



***Institut de Formation à Distance***

## **Techniques d'Expression et de Communication**

**Licence 3: (Cours mutualisé pour tous des départements de l'UADB)**

**Chapitre 3: Les écrits administratifs**

**Présenté par M. Babacar SIDIBE**

# Éléments Chapitre 3

---

## Les écrits administratifs

- La lettre administrative
- Les notes
- Les Rapports
- Le compte rendu
- Le procès-verbal



# Objectifs spécifiques

---

- **1. POUR LA LETTRE ADMINISTRATIVE ET LA NOTE :**
- - Maîtriser les règles formelles d'écriture d'une lettre administrative
- - Adapter les différentes sortes d'écrits administratifs (lettre administrative, personnelle, note...) selon les destinataires
- - Pouvoir dans certaines circonstances professionnelles particulières s'exprimer oralement en respectant les règles en vigueur en la matière.
  
- **2. POUR LE COMPTE RENDU, LE RAPPORT ET LE PROCES-VERBAL :**
- - Définir les circonstances dans lesquelles on rédige un compte rendu
- - Définir et situer les éléments de présentation d'un compte rendu
- - Définir les critères de contenu d'un compte rendu
- - Identifier et d'utiliser les moyens linguistiques pour faire un compte rendu (verbes introducteurs du discours direct ou indirect, liens logiques, organisateurs du discours, formules de concision)
- - Maîtriser les moyens linguistiques permettant d'exprimer une opinion
- - Employer dans des phrases des verbes d'opinion
- - Employer convenablement les modes et les temps



---

# 3. Les écrits administratifs



# a. La lettre administrative

---

- La lettre administrative est, pour l'essentiel, un message à caractère pragmatique, c'est-à-dire qui va vers l'essentiel : il s'agit de la lettre officielle, de la lettre de motivation, de réclamation etc. toutes très réglées dans leur forme (formules d'en-tête, objet des paragraphes, formules de politesse, etc.).
- Il existe deux catégories de lettre administrative : la lettre personnelle sous forme administrative et la lettre à forme administrative proprement dite, c'est-à-dire celle relevant d'une administration qui, elle-même, se subdivise en trois catégories.



# a. La lettre administrative

---

## 1) Lettre personnelle sous forme administrative

On parle de lettre administrative personnelle quand un particulier écrit à une personnalité juridique, administrative, politique, etc., pour des raisons de service, d'emploi, etc.

### 1.1) La forme de la lettre personnelle sous forme administrative :

- Ce type de lettre contient les mêmes éléments que la lettre personnelle classique (lieu et date), mais il y a, en plus, deux étapes différentes par rapport à cette dernière : on rappelle d'abord qui l'on est (expéditeur) et à qui l'on écrit (destinataire) avant de commencer la lettre proprement dite ; on mentionne également le thème et le but de la lettre dans une ligne spéciale qui désigne l'objet.
- Pour la mise en page et la disposition de ces éléments spécifiques, voir le schéma joint en annexe.



# a. La lettre administrative

## 1.2) Le contenu

Le contenu de la lettre obéit aux règles suivantes :

- On commence souvent par une phrase qui précise qui l'on est et pourquoi l'on écrit.

Exemple : Je suis étudiant Licence 3 à l'université Alioune Diop de Bambey et je vous écris en réponse à votre offre d'emploi temporaire pour les vacances 2008.

- Il faut adapter son langage . On choisit un ton et un vocabulaire neutres dans ce type de lettre, en s'exprimant dans un registre de langue courant ou soutenu ; le vouvoiement y est de rigueur.
- Il faut faire particulièrement attention aux formules de courtoisie : ce sont les formules d'appel et de politesse qui sont obligatoires (pour plus de détails sur les formules de politesse, voir le cours de vocabulaire sur les formules de politesse).
- On signe la lettre et on rappelle en bas de la signature ses prénom et nom.



# a. La lettre administrative

## 2) La lettre en forme administrative proprement dite :

La correspondance administrative proprement dite est un moyen utilisé par les services de l'administration pour transmettre ou recevoir des messages écrits à caractère officiel, conformément à des usages identifiés et codifiés. De ce fait, le recours à cette correspondance permet :

- d'assurer la circulation de l'information entre les services ;
- de rapprocher les différents niveaux de décision ;
- de faciliter les échanges nécessaires à la régularité et à la transparence des actes administratifs ;
- de conserver les traces écrites de l'information car l'administration n'est pas orale, elle est écrite.

