

La correspondance administrative

Les règles générales de la communication écrite

Lorsque vous écrivez, veillez à :

Ne pas multiplier les objets.

Faire un plan : le plan aide à choisir et à hiérarchiser les informations. Pour le lecteur, le plan aide à comprendre rapidement la démarche et la logique du texte.

- L'introduction rappelle l'objet de la correspondance.
- Le développement expose les arguments ou la réglementation.
- La conclusion fait apparaître la décision prise ou la solution adoptée.

Tenir compte du destinataire qui n'a pas forcément connaissance de l'affaire.

Reformuler sa demande, dans le cas d'une, réponse. Replacer les choses dans leur contexte.

Hiérarchiser les informations. Il y a toujours une hiérarchie des informations: ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail.

Choisir les arguments. Quand vous écrivez pour convaincre ou pour ordonner, commencez par lister les arguments que vous allez développer. C'est un bon moyen de ne pas en oublier, de pouvoir les situer dans la hiérarchie du plan, pour vous apercevoir que certains d'entre eux sont hors sujet ou peu valides.

Choisir ses mots. En fonction de votre public, vous choisirez les mots qui font à priori partie de son langage.

Vous éviterez, en général les termes techniques.

Respecter les règles de lisibilité, c'est-à-dire :

- bannir le jargon de spécialiste et les mots savants
- éviter le franglais
- donner la signification d'un sigle dès la première utilisation
- faire des phrases courtes et développer une idée par phrase
- alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées
- veiller à l'équilibre des paragraphes

- si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination)

Choisir le ton juste. Dans la plupart des écrits professionnels, vous devez éviter le ton affectif. Il vous faudra à l'inverse éviter le ton péremptoire. Vous pourrez inclure dans vos phrases des incidentes, utiliser le conditionnel, des adverbes ou la forme interrogative.

Aller à l'essentiel. N'oubliez pas que dans un écrit professionnel, l'objectif visé est l'efficacité qui exige que l'on aille rapidement à l'essentiel.

Citer les faits. Citez toujours les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible.

Utiliser des formules positives. A la relecture, efforcez-vous de retraduire vos formulations négatives en formulations positives. Ne dites pas: notre établissement n'a eu que 20 % d'échecs au bac, mais dites: notre établissement a eu 80 % de *réussite au bac*.

Limiter la redondance. La répétition des informations peut parfois être utile et délibérée. La plupart du temps, elle est involontaire et dénote un manque de rigueur. En vous relisant, supprimez les répétitions ou les redondances.

La spécificité du style administratif

Le caractère officiel de l'écrit impose un certain nombre de règles.

La courtoisie doit toujours exister dans les rapports administrateurs-administrés (éviter tout jugement de valeur).

L'objectivité : les réactions personnelles de la part du fonctionnaire n'ont aucune place dans les documents officiels.

La clarté : l'Administration ayant pour rôle de préparer ou de prendre des décisions, il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire.

La logique démonstrative : l'écrit doit être construit comme une démonstration.

Introduction: rappel du courrier précédent ou de l'affaire concernée,

Corps de la lettre : explication, argumentation,

Conclusion : décision, solution ou proposition énoncée clairement.

La responsabilité : le rédacteur écrit au nom de l'autorité publique qui emploie le je, marque de la responsabilité assumée.

Le vocabulaire administratif

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.*

Formules d'exposition (termes précis)

- *ajouter - confirmer - considérer*
- *constater - estimer - noter*
- *observer - préciser - rappeler*
- *signaler - souligner*

Ces verbes sont souvent précédés de : *je me permets de, je crois devoir, je ne peux que...*

Formules d'exposition (termes plus souples)

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

Termes généraux

- *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 - délivrer, une copie - différer la mise en application*

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.*

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.*

Formules de conclusion (locutions impératives)

- *décider que - demander que - convier à*
- *engager à - inviter à - prier de*

Formules de conclusion insistantes

- *attacher du prix à - prier de veiller à l'application - je vous serais obligé de*

Quelques fautes à ne pas commettre:

Expressions incorrectes :

de par

suite à

par lettre susvisée

je vous annonce

nous avons convenu de nous revoir

par contre

dans le but de

postuler à un emploi

par rapport à

baser sur

contacter quelqu'un

solutionner un problème

Expressions correctes :

par

comme suite à

par lettre visée, rappelée en référence

j'ai l'honneur de vous rendre compte

nous sommes convenus

en revanche

afin de

postuler un emploi

à propos de/au sujet de

fonder sur

prendre contact avec quelqu'un

résoudre un problème

*je vous serais gré
demander à ce que
informer de ce que*

*je vous saurais, gré
demander que
informer que.*

La lettre administrative

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 comporte les éléments suivants:

