	
Message écrit		
	<input type="button" value="Vérifiez les réponses"/>	
Courriel		
	<input type="button" value="Vérifiez les réponses"/>	
	<input type="button" value="Vérifiez les réponses"/>	

Comme message introductif à un fichier joint

L'utilisation du courrier électronique pour l'envoi d'un fichier joint est fréquente au BIT. Dans ce cas, il s'agit d'un moyen de transmission du message et non du message lui-même. Cette façon de faire permet de présenter le document en fichier joint selon les règles de présentation de ce document; il peut s'agir d'un rapport, d'un compte rendu de réunion, d'une lettre, etc. De plus, avec cette méthode, on peut inscrire le code de classement comme à l'habitude sur le document.

Le message d'introduction est bref; il indique simplement le contenu du fichier joint, son but et les actions requises relativement au message.

Éléments importants

- Rédiger clairement l'objet du message.
- Ne pas écrire en style télégraphique, par exemple : *Apprécierais réponse rapide*. Il est inutile d'escamoter les articles, les pronoms ou autres dans un courrier électronique.
- Garder en tête que le message doit être d'une clarté impeccable. Le même souci de perfection doit prévaloir pour la rédaction d'un courriel que pour de la rédaction d'une lettre ou d'un mémorandum.
- Réviser la qualité du français (fautes et erreurs relatives au fonctionnement de la langue).
- Ne pas oublier d'attacher le document à envoyer. Il est sage de l'attacher avant de rédiger le message introductif.

Activité 8 : Amélioration d'un courriel envoyé comme message introductif

Améliorez le contenu et la présentation du message de ce courriel.

De : « Diane Montpetit » < Montpetitd@arpi.com > -
Adresse de réponse : < Montpetitd@arpi.com >
À : « Lise Beauchamp (Adresse de messagerie) » < voyasie@hotmail.com >
Date : Mercredi, 18 janvier 2006 14:23:25-0500
Objet : Chapitre 8 révisé

Chère Lise,

Ci-joint la révision linguistique du chapitre 8 tel que convenu lors de notre dernière conversation téléphonique.

Bien vouloir lire les modifications apportées à votre texte et de me donner votre autorisation d'aller plus avant avec le document. Le cas échéant, veuillez me faire part des nouvelles corrections en utilisant l'encre rouge.

Espérant le tout conforme à vos attentes, je vous remercie de votre collaboration habituelle.
Diane Montpetit, éditrice

Vérifiez les réponses

Le courriel comme document

Les courriels qui constituent eux-mêmes les documents à consulter sont apparentés à des mémorandums et devraient être considérés comme tels, mais ce n'est pas toujours évident. À cet effet, le BIT doit déterminer comment traiter ces documents qui, souvent, sont acheminés en fichiers joints. Certains bureaux conscients des difficultés liées à cette double utilisation ont convenu de placer les documents officiels en fichiers joints pour une consultation ou un archivage plus facile.

De : M. Tanguay, technicien, département d'informatique
Date : Le 31 janvier 2006
À : Tous les usagers de Windows XP
C.C : xxxxxxxxxxxx
Objet : Formation relative à Windows XP (Questionnaire win234)

- Merci de la réponse massive reçue relativement à l'installation récente de Windows XP. Vos réponses et commentaires nous ont aidés et nous aident toujours à améliorer les services informatiques que nous offrons.
- À la lumière de ces réponses, nous jugeons nécessaire, voire essentiel, de dispenser des séances de formation afin que vous puissiez utiliser Windows XP le plus efficacement possible.
- Il va sans dire que plusieurs séances seront nécessaires pour que chacune des personnes intéressées puisse profiter de ces cours. Nous vous demandons donc de vous inscrire seulement si vous croyez avoir besoin de ces quelques heures de formation.
- Nous vous ferons parvenir les minutes d'inscription dès la semaine prochaine et les cours devraient débuter le 14 juin 2006.

Éléments importants

- Si le courriel remplit les mêmes fonctions qu'un mémorandum en copie papier, il doit être présenté de la même façon et comporter un numéro de dossier.
 - Assurez-vous que l'objet de l'envoi est révélateur, précis et, si possible, concis.
 - Le profil du destinataire doit être pris en compte.
 - Ne rédigez pas dans un style télégraphique et n'utilisez le jargon du BIT que si vous avez la certitude qu'il sera compris du destinataire.
 - La structure du texte doit être en rapport avec le type de document rédigé.
 - L'utilisation d'intitulés est recommandée si le courriel est long et (ou) complexe.
-

Comme message non officiel

Les courriels sont des outils de travail indispensables et dotés d'attributs divers. Ces messages interrompent beaucoup moins le travail qu'un appel téléphonique et demandent moins de temps.

Éléments importants

- Il ne faut jamais considérer un courriel comme un message confidentiel ou privé. En conséquence, on ne devrait jamais envoyer des courriels contenant des propos qu'on ne révélerait pas en public. Les transferts, réacheminements et utilisations de tout acabit sont possibles.
- Il est important de vérifier le contenu des messages précédents lors de l'utilisation de la fonction « Répondre » ou « Répondre à tous ».
- Comme dans toute communication en différé, le courriel ne permet pas de prévoir les attitudes du destinataire ou de recevoir des signes immédiats de rétroaction.

- Il faut être explicite dans la rédaction d'un courriel comme dans la rédaction de tout type de texte. En effet, il faut éviter l'utilisation de pronoms personnels sans référents au début d'un texte, par exemple : « Nous lui en avons parlé. » au lieu de « Nous avons parlé du problème de connexion desserrée avec un responsable du Service des communications ». En somme, il ne faut jamais lésiner sur la précision des propos en début de message, quel que soit le type de document.

La fonction « Répondre »

Il est toujours très tentant d'utiliser la fonction « Répondre », qui nous fait gagner de précieuses minutes. Toutefois, il est important de connaître les dangers de l'utilisation de cette fonction.

Cette fonction est tellement rapide que vous pouvez réagir avec colère ou tout autre sentiment démesuré sans qu'il soit approprié de le faire. Relisez les messages qui suscitent chez vous des sentiments extrêmes avant de répondre : vous les avez peut-être mal lus ou mal interprétés.

Le ton utilisé dans un courriel est particulièrement important dans une organisation comme le BIT où de nombreuses personnes doivent travailler dans une langue qui n'est pas leur langue maternelle. En effet, un message à l'allure inoffensive, pour un rédacteur ou une rédactrice dont la langue maternelle n'est pas le français, peut comporter des termes offensants pour un ou une destinataire de langue maternelle française.

Il faut être prudent avec les fonctions « Copie conforme » et « Copie conforme invisible » car les messages précédents, toujours présents dans votre réponse, peuvent avoir un effet indésirable.

Souvent, il est plus pertinent de rédiger un nouveau message porteur d'un nouvel objet que d'utiliser la fonction « Répondre ».

Il va sans dire qu'un message tel que « Oui, en ai-je manqué une? » sorti de son contexte, est déroutant; il suffit cependant de rajouter la question initiale pour que cette question ait du sens :

Aimerais-tu recevoir l'ordre du jour de nos réunions hebdomadaires?

Oui, en ai-je manqué une?

Si vous n'utilisez pas la fonction « Répondre » et que vous répondez à un message, il est très « communicatif » de préciser qu'il s'agit bien de la réponse à ce message.

Exemple

Objet : Échéances préliminaires pour la rédaction du Rapport annuel – Réponse

Formule de politesse, salutations et signatures

Les utilisateurs du courrier électronique n'écrivent souvent que « Allô » ou « Bonjour » ou encore n'utilisent que le prénom du destinataire en guise d'appel lorsqu'ils le connaissent bien. Toutefois, dans des situations plus officielles, il est préférable de suivre les règles liées à la présentation et au contenu des mémorandums; par ailleurs, il est fortement conseillé d'utiliser les lignes « À » et « DE » pour l'identification du destinataire et de l'expéditeur. Les salutations officielles sont facultatives dans un courriel; cependant, vous pouvez insérer le paragraphe de signature si vous le désirez.

Préparation au travail de fin de module :

Le courriel

Joignez un courriel de nature professionnelle à votre porte-folio. Ce courriel doit comporter au moins trois paragraphes. Choisissez un courriel que vous avez reçu et qui, selon vous, ne constituait pas un écrit efficace. En utilisant les questions suivantes, rédigez une version plus efficace de ce courriel.

Quel genre de courriel avez-vous choisi (officiel, informel ou personnel)?
Savez-vous pourquoi le rédacteur ou la rédactrice a choisi d'utiliser le courriel plutôt

qu'un autre moyen pour transmettre son message?

Quel était l'objectif de communication du rédacteur ou de la rédactrice?

Pourquoi ce courriel n'a-t-il pas répondu à vos attentes en tant que destinataire?

Avez-vous remarqué d'autres faiblesses dans ce courriel? Si oui, décrivez-les.

Lorsque vous aurez rédigé une version améliorée de ce courriel, complétez la [liste de vérification](#) de vos documents et présentez-la avec votre travail. Ne faites pas parvenir votre courriel à votre personne tutrice maintenant. Ajoutez-le à votre porte-folio que vous enverrez lorsque tous les éléments de votre travail seront finalisés.

Faisons le point

Le courriel est le moyen de communication le plus utilisé au BIT. Les documents qui sont acheminés par ce moyen doivent répondre aux règles qui le régissent, tant du point de vue de la présentation que du contenu.



Une pause?

LA LETTRE

Cette section du module 2a présente les différents types de lettres rédigés au BIT; en effet, la rédaction de lettres officielles et non officielles fait partie de vos tâches rédactionnelles. Il s'agit de lettres adressées à des destinataires extérieurs au BIT, et dont la rédaction exige le respect de toutes les étapes étudiées au module 1 (voir la section [Une stratégie d'écriture](#) pour la liste des étapes) afin de garantir la bonne réputation du BIT, de développer et de maintenir des relations extérieures.