En dehors des différentes formes qu'elle peut prendre, la correspondance administrative proprement dite exige également un vocabulaire approprié.





# a. La lettre administrative

## 2.1 Les différentes formes du courrier administratif:

On distingue dans l'administration trois types de courrier administratif :

### 2.1.1 - La lettre administrative adressée à un destinataire extérieur à l'administration :

- Ce type de correspondance est choisi quand la lettre s'adresse à une personne extérieure à l'administration. Il peut s'agir d'un administré, d'un chef d'entreprise, d'une association, etc.
- Exemple : *réponse du maire de la commune de Saint-Louis à un administré qui lui avait adressé une correspondance pour avoir des renseignements sur les modalités d'octroi d'une cantine au marché.*



# a. La lettre administrative

## 2.1.2 - La note à caractère administratif :

- Cette forme est adaptée aux échanges du fonctionnaire à l'intérieur d'une même administration ou d'un même service.
- Exemple : *un chef de service peut écrire au directeur d'un département relevant de son service pour obtenir des renseignements*

## 2.1.3 - La lettre administrative entre services de l'administration :

- La lettre en forme administrative est utilisée lors d'échanges de correspondance entre des structures administratives, de même qu'elle est utilisée à destination de toute personne appartenant à l'Administration. Elle se particularise par sa sobriété qui conduit à exclure « tout regret », « tout plaisir », ou toute autre forme de sentiment dans la transmission d'une information. Aucune formule de politesse n'est utilisée. Seule l'information transmise d'une personne morale de droit public à une autre compte.
- Exemple : *lettre du proviseur du lycée de Podor à l'inspecteur d'académie pour obtenir des informations sur le calendrier scolaire.*



# a. La lettre administrative

## 2.1.3 - La lettre administrative entre services de l'administration :

La lettre administrative doit comporter les éléments suivants :

### a - le timbre :

Il figure dans l'angle supérieur gauche du document. Il a pour objet d'identifier l'administration dont émane le document.

Exemple :

*UNIVERSITÉ CHEIKH ANTA DIOP DE DAKAR*

*OFFICE DU BACCALAUREAT*

*Téléfax (221) 825.24.58 –*

### b - le lieu d'origine et la date :

ils figurent dans l'angle supérieur droit.

Exemple : *Dakar, le 12 octobre 2013*



# a. La lettre administrative

## 2.1.3 - La lettre administrative entre services de l'administration :

### c - la suscription :

Elle figure sous le lieu et la date.

Exemple :

*Le directeur de l'office du baccalauréat (émetteur)*

à

*Messieurs les inspecteurs d'académie (destinataires)*

**N.B.** : La lettre en forme administrative n'est jamais adressée directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable.

Une lettre en forme administrative fait apparaître la marque de la voie hiérarchique dans certains cas.

Exemple :

*Le directeur de l'office du baccalauréat (émetteur)*

à

*Monsieur le proviseur du lycée de Dagana*

*S/c de Monsieur l'Inspecteur d'académie de Saint-Louis*



# a. La lettre administrative

## 2.1.3 - La lettre administrative entre services de l'administration :

### d – « Affaire suivie par ... » :

Cette mention permet au correspondant de connaître son interlocuteur. Elle figure sous le timbre, ainsi que le numéro de poste et le numéro d'enregistrement.

Exemple : DRH n° 282/94

(DRH = Direction des Ressources Humaines)

### e - L'objet :

Elle figure à gauche. C'est la mention très succincte de la question traitée.

Exemple : Réunion de préparation de la rentrée 2014

**N.B.** : une lettre ne traite que d'un objet.

### f - la référence :

Elle se place sous l'objet. C'est un rappel des documents antérieurs auxquels se reporte le rédacteur.

Exemple: Votre lettre n° 016 du 15 septembre 2013

**N.B.** : Il ne faut pas multiplier les références.



# a. La lettre administrative

## 2.1.3 - La lettre administrative entre services de l'administration :

### g - les pièces jointes :

Leur nombre est porté au bas de la première page du texte à gauche.

