

# INF 705 – Rédaction technique pour les TI

Trimestre	Été 2018
Chargée de cours	Johanne L'Heureux
Courriel	Johanne.lheureux@usherbrooke.ca
Séance	S3

# Contenu

- Le rapport
  - Types
  - Caractéristiques
  - Le rapport en 10 étapes
  - Conseils
- Autres documents

*(Réf. RTAS - chapitre 5 et autres sources)*

# Types de rapport

- La rédaction de rapport est une activité courante dans de nombreux secteurs de la vie professionnelle. Il existe une importante variété de rapports en fonction des divers domaines d'activités auxquels ils s'appliquent :
  - Ingénierie,
  - Administration,
  - Informatique,
  - Commerce,
  - Finance,
  - Recherche,
  - Etc.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.1.1)*

# Types de rapport

- Par exemple, un rapport peut avoir pour objet
  - l'achat d'équipement,
  - l'utilisation ou non d'un nouveau type de médicament,
  - la mise en place d'un programme d'actions,
  - la construction d'un nouvel édifice,
  - la description et l'évaluation d'activités périodiques,
  - des enquêtes internes ou judiciaires,
  - etc.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.1.1)*

# Types de rapport

- Parmi ces différents rapports, on peut dégager deux types:
  - **Le rapport d'information**
    - Strictement informatif, il communique des renseignements en laissant le destinataire libre de porter lui-même un jugement ou de prendre une décision. Ne comporte ni propositions ni recommandations.
  - **Le rapport d'analyse et de recommandation**
    - Il consiste à exposer des faits dans un premier temps avant de tirer des conclusions et proposer des solutions.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.1.1)*

# Caractéristiques

- Le rapport s'appuie sur une situation pour dégager les informations nécessaires pertinentes conduisant à l'action des destinataires.
  - C'est un document qui aide à la prise de décision.
- Le rapport oblige celui qui le rédige à un travail de recherche, de réflexion et de synthèse.
  - Il se caractérise généralement par l'établissement de conclusions (à la suite de l'analyse de faits) et par la formulation de recommandations sur lesquelles le destinataire du rapport aura à se prononcer.
- L'essentiel du rapport repose sur l'émergence d'un avis personnel découlant de l'étude de faits et d'informations exactes.
- Il est basé sur une démonstration rigoureuse partant d'une analyse systématique des faits et des données recueillis, et aboutit à des recommandations pratiques et justifiées.

*(Réf. RTAS - Annexe A)*

# Caractéristiques

- **Importance du destinataire**

- Il est essentiel pour le rédacteur de s'interroger à la fois sur les connaissances, la formation, les responsabilités et même parfois la personnalité du destinataire, car on n'écrit pas de la même manière selon la personne à qui l'on s'adresse.
- Pour s'éviter du travail inutile, le rédacteur doit bien connaître les exigences et les besoins en information de son destinataire et doit les avoir constamment en tête lors de la préparation et de la rédaction du rapport.
- Comme le rapport est généralement un écrit professionnel cherchant à faire agir le destinataire, il doit être efficace.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.1.3)*

# Caractéristiques

- **Caractéristiques du rédacteur**

- Le rédacteur doit bien maîtriser les différentes règles de la communication écrite.
  - Il doit savoir à la fois décrire, analyser et argumenter.
- Le rédacteur doit être intègre et, par conséquent, présenter tous les points de vue, même ceux auxquels il n'adhère pas.
  - Toutes les données qu'il expose doivent être vérifiées;
  - Il doit choisir les bons arguments, les étayer de façon solide afin de convaincre le destinataire de la pertinence de la position défendue dans ses propositions.
- Le rédacteur intervenant généralement à titre d'expert de la question à l'étude, il doit la décrire avec une certaine distance et en donner une vue aussi globale que complète.
  - Cependant, il doit s'efforcer d'orchestrer sa stratégie de démonstration pour arriver à faire partager son point de vue.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.1.2)*



# Le rapport en 10 étapes

- **Étapes du travail : le rapport en dix étapes**
  - La rédaction du rapport peut être divisée en dix étapes réparties en quatre phases :
    - la préparation (*Réf. RTAS - chapitre 5*)
      - **Délimitation précise du sujet**
      - **Élaboration d'un plan provisoire**
      - **Collecte des informations**
      - **Analyse et sélection des données**
      - **Organisation matérielle des données**
    - la structuration (*Réf. RTAS - chapitre 5*)
      - **Élaboration du plan détaillé**
      - **Structure du rapport**
    - la rédaction
      - **Rédaction** (*Réf. RTAS - chapitre 6*)
      - **Révision du rapport** (*Réf. RTAS - Annexe B*)
    - la présentation et la transmission
      - **Présentation** (*Réf. RTAS - chapitre 7*)