Préparation au travail de fin de module : Rédaction d'un brouillon de lettre

Avant de commencer l'étude de cette section, si ce n'est déjà fait, rédigez le brouillon d'une lettre. Votre lettre comptera plusieurs paragraphes mais ne doit pas dépasser deux pages. Réalisez ce travail rapidement en mettant l'accent sur les idées directrices et sur le contenu. Ne vous attardez pas sur les éléments du fonctionnement de la langue, sur le vocabulaire, ni sur les règles de présentation d'une lettre : ce n'est qu'un brouillon. Si vous n'avez pas de vrai sujet à traiter dans votre lettre, imaginez-en un pour les besoins de cet exercice ou utilisez l'un de ceux proposés ci-dessous.

Une prochaine activité exigera la révision de ce brouillon, à la lumière de la matière présentée concernant à la lettre.

Choix de sujets

- La direction d'une école vous a demandé si un agent du BIT pouvait venir donner une conférence portant sur le mandat du Directeur général, et ce, au cours d'une soirée. Votre bureau régional gère présentement une situation d'urgence et aucun agent n'est libre pour s'acquitter de cette tâche. Vous rédigez la réponse à cette invitation.
- Vous recherchez un hôtel, dans votre ville, pourvu des infrastructures nécessaires à la tenue de conférences et d'ateliers destinés au personnel de votre bureau régional. Rédigez une lettre pour obtenir des renseignements sur un hôtel, en mentionnant vos besoins.

- Le Directeur général vous demande de rédiger le brouillon d'une lettre destinée aux ambassadeurs et aux dirigeants des missions étrangères. Cette lettre a pour but d'alerter les gouvernements concernés relativement à une situation de crise en puissance, pour laquelle des fonds seront sûrement nécessaires.

Prenez le temps de rédiger ce brouillon avant d'étudier le contenu des pages suivantes; ce genre d'exercice est très révélateur. Afin de la reconnaître facilement au besoin, identifiez cette rédaction de « brouillon » ou de « premier jet ».

Les lettres non officielles

Le plus souvent, vos fonctions vous conduisent à rédiger des lettres sans cérémonie, c'est-à-dire une correspondance de routine avec des personnes ne travaillant pas au BIT. Toutefois, il peut aussi arriver que vous ayez à rédiger une lettre officielle destinée, entre autres, au Directeur général. Ces deux types de lettres possèdent chacune des règles de présentation et de contenu spécifiques.

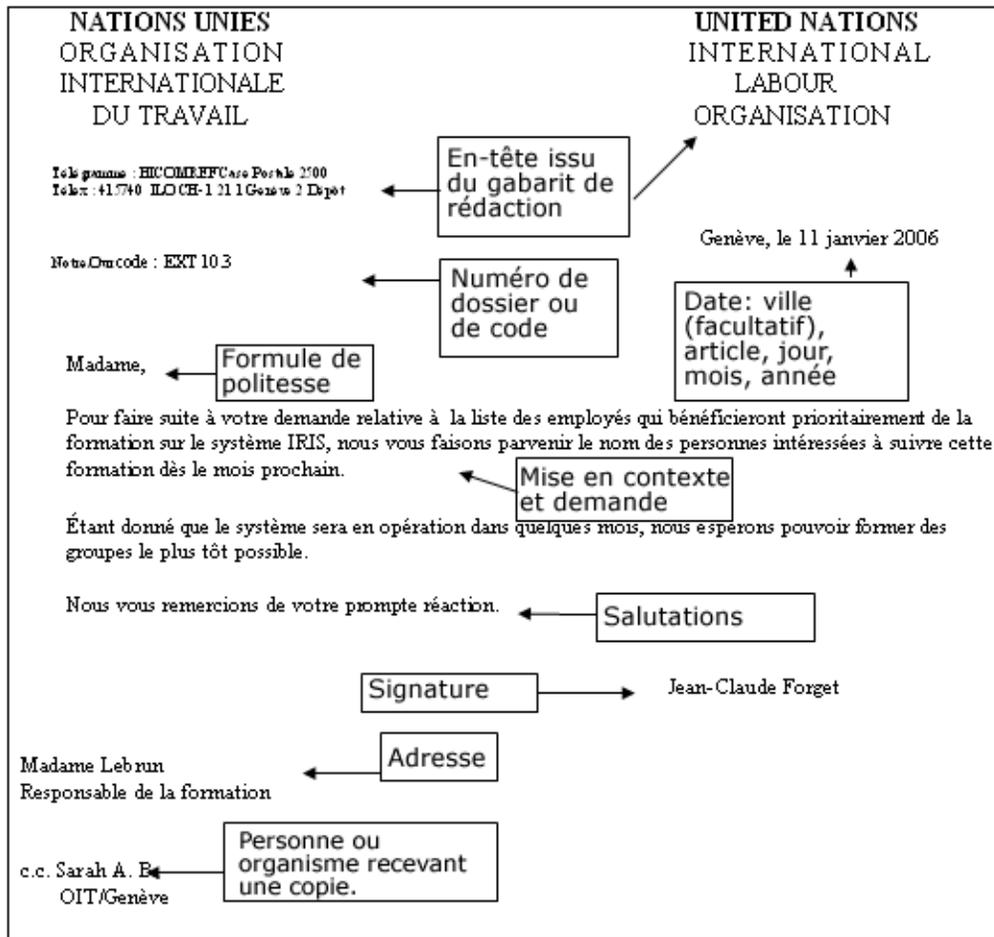
Le contenu

Pour écrire des lettres non officielles comme pour toute activité de communication écrite, vous devez effectuer toutes les étapes prérédactionnelles et rédactionnelles, c'est-à-dire :

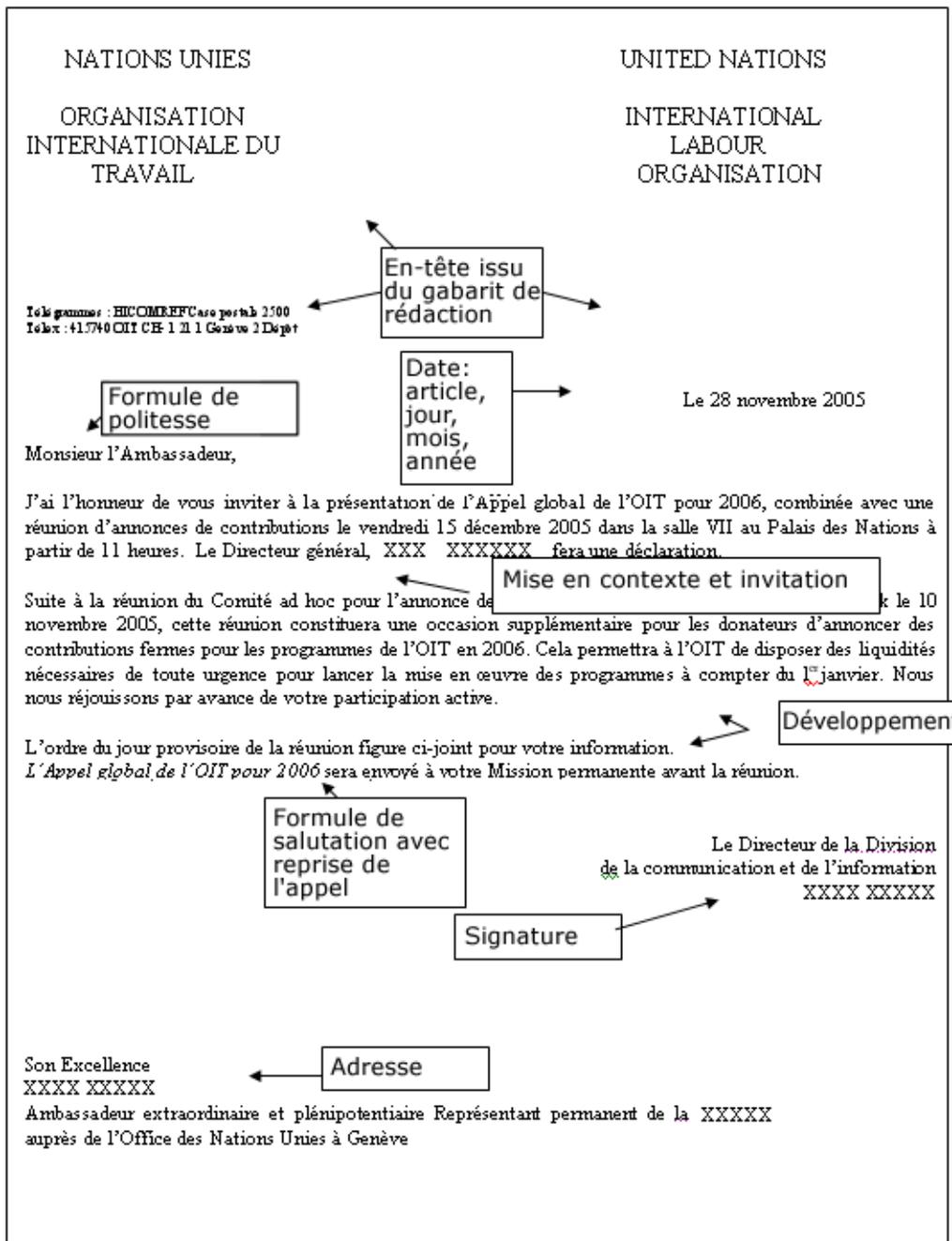
- formuler votre objectif de communication;
- dresser le profil de votre destinataire;
- structurer vos propos;
- être concis;
- réviser le contenu, la présentation et le fonctionnement de la langue.

