

UNIVERSITE DE N'DJAMENA

FACULTE DES SCIENCES EXACTES ET APPLIQUEES DE FARCHA

Chargé de cours: KOKINAGUE ERIC, Assistant à l'Université de N'Djaména

Programme de technique de communication

Chapitre 1: La prise de note

Introduction

1 Le matériel

2 Les dispositions pratiques

3 L'abréviation

4 Le niveau intellectuel requis

5 Les objectifs escomptés

Conclusion

Chapitre 2: Le compte rendu

Introduction

1 Le CR d'un événement

2 Le CR de mission

3 Le CR d'un entretien

4 Le CR d'un document

Conclusion

Chapitre 3: Le procès verbal

1 L'en-tête

2 Le procès verbal réglementaire

Chapitre 4: La correspondance

Chapitre VI EXPRESSION ORALE

1 L'intervention improvisée

A Avant de commencer

B En parlant

C La communication téléphonique

D Avant d'appeler

1 Présentation matérielle

E Préparation de l'entretien

Chapitre VII LE RAPPORT

Introduction

A Différents types de rapports

1 Le rapport général

2 Le rapport d'enquête

3 Le rapport technique

4 Les formes fixes du rapport

5 Le rapport de suggestion ou de proposition

6 Le rapport collectif

7 Le plan du rapport

BIBLIOGRAPHIE

DENIS BARIL ET JEAN GUILLET, *Expression orale et écrite*, Paris, l'Harmattan, 2002.

C. ABBADIE ET B. CHOVELON, *Expression française écrite et orale*, P.U, Grenoble, 2003.

LIONEL BELENGER, *La force de la persuasion*, EST, Paris, 1997.

R. CHARLES ET C. WILLIAM, *La communication orale*, Paris, Nathan, 1978.

MAURICE GENVOIX ET AUTRES, *Parlez mieux, Ecrivez mieux*, Paris, Rider4's Gigest, 1074.

RENE LAGANE, *Difficultés grammaticales*, Paris Larousse, 1995.

YAM LE LAY,

-Savoir Rédiger : *Les grandes règles du mot juste aux textes organisés*, Paris, Larousse, 1997.

-Conjugaison : *Le verbe et ses emplois*, Paris, Larousse, 1995.

INTRODUCTION GENERALE DU COURS

DE TECHNIQUE DE COMMUNICATION

L'enseignement des techniques de communication orale et écrite vise la maîtrise de la langue. Ces techniques constituent la matière fondamentale de la communication qui rend le langage accessible à tous.

En fait, la maîtrise de la communication orale et écrite offre aux usagers de la langue des perspectives nobles du savoir-faire et du savoir-être. En d'autres termes, elle offre aux usagers de la langue l'art de produire une réflexion et un travail intellectuel de qualité.

La communication change avec les circonstances : c'est ce qui caractérise les niveaux de langue. A l'école, dans la rue, au quartier, au marché, à l'Université, au lieu de service etc., les techniques d'expression orale par exemple varient.

La bonne maîtrise des règles de la langue facilite la réussite sur tous les plans, rend le contact facile et les communicateurs plus libres. Raison pour laquelle, l'enseignement des techniques de communication doit être au cœur de toute préoccupation intellectuelle au sein des grands centres de formation intellectuelle.

*Prendre ; aller à l'essentiel que
dit notre interlocuteur de façon
cohérente.*

Chapitre I

LA PRISE DE NOTE

Introduction

La prise de note est une activité liée au traitement de l'information à laquelle on a souvent recours. Dans tous les métiers, toutes les professions, il est nécessaire de plus que « Les paroles s'envolent mais les écrits restent » dit un adage populaire. Mais avant de dégager une méthodologie et une technique de la prise de notes, il faut se poser quelques questions :

- Quels sont les outils nécessaires à la prise de notes ?
- Quelles sont les dispositions pratiques pour une bonne prise de notes ?
- Pourquoi et pour qui prend-on notes ?
- Sous quelles formes peut-on prendre notes ?

1- Le matériel

La prise de notes se fait avec des outils appropriés : stylo à bille, crayon, papier mobile, chemise cartonnée, classeur. En effet, il faut noter sur des feuilles mobiles et non dans les cahiers ou dans les bloc-notes, surtout lorsqu'il s'agit d'un travail de recherche ou d'une note qui nécessite des informations complémentaires.