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

Exemple: *Académie d'Orléans-Tours*

Rectorat

Division du Personnel

21, rue Saint-Etienne

45043 ORLEANS CEDEX

Tél : 38.79.38.79

Le lieu d'origine et la date figurent dans l'angle supérieur droit Exemple: *Orléans, le 12 octobre 1993* la suscription figure sous le lieu et la date

Exemple: *l'Inspecteur d'Académie (émetteur)*

Directeur des Services Départementaux de l'Education Nationale du CHER

à

Monsieur le Principal du collège Anatole France (destinataire)

18000 BOURGES

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.

Exemple : *Monsieur le Principal du Collège A. France à ORLEANS*

à

Monsieur le Recteur de l'Académie d'ORLEANS- TOURS

S/c de Monsieur l'Inspecteur d'académie

Directeur des Services Départementaux

de l'Education Nationale du LOIRET.

"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: *DOVS n° 282/94*

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

Exemple: *Réunion de préparation de la rentrée 1994*

Rappel: une lettre ne traite que d'un objet.

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

Exemple: *Votre lettre ART n 0 16 du 15 septembre 1993*

Rappel: ne pas multiplier les références.

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 si ce sont des textes anciens ou peu diffusés; s'il s'agit de textes du RLR, indiquer leur référence B.O. (N° et date).

La signature : Soit le détenteur de l'autorité signe, soit il s'agit d'un autre signataire. Dans ce dernier cas, plusieurs cas de figure se présentent :

- la signature par délégation: cette mention ne peut être utilisée que lorsque le signataire possède bien ce pouvoir et uniquement dans les domaines prévus par un arrêté. La délégation peut être donnée pour une durée déterminée ou permanente. La signature est précédée et suivie des indications de titre et de patronyme de l'intéressé.

Exemple : *Pour le Recteur et par délégation*

Le Secrétaire Général de l'Académie Monsieur X

N.B. : Le titre ne doit pas apparaître s'il est déjà mentionné dans la suscription.

- la signature par autorisation est le pouvoir donné à une personne de signer une catégorie de pièces (lettres, bordereaux ...) relevant de son service.

Exemple : *Pour le Recteur et par autorisation*

Le Chef de la Division du Personnel

Monsieur Y

- la signature pour ordre est usitée par le fonctionnaire qui signe à la place de son chef direct, momentanément empêché ou absent.

La lettre en forme personnelle est destinée à une personne n'appartenant pas à l'Administration. Elle peut également être employée entre deux services si on veut insister sur le caractère personnalisé et courtois de la correspondance. Comme dans la lettre en forme administrative, sont mentionnés :

le timbre

le lieu d'origine, la date et le numéro d'enregistrement.

Cependant, elle ne présente ni objet, ni références.

Elle débute par une formule d'appel: *Monsieur, Madame, Mademoiselle*, et se termine par une formule de politesse: *Veuillez agréer, Monsieur, Madame, Mademoiselle, l'expression de ma considération distinguée...*

Le bordereau

Définition

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

Présentation du document

- les mentions habituelles de la correspondance administrative figurent sur ce document

(timbre, lieu d'origine et date, suscription, objet, référence, affaire suivie par ... et ; numéro d'enregistrement),

- un texte scindé en 3 colonnes :

- une colonne pour l'indication du nombre de pièces

- une colonne pour la désignation des pièces (qui doit être suffisamment détaillée)
- une colonne pour les observations.

Le recours au bordereau est surtout utile

- lorsque la transmission comporte plusieurs pièces, le double du bordereau permet au service expéditeur de conserver une trace des documents transmis,
- dans le cas d'un envoi conjoint, d'éviter les confusions en regroupant les documents ayant trait au même objet,
- lorsque la pièce transmise est un original, le double du bordereau permet de situer rapidement le détenteur de la pièce en question.