# La préparation

- **Première étape : Délimitation précise du sujet**
  - Définition de l'objet du rapport et de toutes ses implications possibles. Dans ce contexte, le rédacteur doit
    - bien saisir le sens de chacun des mots qui constituent l'énoncé du sujet;
    - bien comprendre les liens qui les unissent afin de bien saisir ce qui est demandé de lui.
  - Bonne compréhension du mandat et des besoins du destinataire
    - Le rédacteur doit s'assurer de répondre à ce que le destinataire attend de lui.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.2.1)*

# La préparation

- **Deuxième étape : Élaboration d'un plan provisoire**
  - Il ne s'agit en aucun cas du plan de rédaction définitif.
    - Il faut davantage le percevoir comme un plan de travail qui servira de guide à la recherche.
    - Le rédacteur devra établir une liste des aspects à considérer et des démarches à effectuer.
  - Le rédacteur devra également établir un calendrier de travail, un échéancier.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.2.2)*

# La préparation

- **Troisième étape : Collecte des informations**
  - Selon le sujet et selon la situation, le rédacteur devra s'appuyer sur différents types d'informations.
    - Il devra toujours s'efforcer de couvrir tout le sujet tout en ne touchant que ce sujet.
    - Il pourra également avoir recours à des témoignages, des questionnaires d'enquête, des entrevues.
    - Il devra cependant toujours s'efforcer de faire la différence entre les faits et les jugements tirés de ces faits.
    - Il devra également s'appuyer sur la lecture d'articles, d'ouvrages, d'autres rapports, etc., qui viendront étayer son argumentation.
    - Il pourra également se référer à son expérience personnelle.
      - Il pourra aussi s'appuyer sur sa propre observation de la situation.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.2.3)*

# La préparation

- **Quatrième étape : Analyse et sélection des données**
  - Le rédacteur doit s'appliquer à faire le tri des informations qu'il juge importantes et pertinentes en fonction du sujet et du besoin des destinataires.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.2.4)*

# La préparation

- **Cinquième étape : Organisation matérielle des données**
  - Il importe ici de comparer et de distinguer entre eux les différents faits afin de les catégoriser selon certains critères et de les regrouper en thèmes qui serviront ensuite à l'élaboration du plan détaillé du document.
  - Le classement des éléments d'information sera facilité par la constitution de fiches, de résumés, de dossiers qui permettront une meilleure gestion des données.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.2.4)*

# La structuration

- **Sixième étape : Élaboration du plan détaillé**
  - Le rédacteur doit faire le choix de ses idées directrices ou principales.
  - Il est primordial de voir à ce que les arguments s'articulent de façon logique au cours de la démonstration.
  - Les différents éléments d'information doivent être agencés de façon précise afin de respecter la logique.
  - Il y a plusieurs types de progression des idées possibles, selon le sujet:
    - Progression chronologique,
    - Progression par opposition,
    - Progression thématique,
    - Progression quantitative.

*(Réf. RTAS - chapitre 5.2.5 et autres sources)*

# La structuration

- **Septième étape : Structure du rapport**
- Pages préliminaires
  - Lettre de transmission
  - Page titre
  - Résumé (abstract) ou sommaire de gestion
  - Table des matières
  - Liste des tableaux
  - Liste des figures, illustrations, etc.
  - Liste des abréviations et sigles
- Introduction
  - Origine du mandat
  - Public visé
  - Description du problème
  - But du rapport
  - Limites et étendue du rapport
  - Définitions
  - Méthodologie
  - Remerciements
  - Paragraphe charnière

*(Réf. RTAS - chapitre 5.3 et autres sources)*



# La structuration

- **Septième étape : Structure du rapport**

- Développement

- Articulation des idées directrices
- Articulation des idées secondaires
- Exposé des faits, des éléments d'information
- Démonstration de l'hypothèse de travail
- Formulation d'une proposition

## Exemple

- Introduction
- Développement
  1. Situation actuelle : difficultés d'obtenir des pièces de rechange
  2. Solution possible : changer de fournisseur – analyse
    - a) Fournisseur BBB
    - b) Fournisseur CCC
    - c) Fournisseur XXX
- Conclusion