2- Les dispositions pratiques

Pour bien noter, il faut obéir au mécanisme propre au processus de la prise de notes. En effet, il s'agit de l'attention, maîtriser l'analyse, la synthèse et le système de mémorisation.

Afin de mieux suivre une communication, un débat, l'attention doit être concentrée. La première règle veut que l'on écoute et non que l'on entende. Ecouter exige qu'on fasse de vide autour de soi au profit de l'information. Comment réussir ? Il suffit de porter son corps vers l'objectif de sa présence et cultiver des positions qui favorisent le plus votre concentration.

L'analyse de l'information à noter démontre votre capacité et votre aptitude à décomposer le message. Analyser l'information, c'est être capable de détecter les idées principales et de déceler les idées secondaires dans le message qui vous a été adressé soit oralement, soit par écrit.

Obtenir la synthèse à noter est une opération inverse à l'analyse. Elle fait l'économie des détails. L'opération de synthèse établit le raccourci, le résumé, les reformulations directement assimilables.

Les notes sont prises pour être relues et réutilisées. Il faut donc en soigner la présentation, surtout si elles sont prises à partir d'une source orale. L'écriture doit viser la lisibilité la plus grande : la taille des caractères est peut-être la chose la plus facile à modifier, sachant qu'une écriture trop petite est peu lisible.

Les dispositions de notes doivent être aérées. Les lignes resteront espacées les unes des autres. Les mots ne s'entasseront pas les uns sur les autres. Ces dispositions facilitent non seulement la recherche mais permettent également l'ajout ultérieur d'informations complémentaires. Les marges à gauche et à droite doivent être ménagées pour remplir la même fonction.

3- L'abréviation

L'abréviation peut être choisie lors de la prise de notes. S'il en est le cas, il faut vous rassurer de leurs orthographes pour vous faciliter la lecture. Si cela vient de vous-même, faites-vous un lexique des signes et des abréviations selon votre usage fréquent. Lorsque vous abrégiez un mot pour la première fois, faites-le suivre par son orthographe normale car comme le dit Michel de Montaigne : « Savoir noter c'est savoir refaire ». C'est pourquoi, il faut être à même de se retrouver dans ses notes lorsqu'il faut les ré-exploiter sinon ça sera un travail inutile.

L'abréviation sert à aller vite dans la prise de notes et à raccourcir le temps. Elle peut renvoyer aux signes universels tout comme à vos propres signes.

4- Le niveau intellectuel requis

La prise de notes requiert un certain niveau de langue et intellectuel requis. Ce travail intellectuel de grande portée exige une capacité de perception du message à noter, la capacité de rester fidèle à l'information contenue dans le message noté quant à la probité intellectuelle de celui ou de celle qui prend notes et l'aptitude d'une restitution sans faille de cette information.

La prise de notes exige un décryptage sérieux du document exploité, d'une source orale : une histoire, une conférence de presse, un discours politique, un séminaire, un forum, un congrès... Cela dit, n'importe qui ne peut décider prendre notes. Il va certainement se perdre dans ce travail délicat qui impose plus d'attention, du sérieux et d'efficacité dans le travail.

5- Objectifs escomptés dans la prise de notes

L'objectif que l'on vise en prenant notes c'est de se relire après cette opération. La restitution de l'essentiel de cette information est nécessaire car il y va de l'intérêt de celui qui a pris notes. La prise de notes ne doit pas seulement servir à l'intéressé mais être aussi utile aux autres. Dans cette optique, elle doit se faire avec beaucoup d'intérêt et ce, dans le respect des consignes afin que ces notes soient utiles. Si prendre notes nous met en situation du traitement de l'information, il va falloir que l'émetteur se soucie du récepteur de sorte à faire passer le message sans trop de gênes.

Pour mieux contextualiser vos notes, toutes les références ne doivent pas être perdues de vue lors de la prise de notes à savoir : la date, l'année, le lieu, le titre du document exploité, le nom de l'auteur, la maison d'édition, l'année de parution, le nombre de pages ; le lieu où se tient l'événement, le nom de l'organisateur, le thème s'il s'agit d'une conférence ou d'un meeting...