Dans la colonne "observations", les mentions suivantes peuvent être portées: - *copie à ...* : indiquant la liste des destinataires

- *pour attribution* : dans ce cas, l'expéditeur se dessaisit définitivement des pièces et le destinataire doit statuer sur l'affaire. Eventuellement peut figurer la mention: *en vous priant de bien vouloir me tenir informé de votre décision ou de la suite donnée à cette affaire.*
- *pour information* : le destinataire n'a pas à intervenir, mais peut conserver pour son information les pièces qui lui sont transmises
- *à toutes fins utiles*: le destinataire est libre de donner suite ou non à l'affaire
- *en communication*: dans ce cas, le destinataire doit renvoyer le document à l'expéditeur après en avoir pris connaissance
- *pour suite à donner*: le destinataire est obligé de donner une suite, mais ne rend pas compte
- *pour avis*: le destinataire doit donner un avis motivé sur l'affaire qui lui est soumise *pour signature ou pour visa* : transmission à une autorité hiérarchique qui devra signer le document ou y apposer son visa
- *pour éléments de réponse*: le destinataire devra fournir sous forme de note ou de lettre les informations nécessaires au service expéditeur afin de lui permettre de rédiger la réponse à une question posée.
- *pour éléments de réponse*: le destinataire devra fournir sous forme de note ou de lettre les informations nécessaires au service expéditeur afin de lui permettre de rédiger la réponse à une question posée.

La circulaire

Définition

Un même document, note ou lettre, peut être adressé individuellement à plusieurs personnes. Ce document, qui permet à l'information de "circuler" est appelé *circulaire*.

Les caractéristiques attachées à la lettre s'appliquent également à la circulaire.

Spécificité de la circulaire

Son texte doit s'adresser à la fois à tous et à chacun. Le traitement de texte permet aujourd'hui ce genre d'exploit en autorisant des textes de portée générale dans lesquels on peut insérer des informations différentes selon les diverses catégories de destinataires.

La note administrative

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.

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 ...*

Les différents types de notes :

- **la note de service** est couramment utilisée. Son but est d'informer tout ou 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. Les décisions sont souvent prises à partir de notes de synthèse.

Le procès-verbal

1. Définition :

Malgré son nom, le procès-verbal est un document écrit. Il se définit, au sens normal du terme, comme étant la rédaction par un agent de l'autorité de ce qu'il a fait, vu ou entendu dans l'exercice de ses fonctions.

C'est donc un compte rendu mais un compte rendu très particulier en ce sens que, destiné à faire foi jusqu'à l'administration, il ne peut être établi que par des agents spécialement habilités à cet effet.

Cependant, le terme « procès-verbal » a été repris par l'administration dans un sens extensif pour désigner des documents qui ne sont que des comptes-rendus ordinaires (les procès-verbaux administratifs et les procès-verbaux de réunion), sans valeur spéciale sur le plan légal, mais auquel on a voulu donner, par un formalisme, une signification particulière.

2. Le procès-verbal judiciaire

Acte authentique destinés à servir de preuve, ce procès-verbal ne peut être établi que par un agent commissionné par les autorités judiciaires ou les autorités administratives : magistrats instructeurs, commissaires de police et officiers de police judiciaire en général et autres fonctionnaires assermentés appartenant à certains corps : douane, protection de la nature, protection civils ; garde privée assermentée. L'agent verbalisateur ne peut relater que ce qu'il a lui-même constaté ou qui lui a été directement rapporté et, dans ce cas, l'origine de l'information doit être précisée.

Présentation : le procès-verbal peut être rédigé sur papier libre ou sur formulaire imprimé. Il doit comporter toutes les mentions d'identification utiles et le titre du procès-verbal, suivi de sa qualification. Il commence par l'indication de la date en toute lettre suivie de l'heure.

Exemple : l'an deux mille treize et le vingt et cinq février à huit heures...

Cette présentation archaïsante et solennelle de la date est suivie du texte du procès-verbal à la première personne du pluriel (pluriel de modestie indiquant que l'agent efface sa personnalité derrière sa fonction).

L'agent verbalisateur annoncera d'abord ses nom et qualité, puis la nature, l'origine et l'étendue du pouvoir en vertu duquel il agit ainsi que le cadre de son intervention. Il précisera ensuite le lieu où il a accompli sa mission.

Exemple : (date),

Nous, Issa Ballo, gendarme de la brigade 2 agissant en vertu de réquisition de M. le Commandant de cercle de ..., nous nous sommes rendu au village de... pour y entendre M. ..., éleveur domicilié dans ledit village, lequel nous a déclaré ce qui suit : suit donc la relation des propos entendus, de constatations faites, des opérations accomplies avec mention de l'identité et l'adresse des personnes mises en cause ou entendues et des témoins cités. La relation sera précise, claire et objective sans aucune interprétation personnelle. La formule de clôture revêt aussi un certain formalisme archaïsant.