Joindre en annexe les documents auxquels on se réfère ou les citer en donnant des références précises.

### h - la signature :

soit le détenteur de l'autorité signe, soit il s'agit d'un autre signataire par délégation, autorisation (c'est le pouvoir donné à une personne de signer une catégorie de pièces relevant de son service).



# a. La lettre administrative

## 3) Le vocabulaire administratif

### a. Les formules introductives :

- *j'ai l'honneur d'accuser réception de votre lettre* - *j'ai l'honneur de vous faire connaître que* - *j'ai été saisi de* - *j'ai été tenu informé de* - *vous m'avez signalé que*, etc.

### b. Les formules d'ouverture :

Elles tournent autour de termes précis comme les verbes suivants qui exposent l'objet de la lettre :  
*ajouter - confirmer - considérer - constater - estimer - noter - observer - préciser - rappeler - signaler - souligner*

Ces verbes sont souvent précédés de formule comme « *je me permets de* », « *je crois devoir* », « *je ne peux que* »...

D'autres formules d'ouverture qui exposent l'objet de la lettre peuvent aussi être employées

- *prendre note* - *se trouver appelé à* - *il est entendu que* - *ne pas douter que* - *ne pas ignorer que* - *ne pas manquer de*



# a. La lettre administrative

## 3) Le vocabulaire administratif

c. Des expressions générales, selon de l'objet de la lettre, sont également utilisées :

*- aborder un point - aboutir à une solution - abroger une loi - accéder à un poste - accepter une solution - accorder une autorisation - ajourner une réunion - allouer une indemnité - annuler une réunion - apprécier le bien-fondé de - appuyer une requête - assurer la diffusion - attacher du prix à - confirmer les termes de - constater un fait - décider que - délivre, une copie - différer la mise en application*

d. Les formules pour introduire des paragraphes successifs

*- d'une part ..., d'autre part - en premier lieu ..., en second lieu - non seulement ..., mais - tout d'abord... ensuite... enfin - par ailleurs.*

e. Les formules de conclusion (locutions impersonnelles) :

*- il convient de - il vous appartient de - il y a lieu de - il est nécessaire, souhaitable, opportun de - il importe de.*





# a. La lettre administrative

## 3) Le vocabulaire administratif

### f. Les formules de conclusion :

Ce sont des locutions impératives qui introduisent une demande, un conseil, une recommandation, une directive, un ordre, etc.

***- décider que - demander que - convier à - engager à - inviter à - prier de - attacher du prix à - prier de veiller à l'application - je vous serais obligé de, etc.***



## b. La note administrative

---

### 1) Définition

- C'est un document administratif d'ordre interne c'est-à-dire qui circule à l'intérieur d'une même unité administrative et qui traite d'une affaire courante.
- Elle est destinée:
  - à un supérieur hiérarchique ou à un autre service, soit pour résumer des dossiers ou des documents, soit pour faire le point sur une question à expliciter.
  - à un subordonné pour donner des indications sur un travail à réaliser.
- La note a pour but de clarifier une question ou de provoquer des instructions.
- Dans la mesure où elle est destinée à l'information, la note doit être brève et concise: son but est de faire gagner du temps au lecteur; elle doit résumer de façon synthétique l'ensemble de la question; logique: elle doit situer le problème, exposer clairement les arguments ou les faits, les discuter et conclure en proposant des solutions aux problèmes évoqués.



## b. La note administrative

---

### 2) Présentation du document

- La note obéit aux règles communes aux autres documents administratifs.
- Les mentions habituelles figurent (timbre, objet, référence), seul le libellé de la suscription change. Il comporte le mot NOTE suivi du destinataire qualifié par son titre.
- Formule de présentation: *Note à l'attention de ...*



## b. La note administrative

---

### 3) Les différents types de notes

- **la note de service** est couramment utilisée. Son but est d'informer tout ou une partie du personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service.
- **la note explicative** reprend un sujet déjà traité et y ajoute des explications. Elle sert à donner au destinataire des précisions qui lui permettront d'agir.
- **la note impérative**, plus directe et plus sèche que la note explicative, constate des erreurs ou des manquements.
- **la note de synthèse** consiste à rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses, provenant de sources différentes, voire contradictoires. Des décisions sont souvent prises à partir de notes de synthèse



## c. Le compte rendu

Il s'agit d'amener l'étudiant à identifier le texte de compte rendu, à savoir quand le produire et comment le produire.