Les deux exemples de lettres qui suivent représentent respectivement une lettre non officielle et une lettre officielle.

Exemple de lettre non officielle



Exemple de lettre officielle



La majorité des lettres rédigées au BIT entrent dans la catégorie des requêtes, c'est-à-dire qu'elles véhiculent des demandes de toutes sortes.

On les structure comme un mémorandum. Dans ce type de communication, vous n'avez pas à argumenter pour faire passer le message; vous pouvez en effet supposer que le destinataire accèdera à votre demande. Il faut cependant faire preuve de politesse.

Plan

Lettre de demande ou d'invitation

1. Formulation claire mais générale de la demande
2. Détails
3. Conclusion chaleureuse avec réitération de la demande spécifique

Plan

Lettre informative ou lettre de réponse

1. Formulation claire de la demande à laquelle cette lettre répond
2. Réponse à cette demande
3. Conclusion chaleureuse accompagnée de l'offre de services supplémentaires au besoin

Cet exemple d'une lettre officielle que nous venons juste de lire est un bon exemple de lettre d'invitation. Le ton est poli et professionnel. Les paragraphes sont très bien construits et les liens assurent le déroulement harmonieux des propos, selon une structure impeccable.

De même, l'exemple de lettre non officielle qui précédait est un bon exemple de lettre de réponse. Elle respecte les règles de présentation et de contenu en vigueur au BIT.

Activité 9 : La structuration d'une lettre de réponse

Placez les phrases ci-dessous dans un ordre logique et acceptable pour une lettre de réponse. Vous pouvez modifier les phrases, si nécessaire, pour assurer une plus grande cohérence.

En réponse à votre première question, la période hiver/printemps s'étend de janvier à mai.

Cette année, en raison du grand nombre de candidatures, nous ne pourrons vous faire savoir avant le mois d'avril si la vôtre a été retenue.

Bonne chance.

Si votre candidature est retenue, vous devrez nous répondre avant le 1er juin.

Relativement à votre deuxième question, les personnes sélectionnées ne peuvent remettre leur stage à l'année suivante.

En espérant que ces renseignements vous seront utiles.

Nous vous remercions de votre lettre du 4 janvier dernier relativement à la demande de stage au BIT.

Si vous décidez de vous désister, nous aimerions que vous le fassiez officiellement, avant la sélection prévue au mois de mars prochain.

Vérifiez les réponses

Les lettres porteuses de mauvaises nouvelles

Les lettres porteuses de mauvaises nouvelles ne sont jamais faciles à rédiger. Par exemple, si vous devez

informer un candidat à un poste qu'il n'a pas été retenu, il est préférable d'utiliser une structure d'organisation indirecte. En voici un exemple.

Genève, le 10 décembre 2005

Cher Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir postulé pour le poste.

Ce fut un plaisir pour nous de vous rencontrer lors de votre entretien et de discuter plus amplement de votre candidature pour ce poste.

Il nous a été très difficile de faire un choix étant donné que les candidats interviewés avaient une grande expérience. Nous avons maintenant choisi un candidat pour ce poste et nous regrettons de vous informer que vous n'avez pas été retenu.

Nous désirons une fois de plus vous remercier pour votre intérêt et votre participation à notre organisation.

Sincèrement,

Style d'introduction neutre et poli

Dévoilement de la mauvaise nouvelle

Conclusion polie

Formules d'introduction et de conclusion

Quand il s'agit d'une lettre, certains rédacteurs et rédactrices identifient l'introduction et la conclusion comme les parties les plus difficiles à rédiger. En fait, si l'objectif de communication est bien formulé, ces deux parties sont plus faciles à écrire, car elles y sont étroitement liées.

Tableau II	
Formules d'introduction et de salutation pour une lettre de demande	
Information, documentation, actions souhaitées	
Formules d'introduction	
Pourriez-vous me faire parvenir la documentation complète...?	
Nous vous prions de nous adresser, le plus rapidement possible, votre nouveau catalogue ainsi que vos derniers tarifs.	
Tel qu'il est proposé dans votre dernière lettre, nous aimerions recevoir...	
Pourriez-vous nous faire connaître...?	
Formules de conclusion	
Nous comptons sur votre diligence...	
Auriez-vous l'obligeance d'accuser réception de ma demande le plus tôt possible.	
Dans l'attente de l'information demandée, je...	

Dans l'attente d'une réponse favorable, nous...

Tableau III
Formules d'introduction et de salutation pour une lettre de réponse

Réponse à la suite d'une lettre, d'un appel téléphonique, d'un entretien

Formules d'introduction

Nous confirmons les termes de notre entretien du...

À la suite de notre conversation téléphonique du...

Comme suite à votre lettre relative à...

À la suite de votre proposition du...

Formules de conclusion

Je vous assure de mon intérêt pour...

Dans l'espoir de vous servir...

Profitant de l'occasion pour vous remercier de l'intérêt voué à..., je...

Dans l'attente d'une réponse favorable, nous...

La présentation

Les lettres non officielles, comme tout type d'écrits, répondent à des règles de présentation. Le ou la destinataire apprécie toujours un travail rédigé selon les règles en vigueur. Les différents points à surveiller dans la présentation d'une lettre non officielle sont présentés dans le tableau IV.

Tableau IV Synopsis des règles de présentation d'une lettre non officielle	
LETTRES	
Objet	Non
Numérotation des paragraphes	Non
Formules d'introduction et de conclusion	Oui
Adresse	Oui
Date	Oui

Les formules de politesse et de salutation permettent de commencer et de terminer une lettre de façon courtoise. En voici quelques exemples dans le tableau V.

Tableau V
Exemple des formules de politesse et de salutation

FORMULES DE POLITESSE	FORMULES DE SALUTATION
Titre de civilité usuel	Première partie
<i>Madame, Monsieur, Maître, Docteur, Docteure,</i>	Selon le respect à témoigner, on commence par une forme verbale, comme : <i>Agréez... Veuillez agréer... Je vous prie de recevoir...</i>
Destinataire inconnu	Deuxième partie
<i>Mesdames, messieurs</i> (pour un groupe) <i>Madame, Monsieur</i> (pour une personne)	Reprise textuelle de l'appel <i>Monsieur, Madame,</i>
Destinataire familial (amicalement)	Troisième partie
<i>Cher collègue, Chère collaboratrice Cher ami, Chère consœur,</i>	Une formule au choix, comme : <i>...mes salutations distinguées. ...mes salutations empressées. ...l'expression de mes sentiments respectueux. ...l'assurance de ma haute considération. ...l'expression de mes sentiments les plus respectueux.</i>

- Le formule de politesse est toujours suivi d'une virgule.
- Il s'écrit avec une majuscule et ne s'abrège jamais.
- Dans le cas d'un destinataire inconnu, on utilise le titre de civilité féminin suivi du masculin, c'est-à-dire : « Madame, Monsieur, » ou, au pluriel, « Mesdames, Messieurs, » suivi d'une virgule.
- Le titre professionnel du destinataire peut remplacer le titre de civilité ou se joindre à celui-ci, comme : Madame la Mairesse, Monsieur le Recteur, Maître, etc.
- Plus la personne occupe un poste élevé, plus les formules de politesse et de salutation sont officielles.

L'adresse

Dans les lettres issues du BIT, l'adresse est alignée en bas et à gauche de la première page. Aucune ponctuation n'est insérée dans l'adresse. Consultez les différents exemples de lettres de la présente section pour des modèles de adresses.

Les lettres officielles

Peut-être rédigez-vous un jour ou l'autre une lettre officielle, en votre nom ou au nom d'un supérieur. Les lettres officielles diffèrent, quant à la présentation et au contenu, des lettres non officielles étudiées précédemment.

La présentation et le contenu

Vous devez adopter un style officiel quand vous rédigez une lettre à :

- un ou à une chef d'état;
- un ou à une chef de gouvernement;
- un ou à une ministre des Affaires étrangères;
- un représentant permanent ou à une représentante permanente.

Ces lettres ont habituellement trait aux responsabilités et aux divers mandats du Directeur général. Les lettres dites officielles varient selon le degré de formalité.

Tableau VI Différences entre les lettres officielles et non officielles		
	Formelle	Informelle
Formule de politesse	Monsieur, Madame,	Cher Monsieur, ou Chère Madame, (si le destinataire est inconnu)
Salutation	Veillez agréer, Monsieur (Madame) l'expression de mes sentiments les meilleurs (pour les dirigeants de pays, les ambassadeurs, les ministres, etc.)	Sincèrement vôtre, (si le destinataire est connu) Veillez agréer, Monsieur (Madame), mes sincères salutations. (si le nom du destinataire est inconnu)
Phrase introductive	J'ai l'honneur de...	Variable
Adresse	Titre (par exemple, Son excellence, pour les ambassadeurs; L'Honorable pour les premiers ministres et les ministres, etc.) Nom complet Fonction Adresse (on peut omettre le nom de la rue) Pays	Nom et adresse complète

Exemple de lettre officielle

Formule de politesse

Genève, le 21 février 2006

Phrase introductive

Monsieur le Ministre,

Je tiens à vous remercier de votre lettre datée du 24 janvier 2005 en réponse à ma lettre du 12 janvier 2005 concernant la visite d'une mission de très haut niveau.

Je relève que les dates de la visite rencontrent l'agrément des autorités malgré le dérangement qu'elles risquent de causer et je tiens à vous en remercier.