Exemple : En foi de quoi, nous avons établi le présent procès-verbal et signé avec les témoins, après en avoir donné lecture à ceux-ci. Formule parfois schématisée en « lecture faite ».

Il se peut que le déclarant ou le témoin ne sache pas signer ou refuse de le faire. Cette mention sera portée dans la formule finale : lecture faite, M. ... persiste et déclare ne pas savoir signer, refuse de signer...

La date sera reprise avant les signatures dans la présentation suivante :

Fait à ...le ...

3. Les procès-verbaux administratifs

Les procès-verbaux administratifs sont ce que dresse un agent de l'administration à l'occasion de certains événements ou circonstances particulières en relation avec l'exercice de ses fonctions.

Les principaux services émetteurs de procès-verbaux administratifs sont : les services des finances, de l'inspection du travail, du contrôle des prix, des domaines, etc., ces agents sont généralement dûment commissionnés à l'effet d'établir des procès-verbaux (de vente, d'inspection...)

D'autres procès-verbaux ne concernent que la vie interne des services et sont le compte-rendu solennel d'opération passée entre deux agents. Ces procès-verbaux délimitent les responsabilités de chacun et visent à éviter les contestations ultérieures (procès-verbal de mutation, de comptable, de passation de service...).

Il existe également les procès-verbaux de réunion qui adoptent la même présentation que les autres procès-verbaux.

Le procès-verbal de réunion, établi par un (ou des) participant(s), permet de garder une trace de ce qui s'est dit.

Il pourra servir de référence en cas de litige ultérieur.

Il doit comporter un certain nombre d'éléments comme: nom, date, lieu de réunion, nom de la collectivité qui s'est réunie, nom et qualité des participants, ordre du jour... Pour être valide, le procès-verbal doit être approuvé par les participants.

Le compte rendu

1. Définition :

Le compte est un document d'information interne. Il sert à rendre compte de fait et d'événement que le rédacteur a pu constater au cours d'activités qu'il a accomplies ou auxquelles il a été mêlé. Le rédacteur doit rapporter les faits objectivement sans prendre partie, sans les interpréter, sans formuler de conclusion personnelle.

2. Les différents types de compte rendu :

On peut classer les comptes rendus en deux catégories : les comptes rendus hiérarchiques et les comptes rendus de réunion.

a) Les comptes rendus hiérarchiques :

Le compte rendu hiérarchique est celui que le rédacteur établit soit de sa propre initiative, soit sur ordre en vue de relater de façon détaillée et précise un événement ou une situation. Il a pour objet de rendre compte à un supérieur et de conserver une trace écrite. Il doit donc être

d'une précision et d'une exactitude absolues. Ce genre de compte rendu n'est soumis à aucune règle de forme particulière. A l'intérieur de cette première catégorie on rencontre :

- Le compte rendu d'activité : il s'agit de compte rendu détaillé et chronologique de l'activité d'un agent ou de son service pendant une période donnée : le mois, le semestre, l'année par exemple. C'est pour le supérieur le moyen de s'informer sur le fonctionnement de son service, et pour le rédacteur le moyen de justifier une action.

- Le compte rendu de mission : c'est compte rendu détaillé et chronologique d'une mission particulière confiée à un agent : mission d'inspection, de tournée de prise de contact avec les populations ou d'information, etc.

b) Le compte rendu de réunion

A l'intérieur de cette catégorie, on peut distinguer grâce à la manière de relater le débat deux types :

- Le compte rendu intégral : il se caractérise par le fait que le déroulement de la réunion, la relation de différentes interventions y sont repris en style direct en suivant le mot à mot des débats en faisant directement parler les participants (le débat d'une assemblée).

- Le compte rendu analytique : ce compte rendu tout en restant objectif et non représentatif, s'écarte du mot à mot du style direct, sépare l'essentiel de l'accessoire et conserve du débat que ce qui est nécessaire à leur compréhension, celle des questions traitées et des solutions retenues.

Dans les comptes rendus de réunion, les mentions spécifiques sont présentées comme suit : (voir exemple).