### 1- Qu'est-ce qu'un compte rendu?

Le compte rendu est un texte oral ou écrit destiné à transmettre à un destinataire censé ne pas le connaître des informations, au sens étroit, sur un texte (article, discours, livre), au sens large, à propos d'une réunion, d'un spectacle, afin qu'il puisse s'en faire une représentation fidèle et la plus complète possible.

C'est la trace écrite d'une activité orale, en entreprise: compte rendu de réunion par exemple

### 2) Recommandations spécifiques au contenu.

#### • Valeur informative.

Il apporte une réponse aux questions suivantes:

■ : « De quoi s'agit-il ? » Il s'agit donc de présenter avec précision: le support de communication éventuellement enrichi de précisions : références (s'il s'agit d'une publication), lieu et moment de la représentation, participants à la réunion, etc.

#### ■ *Qu'est-ce qui a été réellement dit?*

*Il faut rester fidèle à l'objet du compte rendu:* l'exactitude des faits rapportés

Deux types d'erreur peuvent discréditer d'office ce texte :

■ le contresens lorsque le rapport mentionne des propos ou des faits inexacts voire contraires à ceux qui ont été tenus ou se sont produits ;

■ l'omission lorsque l'auteur passe sous silence des informations importantes.



## c. Le compte rendu

### 2) Recommandations spécifiques au contenu.

- ***Structurer le texte.***

Le compte rendu est un texte ; il respecte donc les règles de production d'un texte écrit: la cohérence. Autant qu'il est possible de la faire, on peut respecter l'ordre de la communication rapportée.

- ***Adapter le compte rendu à son objet.***

Selon le type de communication dont on rend compte, certains éléments particuliers sont pris en compte: **rencontre scientifique, littéraire, autour d'un thème économique**



## c. Le compte rendu

### 2) Recommandations spécifiques au contenu.

- *Adapter le compte rendu à l'usage auquel il est destiné.*

Tous les comptes rendus ne sont pas destinés au même usage. Il peut servir de:

- référence enregistrant les échanges et décisions exprimées oralement lors d'une réunion;
- de simples aide-mémoires sans valeur de témoignage authentique.

S'il est rédigé à l'intention d'un vaste public, le compte rendu détaille les circonstances de la communication : qui a dit quoi ? quel est le titre de tel intervenant ? comment s'est déroulée la projection du film ? quelle est l'attitude du public durant la conférence ?



## c. Quelques comptes rendus spécifiques

Il s'agit de faire découvrir à l'étudiant la spécificité du compte rendu selon l'objet

### 3- Le compte rendu d'article

#### -IDENTIFICATION

Un compte rendu d'article est à la fois un résumé et une critique d'un article rédigé par un autre auteur.

Les enseignants demandent souvent des comptes rendus d'articles pour aider les étudiants à aborder le travail des experts d'un domaine donné. On demande également fréquemment aux experts eux-mêmes de faire des comptes rendus sur le travail d'autres professionnels.

Pour faire un résumé pertinent, il est essentiel de bien comprendre les idées et arguments principaux de l'article. Une évaluation raisonnée du thème principal de l'article, des arguments étayant le point de vue et des implications pour des recherches plus approfondies est un élément important du compte-rendu.





## c. Le compte rendu

2) Application: les étudiants sont capables de produire un compte-rendu d'article.

- **Ecrire votre propre compte rendu**

**c - Ecrivez la partie du compte rendu qui comportera votre opinion.**

- Servez-vous du plan de vos opinions pour écrire plusieurs paragraphes sur la façon dont l'auteur a abordé le sujet:

- Donnez votre avis **-sur**l'article; **est-il clair**, rigoureux,

- Fournit-il une explication claire du sujet.

**d - Utilisez une phrase d'introduction et des arguments pour étayer chaque prise de position.**

Par exemple, souligner un point particulièrement fort de l'article dans la première phrase de la partie qui comporte votre opinion, et ensuite **détailler** la pertinence de cette idée.