Pour ce qui est des autres modalités, je voudrais d'abord vous rappeler qu'il est essentiel que la liberté d'établir des contacts, mentionnée dans votre lettre, soit assurée pour permettre à chaque mission de s'acquitter de son mandat spécifique. La nature de ces contacts varie bien entendu selon l'objet de la mission. Dans le présent cas, le mandat conféré par le Conseil d'administration ne réclame pas le même type de contact que pour la mission précédente. Cependant, il doit être bien entendu qu'il appartient en dernier ressort aux membres de la mission de très haut niveau de déterminer quels contacts peuvent être utiles au bon exercice du mandat que le Conseil d'administration leur a confié, et de faire une démarche à cet effet auprès des autorités selon les besoins. La teneur de votre lettre semble tenir pleinement compte de cet élément.

L'aspect essentiel des modalités de la visite est de fixer un programme qui permette à la mission de très haut niveau de s'acquitter du mandat que le Conseil d'administration lui a confié. Si des discussions au niveau technique comme celles qui sont indiquées dans votre lettre sont bien entendu nécessaires et opportunes, ledit mandat suppose que la mission de très haut niveau rencontre les hauts dirigeants. C'est à cette condition que les membres de la mission ont accepté d'en faire partie. Le bureau est disposé à examiner avec toute la diligence voulue un programme qui répond à cette exigence.

Veuillez accepter, Monsieur le ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Salutations : notez la répétition de la formule d'appel

XXXXXXXX

Adresse

Son Excellence
M XXXXXXXX
Ministre du travail
du Myanmar

Activité 10 : L'évaluation d'une lettre

Utilisez la [liste de vérification d'une lettre](#) officielle pour évaluer la lettre qui suit.

Le 17 février 2005

Monsieur le Ministre,

J'aimerais vous informer que la 295^e session du Conseil d'administration du BIT aura lieu du 16 au 31 mars 2005. La session s'ouvrira à 10 heures le lundi 16 mars dans la salle de conférence XIX du Palais des Nations à Genève. Conformément à l'article 4 du *Règlement intérieur*, vous voudrez bien trouver ci-joint un exemplaire du *Projet d'ordre du jour provisoire annoté*.

Le Comité permanent a décidé à sa 18^e réunion de janvier 2005 que les thèmes à débattre lors de la 295^e session du Conseil d'administration seraient entre autres : le travail forcé au Myanmar, la crise mondiale de l'emploi, l'emploi des jeunes, les questions liées à la mondialisation et les activités du BIT en matière de promotion de l'emploi et de protection sociale. Si votre délégation souhaite s'exprimer lors du débat sur un de ces thèmes, je vous saurais gré de bien vouloir indiquer la date à laquelle vous préférez le faire, sachant que la tradition veut que les membres soient les premiers à prendre la parole, juste avant les observateurs. Dans la mesure du possible, le Secrétariat s'efforcera de respecter les désirs exprimés par les délégations. Veuillez également noter que conformément aux récentes recommandations du Comité permanent concernant le déroulement de la session, les délégués sont encouragés à limiter leur intervention à cinq minutes.

Vous trouverez **ci-joint** une Note d'information concernant les modalités pratiques de la session. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir communiquer, dans les meilleurs délais, au Secrétariat du Comité exécutif (télécopie : (41) (22) 739.7348) la composition de votre délégation. Les modalités d'enregistrement sont précisées dans la Note d'information ci-jointe qui fournit également un formulaire d'enregistrement à la session.

J'attends avec intérêt la participation de votre délégation à la 295^e session du Conseil d'administration.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, les assurances de ma très haute considération.

XXXX XXXXX

Son Excellence
Monsieur YYYY YYYYY
Ministre des affaires étrangères de
la République XXXXXXXX
etXXXXXXXXX

[Voir le corrigé de cette activité.](#)

Préparation au travail de fin de module :

La lettre

Vous devez maintenant améliorer le brouillon de la lettre que vous avez rédigée au début de la présente section. Utilisez la [liste de vérification](#) pour identifier les points à travailler. Produisez votre version finale à l'aide du modèle informatique pertinent et dont l'utilisation est préconisée au BIT.

Vous avez par ailleurs à rédiger un paragraphe faisant état des forces et des faiblesses trouvées dans votre brouillon. Ces notes feront partie de l'analyse qui accompagnera votre travail final. Avec votre lettre présentez les éléments suivants :

1. votre objectif de communication formulé à l'aide de l'énoncé suivant : « à la suite de la lecture de mon message, mon destinataire + verbe »;
2. le profil de votre lecteur ([utilisez la Fiche de profil du destinataire du module 1](#));
3. le style de la lettre et les raisons de votre choix;
4. [la liste de vérification de ce module](#);
5. l'analyse de vos forces et de vos faiblesses fondée sur la comparaison entre votre brouillon et votre version finale.

Ne faites pas parvenir immédiatement votre travail à votre personne tutrice. Vous lui enverrez avec votre porte-folio, une fois celui-ci complété.

Réalisez votre comparaison en utilisant [le tableau suivant](#). Pour chaque section, écrivez vos

observations dans la première colonne et décrivez les changements apportés dans la deuxième colonne.

	Brouillon	Version finale
Objectif de communication		
Rédaction en fonction du destinataire		
Structure du texte		
Structure des paragraphes		
Structure de phrases		

Contactez votre personne tutrice

Si vous éprouvez des problèmes relativement au choix ou à la présentation de votre lettre, ou si vous désirez que votre personne tutrice jette un coup d'œil à l'un de vos brouillons, n'hésitez pas à la contacter.

Faisons le point

On compte deux types de lettres au BIT, la lettre non officielle et la lettre officielle. Encore une fois, les règles de présentation et de contenu doivent être respectées pour une communication optimale.



Une pause?

LES COMPTES RENDUS DE RÉUNIONS

Au BIT, les comptes rendus de réunion sont très importants car ils servent de base pour décider des actions futures. Ces comptes rendus doivent donc rapporter fidèlement le contenu des réunions et doivent être rédigés de manière claire et concise.

Voici différents types de comptes rendus du BIT.

- Les **procès-verbaux** basés sur l'ordre du jour sont des rapports de réunions planifiées, comme les réunions d'un département, et dont l'ordre du jour a été distribué aux participants avant la réunion. Le compte rendu de ce genre de réunion devra suivre la structure de l'ordre du jour.
- Les **notes pour le dossier** sont généralement utilisées pour faire des comptes rendus de réunions informelles ou de conversations entre quelques participants.
- Les **rapports de mission** décrivent des événements ou des discussions qui ont eu lieu lors d'une visite dans un bureau extérieur ou dans le cadre d'un événement spécial. Parfois, ces rapports constituent le compte rendu de réunions ayant eu lieu lors de la mission. Dans ce cas, ils sont structurés comme des rapports de réunions : ils présentent une liste des participants et identifient les personnes qui sont intervenues.
- Les **rapports finaux** d'une conférence ou d'une session de la CIT sont très fréquents au BIT. Ils donnent le compte rendu de l'essentiel des discussions.
- Les **feuilles de résumés**, jointes aux procès-verbaux, synthétisent les discussions importantes et les décisions. Ces feuilles peuvent être également utilisées si les personnes réunies en assemblée décident qu'un résumé est plus pertinent qu'un procès-verbal pour ladite réunion.

Cette section traite plus spécifiquement des détails de présentation des procès-verbaux, des feuilles de résumés et des notes pour le dossier.

Préparation au travail de fin de module : Le compte rendu d'une réunion (1)

Pour ce travail, veillez à :

- identifier une réunion à laquelle vous pourrez assister;
- obtenir la permission d'y assister et d'y prendre des notes;
- demander au président de la dite réunion de revoir votre compte rendu et de vous confirmer qu'il est fidèle à celle-ci, en complétant le [formulaire d'attestation de conformité](#) du président d'assemblée.

Assurez-vous immédiatement de réunir ces conditions. Si vous avez des difficultés à obtenir le formulaire d'attestation de la part du président de la réunion, informez-en votre personne tutrice.

Vous pouvez aussi présenter un compte rendu d'une réunion à laquelle vous avez participé récemment. Si tel est le cas, informez-en votre personne tutrice.

Le procès-verbal basé sur l'ordre du jour

Le procès-verbal basé sur l'ordre du jour est un document officiel contenant le résumé des discussions et des décisions prises au cours d'une réunion. Ces documents deviennent les archives auxquelles il est possible de se référer, si besoin est. Un procès-verbal est divisé en autant de parties qu'il y a eu de points de discussion à l'ordre du jour de la réunion.

Description et utilité d'un procès-verbal

Les réunions sont fréquentes au BIT. Toutes ne requièrent pas nécessairement la rédaction d'un compte rendu; pour certaines, toutefois, comme les Conférences internationales du Travail et les réunions des organes directeurs, il est essentiel d'en rédiger un. La prise de notes est toujours de rigueur et la quantité de détails à inclure au procès-verbal dépend de la nature des discussions qui se sont tenues lors de la réunion. Un procès-verbal peut compter de une à quinze pages. Pour une réunion portant sur l'attribution de millions de dollars à un projet, il va sans dire que le procès-verbal sera long et détaillé.

Par ailleurs, les propos d'un procès-verbal peuvent servir de base pour d'autres discussions ou être réutilisés dans la rédaction d'un rapport; ces propos doivent donc être rapportés fidèlement et précisément.

La prise de notes

La prise de notes n'est jamais un mandat très prisé lors des réunions. En effet, la majorité des personnes présentes remettent toujours à plus tard leur tour de prendre en note les propos tenus au cours de rencontres officielles. Nombre de personnes croient qu'il est nécessaire de rédiger mot à mot le contenu intégral de la réunion, mais rien n'est plus faux. En fait, il s'agit de rendre compte de ce qui s'est passé au cours de la réunion et non de ce qui s'y est dit.