Nb : le rédacteur a intérêt à rédiger son compte rendu le plus rapidement possible après la réunion de façon à avoir encore en mémoire tous les éléments qui pourront compléter ses notes

Le rapport :

1. Définition :

un rapport est un texte rédigé, d'une certaine étendue, par le quel on ne se contente pas de transmettre une information mais, après avoir analyser des faits ou une situation, on en déduit des conséquences, on exprime un jugement, on suggère une décision à prendre ou une opération à accomplir. Un bon rapport est un moyen d'intervention efficace.

2. Types de rapport

- **Le rapport d'étude** : ce type de rapport présente les résultats d'un travail de recherche ou de réflexion sur une question précise étudiée par le rédacteur. C'est la forme de rapport la plus courante qui peut porter sur les questions les plus diverses : rapport de fin de stage, évolution démographique, opération de lutte contre la sécheresse...
- **Le rapport de mission** : il s'agit d'une mission prise et située dans le temps : les faits révélés doivent être correctement exposés. L'activité de l'agent ou les fonctionnements du service doivent être appréciés en regard de normes légales et réglementaires et de résultat atteint dans l'accomplissement de la mission. Tous les aspects (financier, social, technique...) en rapport avec cette activité doivent être pris en considération. Le rapport doit signaler les aspects positifs mais développer davantage les aspects négatifs. Il doit pouvoir servir de référence pour l'amélioration de la réglementation ou du service.
- **Le rapport disciplinaire** : c'est le rapport que le supérieur adresse à une autorité hiérarchique plus élevée pour signaler le mauvais comportement d'un de ses agents et demander une sanction. Il exposera clairement et chronologiquement les faits reprochés à l'agent et suggèrera la sanction.
- **Le rapport périodique** : il est mensuel, semestriel ou annuel. Ce genre de rapport est généralement prévu par une disposition réglementaire. Il est souvent assujéti à un schéma imposé qui fixe les points qui doivent être obligatoirement abordés. Cela facilite la comparaison entre les services ou d'un exercice à un autre et permet une meilleure exploitation des renseignements.
- **Le rapport technique** : il est consécutif à une mission ou à une inspection effectuée sur ordre de l'autorité supérieure ou dans le cadre normal des activités d'un fonctionnaire. Il comporte deux parties principales :
 - un exposé des faits constatés ;
 - une proposition de mesures à prendre pour remédier à une situation donnée.

La rédaction du rapport :

Elle doit être faite dans le respect d'une certaine structure si l'on veut que le rapport soit un document de travail efficace. Cette structure comporte trois parties : l'introduction, le développement et la conclusion.

L'introduction : elle doit être brève. Elle sert à situer le rapport dans ses motifs, dans ses circonstances (administratives et réglementaire), dans son objectif (en délimitant le problème traité), dans sa destination (information, demande d'instruction, prise de décision).

Le développement : le plan général du développement s'articule selon le schéma suivant :

- L'exposé des faits : c'est la partie objective qui ne doit reposer que sur des éléments exacts, vérifiables et irréfutables.
- L'argumentation ou le commentaire autour des faits exposés : c'est la partie créative du rapport ; celle où intervient l'opinion personnelle du rapporteur. Celle où il met en œuvre ses facultés d'analyse et de synthèse ; où il manifeste la rigueur de sa pensée.
- Les propositions de solution soumises au supérieur hiérarchique: c'est la partie constructive du rapport qui doit proposer non seulement la ou les solution(s) envisageable(s), mais aussi parfois leurs modalités d'application lorsqu'il s'agit d'affaires complexes.

La conclusion : c'est le rappel sommaire des principaux aspects du rapport et des solutions proposées qui seront repris sans autre argumentation.

En résumé, retenons que le rapport, surtout lorsqu'il est le résultat d'une étude approfondie, d'une question complexe, doit donner la preuve que l'auteur a dominé son sujet ; donc pas de rredit, de retour en arrière. Les idées seront classées par ordre d'intérêt croissant chaque fois que l'on n'est pas tenu par un plan chronologique ou imposé.

Exercice : mise en situation

Vous êtes le directeur technique d'une société qui veut étendre ses activités à une capitale régionale. Pour se faire, la société vous envoie en mission dans la période du 12 au 22 février 2013. Vous effectuez la mission au terme de celle-ci vous organisez vos notes en vue de la rédaction de votre rapport de mission. Travail à faire :

- Proposez le plan de rédaction de votre texte ;
- Rédigez votre introduction.

Nb : référez-vous à un ancien rapport !