*(Réf. RTAS - chapitre 5.3 et autres sources)*

# La structuration

- **Septième étape : Structure du rapport : démarche comparative ou contrastive**

Exemple – Plan n° 1	Exemple- Plan n° 2	Exemple- Plan n° 3
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Québec               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Exploitation des ressources naturelles</li> <li>b) Investissements</li> </ol> </li> <li>2. Ontario               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Exploitation des ressources naturelles</li> <li>b) Investissements</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exploitation des ressources naturelles               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Québec</li> <li>b) Ontario</li> </ol> </li> <li>2. Investissements               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Québec</li> <li>2. Ontario</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Similarités               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Exploitation des ressources naturelles (Q/O)</li> <li>b) Investissements (Q/O)</li> </ol> </li> <li>2. Divergences               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Exploitation des ressources naturelles (Q/O)</li> <li>b) Investissements (Q/O)</li> </ol> </li> </ol>

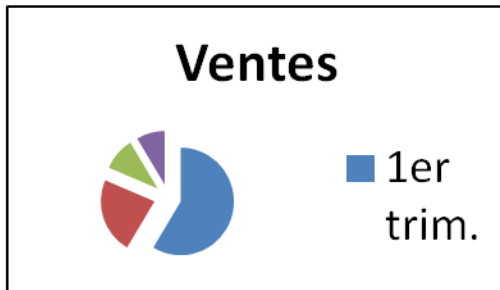
*(Réf. RTAS - chapitre 5.3 et autres sources)*

# La structuration

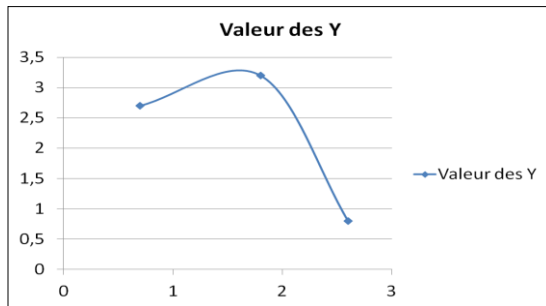
- **Septième étape : Structure du rapport**

- Rôle des graphiques

- Simplifier une démonstration
- Décomposer un ensemble

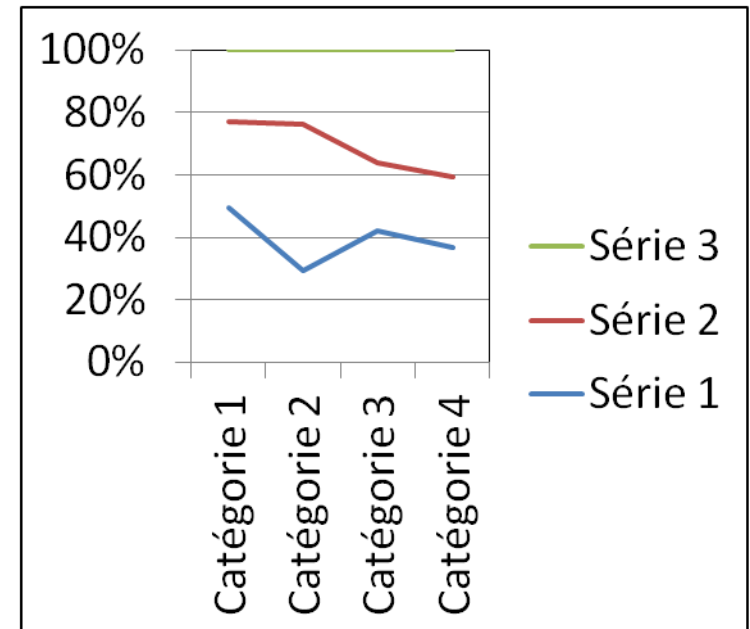


- Schématiser des statistiques
- Corréler des variables



- Rôle des graphiques

- Illustrer l'évolution de phénomènes



- Etc.