Certaines qualités sont cependant requises pour prendre des notes efficacement : il faut savoir écouter, analyser et résumer. Ainsi, avec les buts de la réunion en tête, l'essentiel du déroulement de la rencontre sera conservé et les détails seront éliminés.

Par exemple, si la réunion vise à donner de l'information sur un problème et à trouver des solutions à celui-ci, les propos du procès-verbal ne devront traiter que de ces deux thèmes.

Le contenu

Quelle que soit la présentation préconisée, il est classique d'inclure les points suivants, et selon l'ordre présenté ci-dessous :

1. nom du groupe, de l'organisation ou d'autres artisans de la réunion;
2. type de réunion : hebdomadaire, mensuelle, spéciale;
3. date et lieu de la réunion (si l'endroit varie);
4. nom des personnes présentes (il arrive que cette liste de noms soit divisée en deux, distinguant les personnes participantes et les observateurs);
5. lecture du procès-verbal de la réunion précédente, s'il y a lieu, son approbation ou la demande de correction;
6. pour chacun des points à l'ordre du jour :
 - un aperçu des visions exprimées par les participants, identifiés par leur nom ou leurs initiales ou par l'entremise du bureau qu'ils représentent;
 - un énoncé explicite faisant état de la résolution du problème et des étapes traversées pour ce faire.
7. nom, fonction et signature du rédacteur.

Il arrive que, dans le but de rendre les réunions plus efficaces et de disposer de procès-verbaux brefs et utiles, le président d'assemblée demande uniquement le compte rendu des décisions prises. Dans ce cas particulier, si aucun procès-verbal n'est rédigé, on en conclura qu'aucune décision n'a été prise.

L'ordre du jour

Outre le président de l'assemblée, un ordre du jour de qualité est le meilleur allié de la personne qui rédige du procès-verbal. En effet, l'ordre du jour deviendra le plan du procès-verbal.

L'ordre du jour est parfois rédigé au début du procès-verbal et repris point par point, suivi du contenu de chacun d'eux. Cette façon de procéder est très utile pour la personne qui rédige et efficace pour celle qui le lit.

Voici deux extraits de procès-verbaux basés sur l'ordre du jour.

Procès-verbal de la réunion numéro 3 avec des ingénieurs informatiques en vue de l'installation du nouveau système informatisé de traitement de données

Date : le 18 novembre 2005

Membres/Remplaçants :

M. A. Bonifacio (Président d'assemblée/DOS)
M. M. Abiriga (Bureau)
M. D. Barclay
M. C. Chin
M. L. Dakin
M. G. Everts
M. M. Halland
M. U. Janz
M. B. Otim
Mme. T. Peterson

Autres participants :

M. R. Ashe
M. R. Bowers
M. F. ReybetDegat
M. K. Roberson
M. K. Steinacker

Le président de l'assemblée a ouvert la réunion. L'ordre du jour a été lu et adopté par tous les participants.

Point 1 : Les coûts d'implantation du nouveau système

1.1 Monsieur M. L. Dakin informe les participants que l'étude réalisée évalue le coût du système à 72 000 \$US.

1.2 Ce montant inclut les séances de formation qui seront données par les formateurs de la firme Infomédia.

1.3 Monsieur Everts ajoute que ce montant sera amorti en peu de temps vu la diminution des coûts liés au traitement des données.

Point 2 : Le réaménagement des tâches

2.1 L'implantation du système informatisé impliquera...

Service des ressources humaines Réunion hebdomadaire numéro – 2000

Date : le 24 janvier 2006

Présents(es) :

Jean-Marie Fakhouri (JMF)

Clive Chin (CC)

Catherine Bertrand (CB)

Martin Halland (MH)

Teresa Garcia-Gill (TGG)

Miguel Figuerola (MF)

Kiyoshi Murakami (KM)

Dianne Stewart (DS)

Mariam Younossi (MY)

Ordre du jour

1. Création de postes
2. Documents sur le Web
3. Évaluation du personnel

1. Création de postes

Miguel Figuerola met en évidence que les activités du Service devraient être séparées et que deux postes devraient être créés. Un premier poste...

2. Documents sur le Web

Depuis quelques semaines, une équipe s'affaire à la conception d'un site Web pour le Service. Madame Diane Stewart a demandé à chacun sa participation dans le choix des documents à y insérer. En effet, lors de la prochaine réunion...

3. Évaluation du personnel

Madame Teresa Garcia-Gill a confirmé que...

La marche à suivre pour la prise de notes

Avant la réunion

Avant le début de la réunion, il est essentiel de connaître les points suivants :

- utilité du procès-verbal (archives, distribution ou les deux);
- niveau de détails désiré dans le document;
- noms et fonctions des participants;
- ordre du jour.

Vous obtiendrez ces données de la présidence d'assemblée ou de la personne ayant convoqué la réunion.

Pendant la réunion

Vous avez le mandat de rédiger le procès-verbal d'une réunion. En conséquence, pendant celle-ci, vous devez :

- vous asseoir près du président de l'assemblée;
- avoir en main une copie de l'ordre du jour et utiliser un code afin de faire le lien entre les propos tenus au cours de la réunion et les points à l'ordre du jour;
- retenir l'essentiel et ignorer l'accessoire;
- enregistrer la réunion si vous pensez que celle-ci sera longue et complexe (il ne faut toutefois pas s'en remettre à l'enregistrement : des notes sont essentielles);
- prendre des notes précises relativement à toute décision prise, liée aux points de l'ordre du jour;
- vous assurer que la requête d'un participant pour que soient inclus des propos spécifiques est respectée (il faut être très exact quant à la transcription de ces propos; dans le doute, demandez l'approbation de la personne concernée);
- rassembler les documents dont il sera question au cours de la réunion; ils pourront devenir des pièces jointes à votre procès-verbal;
- prendre note de toute démarche de suivi suggérée et acceptée, et préciser à qui incombe cette responsabilité de suivi.

Après la réunion

Si vous rédigez le procès-verbal d'une réunion, le meilleur service à vous rendre est de compléter ce travail immédiatement après la tenue de ladite réunion. De plus, le président d'assemblée appréciera la rédaction rapide d'un premier jet du document alors que le déroulement de celle-ci est toujours frais dans sa mémoire.

Vous avez sûrement pris plus de notes qu'il ne vous en faut. La première étape consiste donc à élaguer le superflu pour que votre procès-verbal soit efficace. Il doit être utile aux personnes présentes à la réunion ainsi qu'à d'autres; en outre, il doit être une bonne source de référence et un point de départ ou de comparaison fiable pour de futures réunions.

La discussion de ce point s'est poursuivie au cours de la réunion, mais s'est orientée sur l'évaluation des coûts de rénovation de l'immeuble et la diversité des montants cités dans les offres de services. Les membres du comité soulignent que les coûts liés à la protection en cas de tremblement de terre n'avaient pas retenu suffisamment l'attention, tout comme les coûts relatifs au chauffage et à l'installation d'un réseau local d'entreprise (RLE). Le président de l'assemblée a ensuite interrompu la discussion, affirmant qu'il demeurerait trop d'interrogations liées à ce point de l'ordre du jour pour qu'une décision soit prise.

Chaque point du procès-verbal doit contenir :

- une mise en situation relative au point de discussion;
- un bref aperçu de la discussion;
- un relevé exact de la décision prise et, si nécessaire, une note mentionnant le nom du responsable du suivi de l'affaire.

De nombreuses personnes éprouvent de la difficulté à rédiger un résumé. Il faut recréer la réunion à partir du début et, ce, jusqu'à ce que la décision soit prise. La suite consiste à rédiger dans vos propres mots ce qui a amené cette prise de décision.

Le style approprié

Un procès-verbal est rédigé au passé. Il s'agit d'un récit juste des événements et des discussions d'une réunion; il ne doit pas contenir d'opinions personnelles ou d'impressions de la personne qui le rédige.

Dans la rédaction d'un procès-verbal, vous devez éviter :

- d'utiliser un vocabulaire évoquant des émotions (« frivole », « vicieux », « sournois », etc.);
- d'interpréter l'état d'esprit des participants;
- d'utiliser un langage discriminatoire ([voir module 1](#)).

Activité 11 : Faire d'une discussion un procès-verbal

Rédigez un paragraphe pour rendre compte du sujet principal de la discussion retranscrite ci-dessous. N'escamotez pas cette activité, car elle est très formatrice.

- M. T.— Je voudrais faire part au Comité que le gouvernement de la G. a décidé de fournir des infrastructures pour une antenne du BIT. Je suis heureux de vous apprendre que ces locaux seront mis à notre disposition gratuitement, et ce, pour une durée de trente ans. Les autres agences colocataires sont l'UNICEF, le PNUD, le FNUAP et les VNU.
- M. X.— Cela signifie-t-il que les chercheurs d'emploi auront à se présenter dans un immeuble doté d'un hall d'entrée somptueux? Je crois qu'il ne s'agit pas d'une bonne idée, vouée au succès. Nous ne devons pas rendre ces gens mal à l'aise.
- M. T.— Et ce n'est pas le but. Nous avons négocié une entrée spéciale pour les postulants et une salle d'entrevue loin de l'entrée principale.
- M. P.— Quel sera l'impact financier sur le BIT? La colocation avec d'autres agences rend-elle ce projet plus coûteux ou moins coûteux?
- M. T.— Moins coûteux. Le partage des lieux permet une réduction des coûts de 15 000 \$US annuellement. Nous pouvons également partager les frais d'administration; nous travaillons étroitement cette proposition avec le PNUD et l'UNICEF. De plus, nous disposerons du plus grand espace disponible.
- M. P.— Une réduction de 15 000 \$US? Sur quel montant?
- M. T.— Sur 40 000 \$US.