Conclusion

Somme toute, la prise de notes est une activité intellectuelle plus qu'exigeante. Elle requiert des préalables très sévères qu'il faut obéir. Ecrire c'est tracer le chemin par où passe tout le monde. Par conséquent, la prise de notes constitue une référence qui guide, oriente et rassure aussi bien son auteur que ceux qui le suivent. Ce faisant, les notes sont une armure (qui protège, défend) qui permettent de se réorganiser par rapport aux passés. C'est pourquoi la prise de notes doit se faire de la manière la plus efficace qu'il faut.

Prise de note : objectif : conservation des infos.

Chap. II LE COMPTE RENDU

Type même de l'écrit d'information, il donne une image exacte mais succincte d'une situation, d'un événement, d'une négociation, d'un document. Il laisse un témoignage durable d'une de discussion ou d'opération en cours.

Il se contente d'être descriptif, mais il cherche à l'être complètement en n'omettant aucune circonstance notable (quoi ? ou qui ?, où ?, quand ?, comment ?, avec qui ?, de sorte que). L'en-tête comprend les mêmes indications que celui d'une note. On introduit parfois le CR par une du genre : « J'ai l'honneur de porter à votre connaissance les faits suivants... ».

Dans la pratique, les CR recouvrent des réalités diverses. Sauf dans les sociétés très centralisées et d'une organisation bureaucratique rigoureuse, comme l'armée ou certains services administratifs, il ne faut pas être esclave d'un formalisme qui souvent paralyse. Cependant, surtout par commodité d'exposition, nous distinguons quatre types de CR.

A Le CR D'UN EVENEMENT

Il est d'un usage courant : témoignage écrit sur un accident, avis qu'un fournisseur ne respecte pas une date de livraison, relation d'un différend avec un client, description d'un incident de fonctionnement d'une machine-outil etc.

En voici un spécimen amusant.

Monsieur,

Je soussigné... maçon... chargé des réparations dans la toiture du bâtiment à ..., j'ai l'honneur de vous informer de l'accident suivant :

Le 21 novembre, quand je suis arrivé au bâtiment j'ai découvert que l'ouragan avait fait tomber du toit quelques briques. J'ai donc installé sur le toit du bâtiment une poutre et j'ai hissé un couple de caisses de briques. Quand j'ai eu réparé le toit, il restait une quantité de briques. J'ai hissé de nouveau la caisse et j'ai fixé la corde en bas et je suis descendu et j'ai détaché la corde. Malheureusement la caisse était plus lourde que moi et avant que j'aie su ce qui m'arrivait la caisse a commencé à descendre, me soulevant de terre d'un seul coup.

J'ai décidé de m'agripper et à mi-montée j'ai rencontré la caisse qui descendait et j'ai reçu un sérieux coup à l'épaule. Alors j'ai continué jusqu'en haut me cognant la tête contre la poutre et m'écrasant les doigts dans la poulie. Quand la caisse a frappé le sol le

fond a lâché et toutes les briques se sont répandues. Alors j'étais plus lourd que la caisse et je suis reparti vers le bas à toute vitesse. A mi-chemin, j'ai rencontré à nouveau la caisse qui montait et j'en ai reçu de nombreuses blessures au tibia. Alors j'ai heurté le sol, j'ai atterri sur les briques dont les arêtes tranchantes m'ont infligé plusieurs coupures douloureuses.

A ce moment j'ai dû perdre ma présence d'esprit car j'ai lâché la corde. Alors la caisse est redescendue me donnant un autre coup violent sur la tête.

Je demande respectueusement un congé de maladie.

Je vous prie de croire, Monsieur, à ma haute bienveillance.

B LE CR DE MISSION

Il a pour but de rendre compte d'une action accomplie par son auteur, seul ou en groupe. Si la mission est de longue durée, des CR partiels renseignent, à intervalles réguliers, sur le déroulement des opérations.

Ce type de CR s'en tient aux faits marquants. C'est souvent le premier document fourni, dès la fin de la mission ; il est suivi, s'il s'agit d'une affaire importante, d'un rapport de synthèse qui reprendra l'ensemble des données déjà livrées dans le ou les CR, mais qui en tirera les conséquences.