**e - Concluez le compte-rendu de l'article.**

En un paragraphe, résumez les idées principales de l'article, ainsi que votre avis sur sa portée, sa pertinence, sa clarté.

Si c'est pertinent, vous pouvez également faire un commentaire sur ses implications pour des recherches ou des débats plus approfondis sur le sujet.



## c. Le compte rendu

### 2) Le compte rendu d'article

- **Ecrire votre propre compte rendu**

**c - Ecrivez la partie du compte rendu qui comportera votre opinion.**

Servez-vous du plan de vos opinions pour écrire plusieurs paragraphes sur la façon dont l'auteur a abordé le sujet. Donnez votre avis pour dire si selon vous l'article était clair, rigoureux, et fournissait une explication claire du sujet.

**d - Utilisez une phrase d'introduction et des arguments pour étayer chaque prise de position.**

Par exemple, vous pouvez souligner un point particulièrement fort de l'article dans la première phrase de la partie qui comporte votre opinion, et ensuite faire plusieurs phrases détaillant la pertinence de cette idée.

**e - Concluez le compte-rendu de l'article.**

En un paragraphe, résumez les idées principales de l'article, ainsi que votre avis sur sa portée, sa pertinence, sa clarté. Si c'est pertinent, vous pouvez également faire un commentaire sur ses implications pour des recherches ou des débats plus approfondis sur le sujet.



## c. Le compte rendu

### 4) Le compte rendu de réunion

#### 1. Qu'est-ce que c'est ?

Le compte-rendu est un document très courant dans le monde de l'entreprise car il permet d'établir un suivi des réunions.

Il s'agit d'un document de synthèse qui permet de résumer ce qui a été analysé pendant une réunion de travail, en ce qu'il restitue l'essentiel de ce qui y a été dit afin d'en garder une trace et de voir rapidement les points traités pour la planification d'une prochaine réunion.



## c. Le compte rendu

### 4) Le compte rendu de réunion

#### 2. Structure du compte-rendu de réunion :

Un compte-rendu de réunion pour être efficace doit être structuré. Il doit mentionner certains points, qui peuvent faire l'objet de parties. Il s'agit de :

- la date et l'ordre du jour,
- les intervenants présents et leurs fonctions,
- les sujets traités,
- les conclusions,
- les points en suspens.

Les différents sujets traités doivent être regroupés par sous catégories. On organise sa conclusion en éclairant et en répondant aux différentes problématiques traitées et en reprenant les mêmes sous parties.

Les points en suspens doivent être facilement identifiables car ils feront probablement l'objet d'une réunion ultérieure. Il est intéressant de noter pourquoi ces points n'ont pu être abordés ; il peut s'agir d'un manque de données ou de l'absence d'un intervenant.



## c. Le compte rendu

### 4) Le compte rendu de réunion

- **3. Astuces pour rédiger un compte-rendu de réunion :**

Afin de rédiger un compte-rendu, il faut au préalable se tenir informé du sujet traité pendant la réunion. Il s'agit souvent d'un junior ou d'un stagiaire qui est responsable de la rédaction du compte rendu. Il est important de noter rapidement les idées développées, ainsi que les données comme des montants chiffrés s'y référant.

Pendant la réunion, il faut prendre des notes rapidement. L'idéal est de disposer d'un bloc de feuilles, afin de noter les points clés de manière espacée. Il est préférable de rédiger son compte rendu rapidement après la réunion, afin que les idées soient encore fraîches et claires.

Il est également préférable de toujours adopter la même structure de compte rendu, afin de voir rapidement les avancements de projets.

Enfin, une fois rédigé, le compte-rendu doit être soumis aux différents intervenants qui ont participé à la réunion.



## d. Le rapport

L'objectif c'est d'amener l'étudiant à distinguer le rapport, sa signification, son rôle.

- **1. Qu'est-ce qu'un rapport ?**

Le rapport est un document qui communique le résultat d'une étude, d'une enquête et débouche sur un avis motivé ou sur des propositions. Il peut être rédigé à la demande d'un supérieur hiérarchique et doit fournir le point sur un sujet déterminé. Le rapport est alors destiné à l'aider à prendre une décision, en lui donnant connaissance de tous les éléments d'information du sujet abordé.