Vérifiez la réponse

Activité 12 : La consignation d'une décision

La discussion de ce point s'est poursuivie au cours de la réunion, mais s'est orientée sur l'évaluation des coûts de rénovation de l'immeuble et la diversité des montants cités dans les offres de services. Les membres du comité soulignent que les coûts liés à la protection en cas de tremblement de terre n'avaient pas retenu suffisamment l'attention, tout comme les coûts relatifs au chauffage et à l'installation d'un réseau local d'entreprise (RLE). Le président de l'assemblée a ensuite interrompu la discussion, affirmant qu'il demeurerait trop d'interrogations liées à ce point de l'ordre du jour pour qu'une décision soit prise.

À la lumière de l'information qui précède, comment rendriez-vous la décision du président de l'assemblée dans un procès-verbal? Composez un paragraphe en ce sens.

Vérifiez la réponse

Activité 13 : L'objectivité

Récrivez ces énoncés pour qu'ils puissent être insérés dans un procès-verbal.

1. M. Smith était très enthousiaste relativement à la proposition et semblait vouloir poursuivre les discussions à ce sujet envers et contre tous.

Vérifiez la réponse

2. Le Comité s'est arraché les cheveux devant cette soumission.

Vérifiez la réponse

3. Personne ne pouvait s'accorder sur la répartition de cet argent.

Vérifiez la réponse

4. John croyait que toutes les filles de son département refuseraient la proposition.

Vérifiez la réponse

5. Paul Smith et Harinda Sidhu se sont violemment disputés au sujet de cette proposition. Ils étaient les seuls participants de la réunion à ne pas être d'accord avec la décision.

Vérifiez la réponse

6. M. P. a fait preuve de véhémence alors qu'il remettait en question le nombre d'ordinateurs nécessaires. Il a même laissé entendre que le nombre proposé était ridicule et a demandé une enquête immédiatement.



Vérifiez la réponse

7. Mme H. s'est plainte du nombre d'espaces de stationnement disponibles. Elle a ajouté qu'elle n'avait pas de temps à perdre à chercher un endroit où stationner tous les matins.



Vérifiez la réponse

Le vocabulaire des réunions

Voici quelques mots qui vous aideront à mieux comprendre l'organisation et le fonctionnement d'une réunion.

Ordre du jour

Liste des points qui seront abordés lors d'une réunion. Certains concernent la procédure, comme le compte rendu des participants; d'autres sont des sujets de discussion.

Organisateur

La personne qui convoque la réunion. Cette personne doit décider du moment et du lieu de la réunion et s'assurer que les participants ont reçu l'ordre du jour. L'organisateur est parfois le président de la réunion mais pas toujours.

Motion

Une proposition formulée de manière officielle et qui vise à recommander une action à prendre. Un des participants présente la motion qui sera secondée par un autre participant.

Amendement

Un amendement viendra modifier une motion sans pour autant s'y opposer directement.

Résolution

Terme qui désigne une motion adoptée par l'assemblée. La majorité des participants a décidé d'entreprendre une action.

Participant

Une personne présente à une réunion et qui est autorisée à intervenir sur tous les points de l'ordre du jour.

Observateur

Une personne présente à une réunion mais qui ne peut y participer d'aucune manière.

Note.— Même si les termes motion, amendement et résolution sont rarement utilisés au BIT, en fait, lorsqu'une décision est prise en cours de réunion, le processus décrit par ces termes a effectivement eu lieu.

Méthodes de remplacement

Dans certaines situations, il n'est pas nécessaire de rédiger un procès-verbal; un résumé des décisions importantes peut parfois suffire.

Les feuilles de résumés

Les réunions du Conseil d'administration du BIT et les réunions sectorielles nécessitent une grande aptitude à résumer. En effet, des feuilles de résumés, jointes aux procès-verbaux, synthétisent les discussions importantes et les décisions. Ces feuilles peuvent être également utilisées si les personnes réunies en assemblée décident qu'un résumé est plus pertinent qu'un procès-verbal pour ladite réunion. En voici un exemple.

Réunion du Comité des projets du BIT, 15 novembre 2005

Page d'aperçu

Sujet : La formation du personnel suite à l'implantation du système IRIS

Numéro : 001

Déposé par : Chef d'équipe ISP; R. Lafleur

Date : le 15 novembre 2005

Aperçu du problème :

Suite à l'implantation du système IRIS, il existe un sentiment négatif parmi le personnel en rapport avec l'utilisation de ce système. Ceci est dû à une formation inadéquate des différents usagers.

Aperçu des recommandations à considérer :

Il est recommandé d'élaborer des matériels de formation dans les plus brefs délais pour permettre au personnel d'utiliser le système IRIS efficacement.

Aperçu des décisions du conseil :

1. Des matériels de formation seront développés au cours de deux prochains mois.
2. Un plan individuel de formation qui prévoit des demi-journées de formation étalées sur huit semaines sera établi. Pour l'échelonnement de la formation, les usagers prioritaires devront être identifiés.
3. Pour l'appui aux usagers, on devra identifier les principaux usagers dans chaque département afin qu'ils puissent bénéficier d'une aide immédiate qui sera complétée par un support spécialisé.

Signature

Le 3 décembre 2005

Sarah Amelio

Présidente d'assemblée, Comité des projets du BIT

Les grilles de résumés

Certains bureaux régionaux utilisent une grille pour rapporter le contenu des réunions. Au BIT EURO par exemple, on utilise un modèle qu'il est possible de compléter en 150 mots en répondant à des questions préétablies. Un rapport plus complet accompagne cette grille, si nécessaire.

Les résumés de réunions devraient répondre aux questions suivantes.

--	--

Question	Exemple
Quel était le sujet de la réunion?	Le taux de chômage est très élevé dans les territoires arabes occupés.
Quel était le but de la réunion?	Un groupe de travail s'est réuni pour donner son opinion sur l'analyse et l'utilité des données sur le chômage dans cette région.
Quelles ont été les conclusions du groupe?	Le groupe en est venu à la conclusion que de telles données devraient être représentées sous forme de cartes géographiques.
Quelles ont été les conclusions de la réunion?	Il fut décidé que les données se prêtaient à ce format.
Quelles seront les répercussions de ces conclusions?	Un projet de production d'un atlas représentant ces données a été mis en œuvre.

Peu importe la forme des comptes rendus de réunions, de telles questions sont toujours très utiles.

Dans certains départements, d'autres grilles sont utilisées. La grille suivante met l'accent sur les discussions.

<p>Notes de la réunion du Comité des parties prenantes du projet</p> <p>IRIS</p> <p>Date : vendredi 12 avril 2006</p> <p>Liste des participants :</p>		
Point	Discussion	Mesure à prendre

Cette autre grille met l'accent sur les mesures à prendre.

<p>Nom de la réunion :</p> <p>Genre de réunion :</p> <p>Date :</p> <p>Liste des participants :</p> <p>Ordre du jour :</p>				
Point	Mesure à prendre	Date limite	Responsable	Remarques

Ces grilles comportent de nombreux avantages :

- elles sont relativement faciles à compléter;
- il est simple de retrouver l'information;
- elles présentent l'information de manière condensée;
- il est aisé d'identifier les mesures à prendre.

Les notes pour le dossier

AU BIT, les notes pour le dossier sont fréquentes; elles sont généralement utilisées pour rédiger des comptes rendus de réunions informelles entre quelques participants. Ce genre de notes diffère des procès-verbaux qui servent à consigner les comptes rendus de réunions avec ordre du jour.

Les notes pour le dossier peuvent aussi être rédigées lorsqu'on accompagne un cadre supérieur à une réunion importante, pour archiver des propos tenus lors d'une conversation téléphonique, pour faire le compte rendu des conclusions ou des questions soulevées lors d'une discussion entre experts.

Leur présentation

La forme et le format des notes pour le dossier varient beaucoup. Cependant, elles doivent toujours comporter les éléments suivants :

- le nom et le titre exacts de la personne rencontrée ou de ceux de tous les participants;
- l'endroit de la réunion (spécifier dans quel pays si nécessaire);
- la date de la réunion;
- le nom du rédacteur ou de la rédactrice et la date à laquelle la note a été rédigée;
- la liste de distribution (liste de toutes les personnes à qui la note doit être distribuée et les endroits où elle doit être envoyée).

Voici l'exemple d'une note pour le dossier, rédigée à la suite d'une rencontre informelle.

<p style="text-align: center;">Note pour le dossier</p> <p style="text-align: center;">Rencontre BIT-RTG préliminaire au remue-méninges</p> <p style="text-align: center;">Hôtel Siam, le 30 septembre 2005</p> <p>Une rencontre préparatoire à la réunion BIT-RTG a été tenue dans la matinée du 30 septembre 2005. Une liste des participants est en pièce jointe à ce document. Les objectifs de la rencontre étaient d'en venir à une entente relative à la date, au lieu et à l'ordre du jour de la séance de remue-méninges.</p> <p>M. Assadi a mentionné qu'il avait discuté de l'utilité d'un second remue-méninges avec plusieurs fonctionnaires thaïlandais au cours des derniers mois et que chacun avait donné son accord. Cette entente indiquait que le second remue-méninges porterait sur :</p> <ul style="list-style-type: none">• une rétrospection de la première année de la présence du BIT dans le pays;• une discussion sur les façons de peaufiner les activités du BIT pour satisfaire aux exigences du RTG. <p>Date : il avait été convenu d'une date provisoire, c'est-à-dire les 29 et 30 novembre, mais une autre réunion a fait que les dates retenues sont maintenant les 18 et 19 novembre.</p> <p>Lieu : la rencontre aura lieu à Chiang Mai, possiblement à l'hôtel Westin, et les dépenses relatives au transport et à l'hébergement seront honorées par le BIT.</p> <p>Rédacteur : France Buttler</p> <p>Note rédigée le 2 novembre 2005</p> <p>Liste de distribution : M. Assadi et RTG</p>
--

Lors d'une réunion, il peut arriver que les propos d'un intervenant ne puissent être enregistrés en suivant le

modèle présenté ci-dessus; en effet, les discussions peuvent devenir complexes et il sera alors impossible de refléter fidèlement l'esprit de la réunion en remplissant seulement des sections préétablies. Dans ce cas, n'hésitez pas à ajouter une section supplémentaire à ce modèle ou à présenter vos notes de manière moins rigide.