(Réf. RTAS - chapitre 5.3 et autres sources)

# La structuration

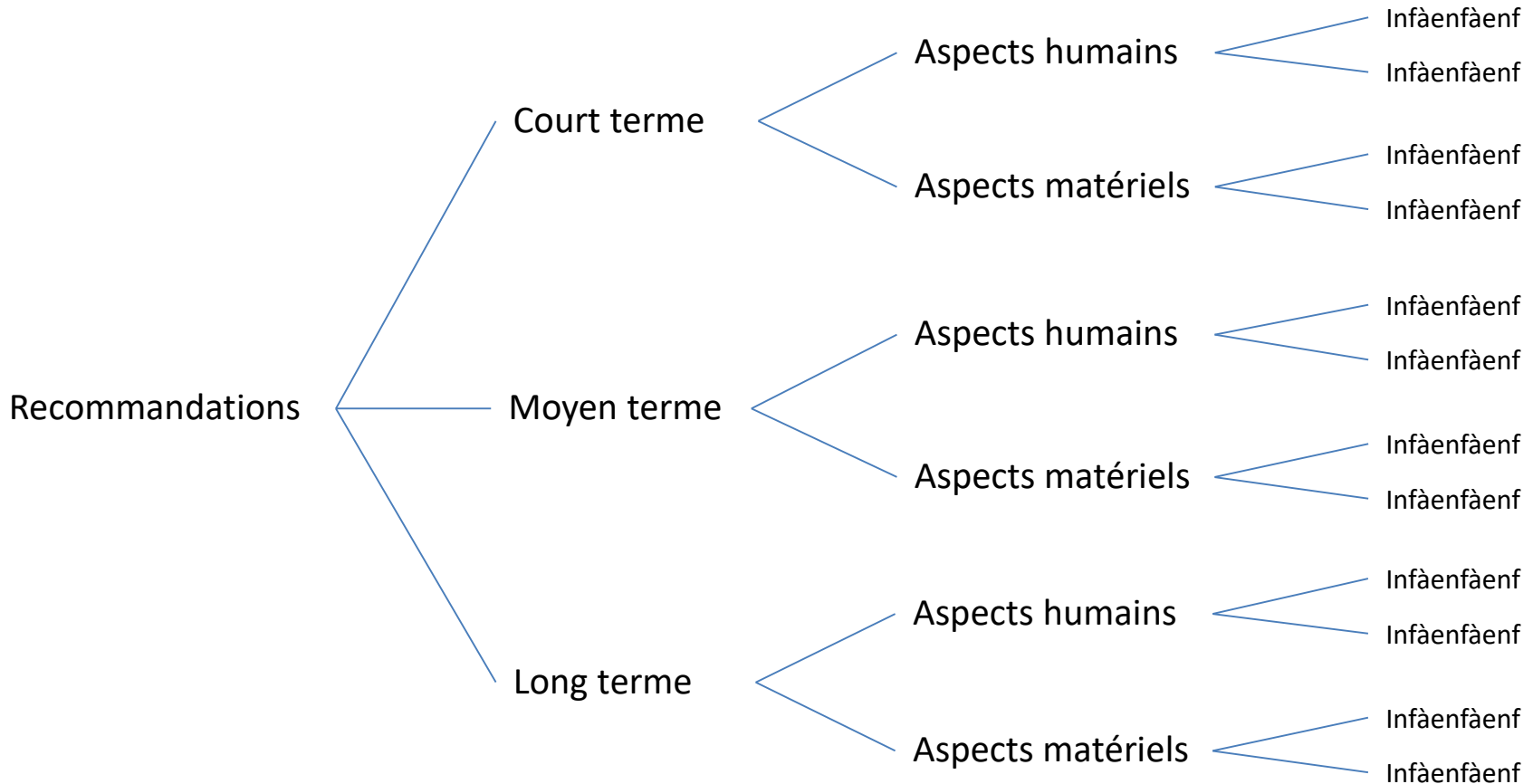
- **Septième étape : Structure du rapport**

- Conclusion
  - Synthèse des thèmes de la recherche
  - Récapitulation concise de l'articulation de la démonstration
  - Présentation du résultat final de la recherche, des réponses apportées aux problèmes soulevés, des recommandations
  - Principes:
    - Aucun élément de conclusion ne doit apparaître dans l'introduction
    - Aucun renseignement nouveau n'est censé se trouver dans la conclusion
- Recommandations
  - Actions à accomplir à la suite d'une étude
  - Présentation selon leur importance
  - Regroupements possibles
- Autres
  - Annexes
  - Index
  - Bibliographie

*(Réf. RTAS - chapitre 5.3 et autres sources)*

# La structuration

- **Septième étape : Structure du rapport**



*(Réf. RTAS - chapitre 5.3 et autres sources)*

# La rédaction

- **Huitième étape : Rédaction**

- Le rédacteur doit

- rédiger son texte en exprimant de façon à la fois raisonnée et spontanée les idées, les faits élaborés aux étapes précédentes;
    - veiller à intégrer de façon logique dans son texte les éléments d'information, les citations, ses recommandations;
    - s'appliquer fréquemment à vérifier la concordance de son texte avec le plan détaillé.