De tels CR sont demandés aux inspecteurs, représentants, délégations, etc. Ils peuvent prendre la forme d'une lettre : phrase d'introduction + le CR lui-même + une formule de salutations. Le plus souvent le CR est transmis quotidiennement par internet.

Exemple d'un CR de voyage d'inspection :

Le

Durand

Inspecteur des messageries TT

**A monsieur le Directeur Commercial de la
compagnie**

ZZZ PARIS

Monsieur le Directeur,

A la suite de la réclamation que vous avez présentée aux messageries TT le 09 courant, nous avons effectué les contestations suivantes concernant la distribution de vos produits sur le marché italien.

Aucun retard n'est imputable à nos services de transport.

Mais les emballages cartonnés dans lesquels vous livrez la marchandise ne semblent pas d'une résistance suffisante. Notre agent général a dénombré 45% de colis endommagés au cours des trois derniers acheminements.

Les vérifications entraînées par ces avaries, qui ralentissent la distribution, et la mise au rebut d'une partie des envois expliquent les ruptures d'approvisionnement qui se sont produites à Bologne, Rome et Naples.

Le conditionnement de vos marchandises est à étudié de nouveau.

Nous vous soumettrons un rapport complet à la fin du mois, mais nous tenions à vous informer aussitôt de ces faits.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur Commercial, l'expression de nos sentiments empressés.

C LE CR D'UN ENTRETIEN

Nous groupons dans cette catégorie les relevés qui rendent compte d'une démarche, d'une audience, d'une conversation, et ils ont donc alors dans la catégorie précédente (B). Ils laissent une trace d'une intervention orale, ils font le point d'une négociation en cours ; on en devine l'utilité.

A la suite d'une communication téléphonique, un tel CR servira de base à la lettre de confirmation qu'on enverra à l'interlocuteur pour fixer par écrit les conclusions de l'entretien. Une lettre pourra aussi rappeler les termes importants de tout autre type de conversation.

Exemple de CR d'une audience :

Compagnie XXX

Le 06 novembre 2010

Service général

Objet : construction prévue à J...

Monsieur Durand, Attache au service général, a été reçu ce jour, à notre demande, par M. le Directeur Régional de la Construction.

Il a exposé les modalités de construction des bâtiments qui seront implantés dans la zone industrielle de J... Il a remis le dossier d'étude technique, comprenant notamment le plan de masse, le rapport de l'architecte, et les demandes d'autorisation relatives à la voirie.

Monsieur le Directeur Régional de la Construction estime à deux mois environ la durée de l'instruction du dossier et, à premier examen, ne semble pas envisager des difficultés pour l'obtention du permis.

Exemple CR d'un entretien téléphonique :

Compagnie XXX

Le 11 octobre 2010

Transports.

Le SNCF avertit ce jour par téléphone de l'entrée au dépôt d'E... de cinq citernes de... en provenance de SARH.

La SNCF demande de prendre toute disposition pour un déchargement rapide.

Notez que des CR comme ce dernier exemple sont immédiatement utilisés pour informer et déclencher des ordres et des actions.

D Le CR D'UN DOCUMENT

Il consiste en un résumé très réduit d'un ou de plusieurs textes. Sous une forme ou sous une autre, il est assez répandu dans les entreprises ; citons :

Le CR d'une publication technique, intéressant l'activité d'un département ou d'un atelier (utilisation fréquente dans les services de documentation et dans les bureaux d'étude) ;

Le CR d'un ensemble de correspondance (utilisation dans les directions de service comptable, administratif ou de contentieux) ;

Le CR d'article de journaux et périodique concernant un produit de l'entreprise (Ce qu'on appelle « revue de presse », dans les services commerciaux et dans les services de publicité).

Ne pas confondre ce type de CR avec la note critique sur un ouvrage, note qui analyse, mais aussi apprécie la portée et la valeur de l'ouvrage. Pour le CR, on s'en tient à la simple indication du contenu du texte dont on rend compte.

Exemple de CR d'un ouvrage critique :

Louis Sussfeld : le factoring, Puf, 130 p.

La société de factoring achète aux entreprises productrices les créances qu'elles détiennent sur leurs clients. Elle facilite ainsi le financement commercial.

L'auteur expose l'origine américaine de cette activité qui se développe en France, son statut, la technique de ses opérations, son importance économique.

