

**Comment rédiger
une note de service,
une note
d'information
et un compte rendu**

Par : Pr. Safaa Elmansoury

I. Une note d'information/ de service :

Pour écrire une note d'information ou de service, il faut :

- ❖ Faire preuve d'un esprit de synthèse
- ❖ Eviter de multiplier les sujets dans la même note ; il est préférable de limiter la note à un seul sujet.
- ❖ Que le message soit clair et direct pour qu'il soit compris de tout le monde et pour qu'il n'y aura ni ambiguïté, ni risque d'interprétation. Il doit être aussi aéré.
- ❖ Employer des phrases courtes : l'information à diffuser doit être présentée de façon : brève (une seule page), précise, neutre et objective
- ❖ Qu'elle comporte un émetteur pour connaître la source d'où vient l'information et le statut de celui qui la signe, la date et le lieu ; en haut à droite comme une lettre, et aussi la durée de sa validité pour éviter toute contestation et parce qu'une note n'est pas éternelle.
- ❖ Toujours préciser s'il s'agit d'une note d'information ou de service au milieu de la ligne avec majuscules
- ❖ Préciser l'objet
- ❖ Préciser le destinataire soit écrire à tout le personnel s'il n'y a pas un département ou service précis
- ❖ Qu'il n'y aura pas de formules d'appel (Madame, Monsieur) ni de formules de politesse
- ❖ Que la note soit absolument signée

Exemple :

Note d'information

Le 03 avril 2019

Nous vous rappelons qu'il est impératif de nous faire parvenir vos feuilles vertes munies de votre compte rendu mensuel avant le 05 de chaque mois (date de réception au siège).

Tout courrier reçu après le 10 ne sera traité que le mois suivant. La régularisation se fera sur le bulletin suivant. Chaque retardataire fait perdre du temps pour les virements des salaires et pénalise l'ensemble des salariés.

Le Directeur,

Le service comptabilité,

Le service ressources humaines

1) Une note de service :

C'est un document qui comporte des instructions de service suivant une hiérarchie descendante. Elle est utilisée exclusivement de supérieur à subordonné.

Pour la rédiger, il faut, en plus des règles citées au-dessus, que :

- ❖ Elle mentionne l'en-tête, la date, le lieu et un titre qui exprime bien son objet
- ❖ Le style ne soit pas autoritaire même si le contenu est impératif
- ❖ Le contenu soit concentré sur l'information ou l'instruction. Il doit être structuré selon un plan en entonnoir, ou l'information la plus importante se trouvera au début (rédiger les informations de la plus importante à la moins importante)
- ❖ Elle comporte obligatoirement la locution « j'ai l'honneur de » placée soit au début, soit dans le corps de la note
- ❖ La conclusion soit généralement annoncée par les locutions « à cet effet, dans ces conditions, en conclusion » ou pas « il convient de, il est indispensable de, il y a lieu de »

Modèle :

En-tête

N° d'enregistrement

Le lieu et la date

NOTE DE SERVICE

Titre/ objet :

Le texte de la note

- Introduction
- Développement
- Conclusion

L'auteur de la note

Sa fonction

La signature

*Pièces jointes

II. Un compte rendu :

1) Définition :

Le compte rendu est la retranscription fidèle du contenu de propos tenus, lors d'une réunion, d'une rencontre de travail, entre des personnes rassemblées provisoirement pour présenter des bilans ou discuter de besoins, problèmes ou dysfonctionnements. Dans ces derniers cas, il s'agit de déterminer à plusieurs les solutions et les actions susceptibles d'être menées pour les mettre en place. Le texte du compte rendu, sorte de contrat officieux entre les participants, fige et enregistre à un instant T les engagements de chacun.

Il permet aux participants présents lors de la réunion d'avoir un aide-mémoire et aux absents de se renseigner.

2) Les objectifs derrière la rédaction d'un CR :

- Rédiger pour les absents
- Raviver la mémoire des participants
- Fournir un outil de travail efficace
- Créer une mémoire écrite d'un vécu collectif
- Renforcer la qualité de la cohésion interne

3) Les types de CR :

- Le CR chronologique : met en valeur les interventions individuelles et présente l'opinion de chacun.
- Le CR synthétique : met l'accent sur les faits et les conséquences relatifs à un sujet.
- Le CR synoptique : donne une vision d'ensemble d'une situation.

4) Écoute, objectivité et synthèse : les trois mots clés d'un compte rendu :

Sur le plan intellectuel, le compte rendu est presque toujours un travail de synthèse, exigeant du rédacteur une part importante d'objectivité.

Le souci permanent est, au cours de sa rédaction, d'éliminer toute forme d'implication personnelle. Afin d'éviter la moindre distorsion, la qualité d'écoute du rédacteur doit être par conséquent particulièrement développée.

5) La première page :

Cette page comprendra :

- le titre du compte rendu ;
- le lieu éventuel (dans le cas de plusieurs sites) ;
- le temps éventuel de la réunion (indication efficace mais peu adoptée en raison des risques de critiques sur les temps de réunion au regard des contenus émis) ;
- le nom des participants, des excusés, des absents ;
- le nom des personnes auxquelles ce document est diffusé ou envoyé en copie ;
- l'ordre du jour ou l'intitulé « thèmes abordés » (en l'absence d'ordre du jour) ;
- le nom optionnel du rédacteur du compte rendu (nouvelle tendance non encore véritablement entrée dans les mœurs, mais très efficace pour obtenir des précisions supplémentaires sur le contenu).

Modèle :

Compte rendu de réunion des chefs de département du 12 juin 2005	
Présents :	M. Benard M. Bertrand M. Bros M. Julien M. Krein M. Pinet
(Excusés éventuels)	
Copies :	Chefs de département Chefs de rayon
Rédacteur :	M. Bertrand
ORDRE DU JOUR	
<ul style="list-style-type: none">• Circulation de l'information au sein des services.• Mise en place d'un poste d'hôtesse.• Planning des horaires de la cantine.• Création d'une plaquette d'information destinée aux nouveaux embauchés.	

6) Des règles à respecter :

- L'objectivité de l'écoute : un point fondamental.
- Implication personnelle inexistante
- Reformulation plus ou moins importante des propos tenus
- Résumé synthétique du contenu à transmettre
- Il est préférable de ne pas dépasser six lignes par paragraphe
- Il y a le plan : chronologique et thématique
- Respecter la phrase courte
- Renoncer aux subordonnés enchaînés
- Relier vos idées et votre raisonnement
- Inverser la logique adoptée à l'oral : mettre la conclusion en début de paragraphe et les explications ensuite : Afin d'être très percutant lors de la transmission des messages, il est vivement conseillé de mettre en tête de paragraphe la conclusion à laquelle aboutit le développement.

7) Pour réussir son CR :

- 1) Déterminer d'abord le type de compte rendu à rédiger
- 2) Faire photocopier des grilles de prise de notes en 3 colonnes
- 3) Écouter attentivement la réunion simulée ou réelle en repérant les points d'ancrage des contenus traités
- 4) Noter dans les colonnes à partir de mots clés.
- 5) Ne pas hésiter à demander, en aparté à la fin de la réunion, quelques informations de détail mal comprises.
- 6) Rédiger le plus rapidement possible le compte rendu
- 7) Ne pas oublier qu'un compte rendu est « une reformulation en langage écrit ».
- 8) Insérer les titres transmis aux participants avant la réunion
- 9) Créer une première page administrative
- 10) Relire son texte au moins deux fois pour ne pas laisser passer des erreurs de fond et de forme.