*(Réf. RTAS - chapitre 6)*

# La rédaction

- **Neuvième étape : Révision du rapport**
  - Sur le plan du contenu
    - Le rapport atteint-il l'objectif visé?
    - Les besoins en informations du destinataire sont-ils satisfaits?
    - Le rapport est-il adapté au destinataire?
    - Le texte respecte-t-il la structure du plan détaillé?
    - Les différentes parties du texte sont-elles équilibrées?
    - Les transitions permettent-elles de bien réunir les différentes parties du texte?

*(Réf. RTAS - chapitre 6)*

# La présentation

- **Dixième étape : Présentation**

- Vérifier les aspects suivants

- Présence d'une lettre de transmission impeccable
    - Présentation attrayante et conforme de la page de titre (*RTAS - p. 199*)
    - Disposition aérée et agréable du texte
    - Hiérarchisation des titres
    - Exactitude des renseignements de la table des matières
    - Présentation correcte des tableaux et des graphiques
    - Bon ordre des annexes et des appendices (s'il y a lieu)
    - Précision de la bibliographie

*(Réf. RTAS - chapitre 7)*



# La présentation

- **Dixième étape : Présentation**
  - Présentation suggérée
    - Page de présentation
    - Page de titre (*RTAS - p. 199*)
    - Résumé (Sommaire)
    - Table des matières (et liste des tableaux et des figures)
    - Introduction
    - Développement
    - Conclusion
    - Notes de fin de document (s'il y a lieu)
    - Annexes (s'il y a lieu)
    - Bibliographie
    - Index (s'il y a lieu)

*(Réf. RTAS - chapitre 7)*

# Conseils pour la rédaction du rapport

- **Lettre de transmission** (*Réf. RTAS - chapitre 5.1.5*)
  - Elle sert à introduire le sujet et à rappeler les objectifs et l'importance de la question traitée. Elle permet à l'auteur de mettre l'accent sur les points importants, d'indiquer ses erreurs ou omissions et d'ajouter des renseignements encore inconnus au moment de la saisie du rapport.  
N.B.: Lorsque le rapport est très bref, cette lettre peut être remplacée par une note qui figure en tête du rapport.
- **Plan**
  - Aussi court soit-il, tout rapport doit comporter un plan. Celui-ci doit convenir au sujet et respecter la logique de ce dernier.
- **Langue et vocabulaire**
  - Le rapport est rédigé dans une langue neutre et correcte. Le registre familier est à proscrire.
  - Il n'y a pas de vocabulaire strictement propre au rapport. Cependant, le vocabulaire utilisé doit être approprié à la discipline et à la méthode.

# Conseils pour la rédaction du rapport

- **Style et ton**

- Le style et le ton du rapport doivent être parfaitement adaptés au contexte du rapport et à son destinataire.

- **Personne**

- Si le rédacteur parle au nom de plusieurs personnes ou au nom de l'organisme ou de l'entreprise qu'il représente, il emploiera la première personne du pluriel.
- Si le rédacteur écrit en sa qualité d'expert, il utilisera le « nous » de modestie en prenant soin d'accorder adjectifs et participes au masculin singulier, si c'est un homme, et au féminin singulier si c'est une femme.
- Le rédacteur n'utilisera le je que s'il parle en son propre nom.
- Il est impératif de conserver la même personne tout au long du rapport.

- **Conditionnel**

- Dans les propositions et dans les recommandations, il est parfois plus pertinent d'employer le conditionnel que le futur.