Introduction

Le procès-verbal d'une réunion, d'une assemblée générale ou d'une rencontre quelconque est un écrit ou un texte qui fait foi de la délibération et de la décision collective. Les documents rendant compte des réunions d'un organisme peuvent être présentés sous deux formes : le compte rendu de séance ou le procès-verbal. Néanmoins, ce qui nous intéresse, c'est le procès-verbal.

A L'EN-TÊTE

L'en-tête d'un procès-verbal comprend les renseignements suivants :

- Nom de la collectivité dont les débats sont rapportés ;
- Lieu, date et heure de la réunion ;
- Objet du débat (ou ordre du jour décidé) ;
- Nom et qualité du président de séance, du ou des secrétaires, et s'il y a lieu, des membres du bureau de l'assemblée.
- Énumération des participants, des excusés, des absents ou bien, si l'assemblée est nombreuse, indication du nombre des membres présents ou représentés ;
- Mention des personnalités assistant aux travaux.
- Exemple d'en-tête de PV de séance :

1 Procès-verbal de la réunion de la commission sociale de la mutuelle sanitaire, du 18 décembre 2009 à 17h au siège de la société.

Président : M. Moussa, secrétaire de la commission.

Secrétaire de séance : Mme Nodjimadji.

Présents : Mme Néloum, Mme Achta, Mme Zara, Issa, Nouba, Masta.

Excusé : M. Nour.

Absents : Mme Achétou, M. Kouldjim.

2 Procès-verbal de l'Assemblée Générale ordinaire des pêcheurs amicalistes tenue le 07 janvier 2011, à la mairie, sous la présidence de M. Alkachim, conseiller général.

Bureau : M. Ousmane, président de la PAM.

M. Youssouf, vice-président,

M. Yacoub, trésorier.

Secrétaires : Mme Delphine et Théophile.

91 présents (quorum= 67).

Ordre du jour :

- Adoption du PV de l'AG de 2010,
- Allocution de M. le conseiller général,
- Rapport d'activité du président,
- Rapport financier,
- Modification du domaine de la société,
- Vœux divers.

B Le procès-verbal règlementaire

Plus résumé que le CR (compte rendu) de séance, il est en général rédigé, d'après celui-ci, par le secrétaire ou le responsable de l'organisme qui a délibéré. Après l'en-tête, ne sont mentionnés que les principaux points examinés et les décisions arrêtées. Ce PV est la pièce qui fait autorité, il est conservé dans les archives de la société ou de la commission, ou bien transcrit sur le registre légal prévu à cet effet. Il est signé par le président de séance et doit être adopté au début de la réunion suivante.

Voici l'extrait de procès-verbal correspondant au compte rendu (CR) de séance présentée ci-dessus :

Sur rapport de la commission financière et après discussion, l'Assemblée décide de porter de 16 à 20% la part de remboursement mutualiste en raison des nouveaux décrets relatifs à la conjoncture économique (134 pour, 12 contre, 07 abstentions).

Les dimensions des deux extraits font mesurer la différence de nature entre le CR et le PV.

Quelques suggestions « Faire la main » :

- Écrivez une note pour signaler à un camarade un changement d'horaire dans l'emploi du temps de la semaine.
- Rédigez le CR d'une séance de commission ou de groupe de travail à laquelle vous participez, même si elle est peu importante et si le nombre des participants est réduit.
- Rédigez le CR de l'assemblée d'étudiants où vous désignez vos représentants aux organismes de gestion.

- Signalez par un compte rendu un livre ou un article de revue susceptible d'intéresser un de vos camarades qui doit faire un exposé, ou un collègue qui recherche une documentation.
- Composez un bref compte rendu de vos prochaines conversations téléphoniques. (C'est un bon moyen d'apprécier l'usage que vous faites du téléphone : bavardage
- ? Communication utile ? Clarté de l'expression ?)
- Conclusion

De par son importance, le procès-verbal est un écrit qui fait foi et donc, il engage la responsabilité de tout l'organisme, de toute la collectivité ou de l'individu dont le papier porte le nom. Il retrace les grandes décisions ou l'accord auquel on est parvenu. C'est un gage sur lequel l'on pourra même juger car il rappelle les points focaux des débats, des réunions, de l'Assemblée Générale...