Noms et titres

En rédigeant la liste des participants, il faut porter une attention spéciale à l'orthographe des noms et au titre de chacun, car cette liste sera importante pour toute action de suivi. N'oubliez pas que certaines personnes peuvent intervenir à divers titres selon les circonstances.

Les noms d'origine russe ou chinoise nécessitent l'utilisation de caractères autres que ceux du français et peuvent s'écrire de différentes manières dans notre langue. Il est alors nécessaire de vérifier auprès du participant la manière dont il rédige son nom, car il est facile d'offenser quelqu'un par une simple erreur d'orthographe.

Les noms des participants extérieurs au BIT sont mentionnés en premier et par ordre d'importance, si possible.

Déclaration de l'objectif de la réunion

La déclaration de l'objectif de la réunion doit être rédigée immédiatement après la liste des participants. Elle doit indiquer :

- l'évènement qui fait l'objet du rapport (réunion, mission, discussion de groupes, suivi d'interviews, etc.);
- l'organisme qui a organisé la réunion;
- le but de la réunion ou de l'évènement.

Voici quelques exemples de déclarations d'objectifs de réunions.

- Cette réunion a été organisée par le sous-comité des technologies de l'information et de la communication pour décider des améliorations à apporter à l'infrastructure de télécommunications au siège et sur le terrain.
- Cette discussion entre le responsable des fonds pour les systèmes informatiques et la directrice du projet IRIS avait pour but de décider du montant disponible pour la formation du personnel.

Le suivi

Toutes les notes pour le dossier doivent indiquer le suivi qui doit être fait, car c'est le premier objectif de ces notes. La description de la mesure à prendre doit être aussi spécifique que possible et mentionner la date et le responsable de la mise en œuvre ou du suivi de celle-ci.

Si la mesure à prendre n'est pas bien décrite, ou si elle est la responsabilité d'un département plutôt que d'une personne, il arrive souvent qu'elle ne se concrétise pas.

Voici quelques exemples de mesures à prendre qui sont bien décrites.

- Faciliter les contacts entre le chargé de liaison au Myanmar et le gouvernement de ce pays. (Action : M. R. Newport enverra les détails aux autorités du Myanmar.)
- Rédiger un rapport sur la réaction du BIT à la catastrophe occasionnée par le séisme et le tsunami dans l'océan Indien. (Le rapport sera rédigé par Sarah B.)

Style et langue

Dans le module 1, vous avez pris connaissance de certains obstacles à une communication efficace, comme l'imprécision, l'incohérence, le manque de concision ou l'utilisation exagérée de la forme passive. Dans les notes pour le dossier, il est important d'éviter ces erreurs, afin d'être bref mais significatif et de conserver un style soutenu.

Si l'auteur utilise exagérément la forme passive, s'il confond ampleur avec formalité ou s'il utilise des acronymes et des termes scientifiques difficiles à comprendre pour le lectorat extérieur du BIT, les notes ainsi rédigées pourraient présenter des difficultés.

Acronymes et vocabulaire scientifique

À la suite d'une réunion, les notes pour le dossier sont souvent envoyées aux participants d'organisations extérieures du BIT. L'utilisation d'acronymes et de termes techniques devrait donc faire l'objet d'une attention particulière car leur sens n'est pas toujours compréhensible.

Voici des exemples de termes qui devraient être évités.

- Il a été décidé de ne plus reconnaître les PIM délivrés par cet État membre.
- Nous sommes d'avis que la CEACR exerce un contrôle suffisant.

Il est cependant indiqué d'utiliser de tels acronymes pour alléger le texte. Cependant, dans ce cas, utilisez sa forme complète lors de la première mention et inscrivez l'acronyme entre parenthèses immédiatement après.

Exemple

Le représentant, s'exprimant au nom des Pays industrialisés à économie de marché (PIEM), a noté une amélioration importante.

Réunions problématiques et langage diplomatique

Dans toute organisation, certaines réunions peuvent être plus difficiles que d'autres à cause de leur contenu ou parce qu'il arrive que des participants perdent patience et deviennent grossiers ou gênants. Ceci se passe généralement dans une réunion où il y a peu de participants; dans les réunions plus importantes, les gens ont moins tendance à laisser transparaître leurs émotions et, en général, un participant mal préparé peut être aidé par un collègue.

Un rapport de ces réunions doit cependant être rédigé et cette tâche est rendue difficile par le contexte particulier. Dans de tels cas, les notes pour le dossier doivent être plus étoffées et rapporter des opinions, des jugements et des analyses.

Conseils pour la prise de notes

Si vous êtes responsable de la prise de notes pour le dossier, la première chose à faire est de bien planifier comment vous allez vous y prendre.

- Préparez une liste des participants et cochez leur nom lorsqu'ils entrent dans la salle.
- Assurez-vous de noter le sujet, le genre, la date et l'heure de la réunion ainsi que le nom des participants, leur fonction et l'organisation à laquelle ils appartiennent.
- Procurez-vous les Notes d'information sur le sujet de la réunion, si cela est possible, et prenez-en connaissance.
- Préparez une liste des points à discuter lors de la réunion et laissez assez d'espace pour prendre des notes. Le fait d'avoir déjà prévu les points de discussion vous permet d'aller directement au point suivant.
- Dressez un plan indiquant la position des participants pour mieux identifier chaque intervenant.
- Ne faites pas l'erreur de noter toutes les interventions; assurez-vous seulement de retenir l'essentiel de la discussion et de prendre suffisamment de notes pour en faire un résumé plus tard. N'oubliez pas que ces notes doivent rapporter ce qui a eu lieu durant la réunion et non tout ce qui s'y est dit.

Voici [une grille](#) qui s'avérera très utile pour la prise de notes.

Détails sur la réunion :	Sujet : Genre : Date et heure :
Objectif de la réunion :	
Participants :	

Sujet	Discussion	Mesures à prendre	Personne responsable
1.			
2.			
3.			
4.			

Votre note pour le dossier devra présenter les caractéristiques suivantes :

- être concise;
- fournir les détails de la réunion et la liste des participants;
- couvrir les points principaux d'une manière exacte et complète;
- indiquer la mesure à prendre et les personnes responsables;
- être rédigée en tenant compte du destinataire;
- être exempte de fautes de tout genre.

Activité 14 : Les réunions difficiles et le langage diplomatique

Le tableau qui suit vous présente des extraits du compte rendu d'une réunion de la Commission de l'emploi et de la politique sociale. À gauche, vous trouverez un compte rendu fidèle des interventions pendant la réunion.

Examinez bien la première note et rédigez les notes des deux autres interventions de manière diplomatique.

Compte-rendu	Note
Un membre des employeurs, M. Anoud, a dit qu'il est injuste de s'attendre à ce que les employeurs résolvent le problème du manque d'emplois parce qu'ils n'ont pas les argents nécessaires à cela.	M. Anoud, membre employeur, est d'avis qu'il est impossible pour les employeurs de régler le problème du manque d'emplois car ils n'ont pas les ressources financières nécessaires.
Il a aussi dit qu'à cause de la mondialisation, c'est très difficile pour les travailleurs de se déplacer vers d'autres régions. Il a ajouté que les travailleurs en général manquent d'éducation et que cela leur ferait du bien d'être plus instruits.	
Il a poursuivi et a dit que dans un pays comme le sien où 70 pour	

cent de la population sont des simples fermiers, ça ne servait à rien de mettre en œuvre une stratégie de développement basée sur l'agriculture, à cause de la mondialisation.

Vérifiez les réponses

Les habiletés nécessaires

La rédaction de notes efficaces pour le dossier requiert des habiletés en matière de résumé et de synthèse. Le piège dans lequel tombent la majorité des rédacteurs et des rédactrices est d'essayer de colliger exhaustivement tout ce qui s'est dit au cours d'une réunion ou d'une conversation téléphonique. Cette méthode donne un reflet fidèle des événements, mais donne lieu à des textes inutilement détaillés.

Ainsi, il faut savoir :

- synthétiser;
- transformer le discours dit « direct » en discours indirect.

Le discours direct

On est en présence de discours direct lorsque les paroles de quelqu'un sont rapportées intégralement. Ces paroles sont isolées du texte par des guillemets ou par les tirets de dialogue et sont introduites par un verbe de parole.

Exemples

1. Elle a **demandé** : « Pourquoi avoir engagé ce chauffeur plutôt qu'un autre. »
2. Le général a **répondu** : « Lorsque l'élaboration du plan d'urgence sera terminée, nous le testerons intégralement. »

Le discours indirect

Il y a discours indirect quand les paroles de quelqu'un ne sont pas rapportées telles quelles, mais sont plutôt reformulées. La ponctuation associée au discours direct disparaît, le verbe de parole est présent mais sous une autre forme. Ces caractéristiques sont remplacées par une phrase subordonnée. Aussi, le discours indirect est toujours rendu dans une phrase complexe (voir module 1, sous « Phrases relatives » pour des détails relatifs aux phrases complexes).