C'est un document qui peut aussi être rédigé à l'initiative de l'employé qui souhaite attirer l'attention de son supérieur hiérarchique sur un point précis, un problème rencontré, des idées nouvelles.

- **2. Caractéristiques de la rédaction :**

Dans un rapport, les pronoms personnels « je » et « nous » sont employés car l'émetteur parle en son nom. Le ton est soutenu, respectueux car le document s'adresse à un supérieur hiérarchique.

- **3. Caractéristiques de présentation :**

La présentation du rapport est libre. Toutefois, certains éléments doivent figurer dans le document : l'émetteur (nom et fonction), le ou les destinataires, la date, le titre, l'indication des éventuelles pièces jointes, le titre de civilité, la formule de politesse, l'indication du signataire (émetteur).



## d. Le rapport

l'étudiant comprend la composition du rapport. Il identifie les différentes parties du rapport. Il sera capable d'introduire un rapport

- **4. Contenu du rapport :**

La plupart des rapports respectent le plan classique suivant :

**a - L'introduction :**

Elle doit contenir les éléments suivants :

- la date, l'heure, le lieu, la nature et le thème central de l'activité.
- le nombre de participants ou délégations
- l'objectif visé en rappelant précisément la demande (ce qui a motivé le rapport)
- l'exposé de la situation en décrivant de façon documentée et précise les faits
- le plan.



# d. Le rapport

Il s'agit ici de savoir composer le corps du rapport.

## 4. Contenu du rapport :

### b – Le développement :

Dans cette partie du rapport, il faut faire l'analyse du problème posé de façon objective, tout en portant un regard critique sur la situation : les causes, les conséquences, les enjeux..., en fonction de l'ordre du jour qui a motivé le rapport.

Mais il faudra surtout veiller à bien argumenter car le but est d'emporter l'adhésion du destinataire. Dans ce cadre, le raisonnement sera clair si les arguments qui jalonnent le développement seront avancés selon un ordre logique à l'intérieur de paragraphes bien découpés.

L'impact du message sera renforcé si on réalise des paragraphes courts dont l'idée majeure apparaît clairement. Il faut également introduire des titres et des sous titres percutants qui favorisent la compréhension. Toujours dans le souci d'être plus convaincant, des tableaux, des graphiques, des schémas insérés ou joints en annexe au rapport peuvent compléter ou résumer sous forme synthétique des informations présentes dans le document.





## d. Le rapport

Le but visé est de faire découvrir à l'étudiant comment rédiger la conclusion d'un rapport

### 4. Contenu du rapport :

#### c – La conclusion :

- on y fait le bilan succinct de l'activité
- on y fait également des propositions de solutions à mettre en œuvre. L'emploi du conditionnel est à privilégier car c'est le supérieur hiérarchique qui prendra la décision finale.

Le rapport doit enfin se terminer par la signature du rédacteur.



## e. Le procès verbal

---

- **1) Définition :**

Le Procès-Verbal (PV) est la rédaction par une personne de ce qu'il a fait, vu et entendu. Il est généralement rédigé à l'issue d'une réunion ou d'une assemblée générale.

- **2) Les Caractéristiques du PV :**

- Il a une valeur juridique ;
- Il doit être concis ;
- Il doit être objectif en évitant les commentaires ou analyses ;
- Il est lu à la fin de la réunion dont il témoigne et est soumis à adoption ;
- Il est signé par le rédacteur avant adoption et par le président de séance et le secrétaire après adoption ;
- Pour une réunion donnée, il ne peut résulter qu'un seul procès-verbal.



## e. Le procès verbal

---

- **3) Le Plan :**

- on précise la date, l'heure (début et fin) et le lieu de la réunion ou de l'assemblée générale ;
- on mentionne l'identité complète (noms et responsabilité) des présents ;
- on fait clairement état de l'ordre du jour de la réunion ou de l'assemblée générale ;
- on fait mention des décisions arrêtées par rapport aux points inscrits à l'ordre du jour ;
- on rappelle des points de l'ordre du jour qui n'ont pas pu être abordés ou épuisés ;
- on rappelle l'heure, la date, le lieu et l'ordre du jour de la réunion suivante ;
- on mentionne le nombre de présents, d'absents et d'excusés (joindre si possible la liste en annexe) ;

Le PV est enfin signé par le président et le secrétaire de séance.