# Conseils pour la rédaction du rapport

- **Liens** (*Réf. RTAS - Annexe C*)
  - Les transitions sont essentielles, car elles appuient l'argumentation et aident à jalonner les étapes du raisonnement. Elles facilitent le passage d'une idée à l'autre, d'un paragraphe au suivant, et elles mettent en relief une remarque, un fait, un commentaire.
  - Le lien logique qui existe entre le fait constaté et la proposition à laquelle on aboutit ne doit jamais être sous-entendu. Le fait d'affirmer quelque chose ne signifie pas pour autant que l'on prouve ce que l'on affirme. Étant donné que le rédacteur doit amener le lecteur à penser comme lui, il est nécessaire de bien établir et expliquer ce lien logique.
- **Développement et conclusion**
  - Chaque partie du développement doit participer à l'homogénéité du tout et préparer à la conclusion finale.
  - Un développement bien construit doit predisposer le lecteur à la conclusion.
  - Toute information ou observation retenue doit être utile à la démonstration.
  - Le rédacteur ne doit donner son avis qu'après l'avoir suffisamment préparé par l'argumentation tout au long du développement.

# Autres documents

- *Survol des documents techniques*
  - Analyse fonctionnelle (*exemple*)
  - Appel d'offres
  - Cahier des charges (*exemples*)
  - Devis conceptuel (*exemple*)
  - Étude préliminaire (*exemples*)
  - Offre de services
  - Note de service
  - Compte rendu et procès-verbal
  - Communiqué
  - Politique et procédure
  - Soumission et proposition écrite

*Note: Tous les exemples se trouvent dans Moodle, INF 705 - semaine 3.*

# Autres documents

- *Analyse fonctionnelle*

[http://qdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=8873675](http://qdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8873675)

- **Définition**

- Première étape d'une analyse de système, qui consiste à identifier les fonctions qu'il est nécessaire d'associer pour résoudre le problème qu'on veut informatiser.

- **Notes**

- Les fonctions identifiées lors de l'analyse fonctionnelle peuvent être, par exemple :
  - la collecte et la saisie des informations,
  - la description globale et la répartition des traitements, ou encore,
  - la transmission et la diffusion des résultats.
- La seconde étape (l'analyse organique) consistera à étudier chacune des fonctions identifiées lors de l'analyse fonctionnelle

# Autres documents

- *Appel d'offres*

<http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>

- **Définition**

- Procédure d'appel à la concurrence qui consiste, pour l'élaboration d'un projet, à inviter des fournisseurs de biens, des prestataires de services ou des entrepreneurs en construction, à présenter une offre précise en vue de l'attribution d'un marché.

- **Notes**

- Dans la passation des marchés par l'État, il s'agit d'un appel public à la concurrence pour l'attribution d'un marché public de travaux ou de fournitures à un candidat choisi par l'Administration, qui s'engage vis-à-vis de lui à respecter des propositions précises en vue de la conclusion d'un contrat, pouvant être autres que celle des prix.
- L'appel d'offres peut être ouvert, lorsque tous les fournisseurs intéressés ont la possibilité de présenter une offre, et il peut être restreint, lorsque seuls les fournisseurs sélectionnés par l'acheteur éventuel de biens ou de services sont admis à présenter une offre.

Dans le terme appel d'offres, le mot offre s'écrit toujours au pluriel.

- On trouve également de nombreux autres synonymes anglais, quoique ceux-ci soient moins fréquents : *request for offers*, *invitation for offers*, *advertisement to bid*, *tender advertisement*, *request for proposal (RFP)*, *request for information (RFI)*, etc.

# Autres documents

- *Appel d'offres*

[http://ocaq.qc.ca/terminologie/affichage\\_bulletin.asp?ID=222](http://ocaq.qc.ca/terminologie/affichage_bulletin.asp?ID=222)

- Le recours aux appels d'offres a principalement deux buts :
  - la recherche du meilleur prix (ou du meilleur rapport qualité-prix), l'appel d'offres visant à créer une situation de vive concurrence entre les fournisseurs potentiels;
  - la recherche de la transparence dans l'attribution des marchés, élément particulièrement important dans l'Administration publique.
- Les appels d'offres font partie de l'environnement de bon nombre de professionnels [...]. Pour ceux qui œuvrent dans les entreprises et la fonction publique, ils sont un outil de gestion. Pour ceux qui exercent en cabinet, ils peuvent être un passage obligé pour l'obtention de certaines missions [...].



# Autres documents

- *Cahier des charges*

<http://qdt.oqlf.gouv.qc.ca/>

- **Définition**

- Document annexé à un contrat ou à une convention, qui définit certaines obligations administratives, techniques, financières ou autres imposées à l'un des contractants, et qui décrit les travaux et les prestations ainsi que leurs modalités d'exécution.