Exemples

1. Marie a poursuivi en **demandant** pourquoi ce chauffeur avait été engagé plutôt qu'un autre.
2. Le général a ensuite **répondu** que le plan d'urgence serait testé intégralement dès son élaboration terminée.

Activité 15 : Notes pour le dossier

Synthétisez les propos qui suivent et transformez-les en discours indirect, comme nous venons de le voir dans les exemples qui précèdent.

1. Nous avons rencontré le général Martin cet après-midi relativement à l'embauche d'un chauffeur, le 2 février dernier. Lorsque nous avons demandé : « Quel est le problème? », il nous a répondu : « Il pose trop de questions concernant les réfugiés ».



2. En ce qui concerne les travailleurs, le général Martin nous a donné des instructions pour que 400 personnes puissent être engagées aujourd'hui. Lorsque nous lui avons demandé si certaines personnes avaient d'urgents besoins médicaux, il a répondu : « Nous nous sommes occupés de tout. »



Vérifiez les réponses

Faisons le point

Le procès-verbal est un document très réglementé. La prise de notes rigoureuse assure la justesse des propos et l'application des techniques de synthèse et de discours indirect permet de rédiger un document concis et précis.

Préparation au travail de fin de module : Le compte rendu d'une réunion

Pour cette partie de votre travail de fin de module, vous pouvez choisir de présenter jusqu'à deux comptes rendus de réunion, dont le genre est au choix, soit : une note pour le dossier, un procès-verbal ou un résumé d'une réunion.

Si vous désirez présenter un compte rendu plus long, comme un rapport de mission ou un rapport final d'une conférence ou d'une discussion, contactez votre personne tutrice pour l'en informer. Ce rapport remplacera le porte-folio normalement présenté mais il vous faudra toutefois inclure une fiche de profil du destinataire à votre rapport.

Remettez le compte rendu d'une réunion à laquelle vous avez assisté, accompagné de [l'attestation de conformité](#) complétée par le président de la réunion. Ce dernier peut aussi envoyer ce document par courriel. Si vous éprouvez des difficultés à répondre à ces exigences, contactez votre personne tutrice.

Votre compte rendu de réunion indiquera obligatoirement :

- la liste des personnes présentes à la réunion;
- les décisions prises lors de la réunion;
- les mesures à prendre à la suite de ces décisions.

Complétez [le tableau](#) qui suit et présentez-le avec votre compte rendu.

Quels seront les principaux destinataires de votre rapport?	
---	--

Quel est le but principal de la rédaction de ce rapport?	
Vos paragraphes sont-ils bien construits et bien enchaînés?	
Le niveau de langue est-il approprié au destinataire et au contexte?	
Le message est-il rédigé d'une manière concise mais sans omettre d'information importante?	
Le message comporte-t-il du vocabulaire qui pourrait poser des problèmes, comme des abréviations et des mots techniques?	
Avez-vous suivi les normes de présentation relatives à ce document?	
Avez-vous maintenu un ton neutre tout en rapportant fidèlement le contenu des discussions?	

Contactez votre personne tutrice

Si vous avez des questions sur cette partie de votre travail, n'hésitez pas à [contacter votre personne tutrice](#). Vous pouvez aussi lui faire parvenir un brouillon de votre compte rendu pour obtenir son opinion sur celui-ci.

Remise du travail de fin de module

Ajoutez votre compte rendu à votre porte-folio et envoyez ce dernier à votre personne tutrice, après avoir vérifié que tous les documents nécessaires sont inclus.

Documents nécessaires

Pour le mémorandum et la lettre, indiquez l'objectif de communication et le type de document choisi; fournissez également la liste de vérification, l'analyse de vos forces et de vos faiblesses et la fiche de profil du destinataire. Avec le courriel révisé, présentez la liste de vérification et le courriel original. Pour votre compte rendu de réunion, présentez le tableau (présenté à l'activité) et [l'attestation de conformité](#).

Contactez votre personne tutrice

Si vous avez des questions sur cette partie de votre travail, n'hésitez pas à contacter votre personne tutrice. Vous pouvez aussi lui faire parvenir un brouillon de votre compte rendu pour obtenir son opinion sur celui-ci.

Remise du travail de fin de module

Ajoutez votre compte rendu à votre porte-folio et envoyez ce dernier à votre personne tutrice, après avoir vérifié que tous les documents nécessaires sont inclus.

Documents nécessaires

Pour le mémorandum et la lettre, indiquez l'objectif de communication et le type de document choisi; fournissez également la liste de vérification, l'analyse de vos forces et de vos faiblesses et la fiche de profil du destinataire. Avec le courriel révisé, présentez la liste de vérification et le courriel original. Pour votre compte rendu de réunion, présentez le tableau (présenté à l'activité) et [l'attestation de conformité](#).

Conclusion

Nous avons maintenant complété le module 2a, « Correspondance générale et comptes rendus ». Nous pourrions sans doute passer davantage de temps sur ces types de documents, mais nous espérons que l'étude du contenu et de la présentation que nous avons faite de chacun d'eux permettra de vous faciliter la tâche.

CONSIGNES POUR LE TRAVAIL DE FIN DE MODULE 2A

Pour votre travail de fin de module, vous devrez présenter divers documents. Idéalement, choisissez le genre de documents qui reflètent le mieux votre situation de travail. Vous pouvez choisir de présenter quatre documents dont deux du même genre si vous le désirez.

Tout au long du module 2a, vous effectuerez des exercices qui vous permettront de bien maîtriser les principes et les techniques de la rédaction administrative, et qui vous guideront dans la préparation de votre travail de fin de module.

Choisissez dès maintenant les quatre genres d'écrits que vous désirez présenter parmi la liste qui suit :

- un mémorandum
- une lettre
- une évaluation ou une copie corrigée d'un courriel mal rédigé;
- un compte rendu de réunion;
- une note pour le dossier;
- un procès-verbal.

Si vous avez choisi de présenter un mémorandum, un courriel ou une lettre, assurez-vous que les objets soient significatifs et concis. Vous apprendrez à rédiger des objets explicites dans ce module. Pour plus de détails sur les normes de présentation de ces différents documents vous pouvez aussi vous référer aux guides de rédaction de votre département.

Vous pouvez aussi choisir de présenter un rapport de mission ou un rapport final d'une conférence ou d'une discussion comme travail de fin de module. Si tel est le cas, **contactez votre personne tutrice** pour l'en informer.

Critères de réussite

Tous les éléments de votre porte-folio :

- seront adaptés aux destinataires;
- incluront un objectif de communication clairement défini;
- comporteront des paragraphes bien structurés;
- seront bien organisés;
- seront rédigés dans un langage clair, approprié aux destinataires et aux buts visés;
- seront exempts d'erreurs liées au fonctionnement de la langue;
- répondront aux exigences de présentation du BIT.

Pour vous aider à répondre aux critères ci-dessus, votre personne tutrice pourra vous demander de réviser votre travail ou un élément de celui-ci. Ceci est une étape normale en rédaction professionnelle et ne doit pas vous inquiéter. Vous avez la possibilité de présenter votre travail à deux reprises. Chaque fois, votre personne tutrice fera des commentaires qui vous aideront à améliorer votre présentation finale.

Activités de préparation au travail de fin de module 2a

Mémorandum	Voir l'activité 1 de préparation au travail de fin de module intitulée Le
------------	---

	mémorandum ; elle vous indique en détail les exigences de présentation du mémorandum.
Courriel	Voir l'activité de préparation au travail de fin de module intitulée Le courriel ; elle vous indique en détail les exigences de présentation du courriel.
Lettre	Voir les activités de préparation au travail de fin de module intitulées Rédaction d'un brouillon de lettre et La lettre ; elles vous indiquent en détail les exigences de présentation de la lettre.
Compte rendu de réunion	Voir les activités de préparation au travail de fin de module intitulées Le compte rendu d'une réunion (1) et Le compte rendu d'une réunion (2) ; elles vous indiquent en détail les exigences de présentation du compte rendu d'une réunion.

Vérification de vos documents

Accompagnez vos documents, à l'exception de votre compte rendu de réunion, de la liste de vérification. Elle vous permettra de vérifier si vous avez bien appliqué les notions de rédaction enseignées dans les différentes parties du cours.

De plus, certains éléments du travail de fin de module seront accompagnés d'une analyse du travail que vous avez fait. Les réponses aux questions de cette liste vous fourniront les éléments nécessaires à la rédaction de votre analyse.

Liste de vérification	
Quel genre de message avez-vous écrit?	Mémorandum, courriel, lettre, télécopie, autre
Avez-vous déterminé pourquoi ce document est la meilleure méthode de transmission de votre message?	<input type="checkbox"/> OUI
Avez-vous fait l'analyse du profil de votre destinataire et de ses besoins?	<input type="checkbox"/> OUI
Avez-vous structuré votre message correctement?	<input type="checkbox"/> OUI
Est-ce que l'objet de votre message indique clairement l'objectif de communication de celui-ci?	<input type="checkbox"/> OUI
Est-ce que le paragraphe introductif présente clairement l'objectif de votre message?	<input type="checkbox"/> OUI
Vos demandes sont-elles claires?	<input type="checkbox"/> OUI
Vos paragraphes sont-ils bien construits et bien enchaînés?	<input type="checkbox"/> OUI
Le niveau de langue est-il approprié au destinataire et au contexte?	<input type="checkbox"/> OUI
Le message est-il rédigé d'une manière concise sans omettre d'information importante?	<input type="checkbox"/> OUI
Le message comporte-t-il du vocabulaire qui pourrait présenter des difficultés, comme des abréviations et des mots techniques?	<input type="checkbox"/> OUI
Avez-vous suivi les normes de présentation relatives à ce document?	<input type="checkbox"/> OUI