- **Notes**

- Le cahier des charges correspond à tout document qui définit les conditions d'une autorisation, d'une permission (cahier des charges d'une concession de mine, par exemple) ou à tout document qui comporte l'énumération de clauses et de conditions pour l'exécution des marchés (cahier des charges d'un marché public, par exemple). Le cahier des charges est un élément constitutif du contrat et il se divise habituellement en quatre parties : le cahier des clauses administratives générales, le cahier des clauses techniques générales, le cahier des clauses administratives particulières et le cahier des clauses techniques particulières.
- Le cahier des charges comprend toutes les obligations et dispositions contractuelles relatives à un appel à la concurrence qui peut prendre la forme d'un appel d'offres, ou d'une adjudication, souvent appelée *demande de soumissions*. Le concept de « cahier des charges » s'applique à tous les genres de marchés, qu'il s'agisse de fournitures, de travaux ou de prestation de services. Un cahier des charges est dressé, par exemple, pour les ventes par adjudication (marchés de travaux publics, ventes judiciaires, etc.).

# Autres documents

- *Cahier des charges*

<http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>

- **Notes (suite)**

- Dans le cas des contrats de construction, le cahier des charges renferme un exposé des prescriptions qui régissent l'exécution des travaux, la nature des matériaux à utiliser, les délais d'exécution, les retenues de garantie, etc.
- L'état détaillé descriptif et estimatif de biens et de services, établi par un fournisseur en réponse à une demande, s'appelle *devis*.
- Le terme *cahier de charges*, sans l'article contracté *des* [ *de* + article défini *les* ], prend un sens indéfini et vague; son emploi est donc à éviter.

- **Exemple en ligne (copier le lien dans votre fureteur favori)**

[https://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/ameliorer/marketing-et-vente/page/guides-et-outils-10177/?tx\\_igaffichagepages\\_pi1%5Bmode%5D=single&tx\\_igaffichagepages\\_pi1%5BbackPid%5D=37&tx\\_igaffichagepages\\_pi1%5BcurrentCat%5D=&cHash=a3e5c2ee27bc465c7e316060c8a189e4](https://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/ameliorer/marketing-et-vente/page/guides-et-outils-10177/?tx_igaffichagepages_pi1%5Bmode%5D=single&tx_igaffichagepages_pi1%5BbackPid%5D=37&tx_igaffichagepages_pi1%5BcurrentCat%5D=&cHash=a3e5c2ee27bc465c7e316060c8a189e4)

# Autres documents

- *Devis*

<http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>

- **Définition** (administration publique)

- Document écrit, établi par le fournisseur ou l'entrepreneur, qui indique le détail des biens et services à fournir ou des ouvrages et travaux à exécuter et, généralement, le prix des prestations.

- **Notes**

- Selon les indications qu'il fournit, le devis peut être dit « descriptif », « estimatif » ou « quantitatif ».
- Ne pas confondre *document* ou *dossier d'appel d'offres* et *devis*.
- Bien que le dossier d'appel d'offres puisse contenir un modèle de devis, le devis lui-même est à la charge de l'entrepreneur ou du fournisseur.
- Le terme *devis*, sur un plan strictement linguistique, devrait être réservé au document fourni par le candidat au marché afin d'éviter toute ambiguïté. Le devis a pour but de définir l'objet d'un marché, sa nature, son importance. Il sera clair, réaliste et suffisamment détaillé pour préciser à l'entrepreneur ce qu'on exige de lui et pour établir sa marge de manœuvre.
- Au Québec, le participe *estimé* est parfois utilisé comme substantif pour désigner le devis, par attraction de l'anglais *estimate*. Cependant, ce participe n'est pas substantivé et il vaut mieux l'éviter dans ce sens.

# Autres documents

- *Étude préliminaire*

<http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>

- **Définition** (gestion, gestion de projet)

- Première phase d'étude d'un projet permettant de définir les données générales nécessaires à la réalisation d'un ouvrage ou à la réalisation d'une infrastructure, et à la prévision de l'équipement essentiel à sa réalisation.

- **Notes**

- Les données générales économiques et financières concernent, entre autres, le choix du site, les besoins en énergie, les programmes, etc.

# Autres documents

- *Offre de services (comptabilité)*

[http://ocag.qc.ca/terminologie/affichage\\_bulletin.asp?ID=222](http://ocag.qc.ca/terminologie/affichage_bulletin.asp?ID=222)

- Un processus plus souple que l'appel d'offres.
- Dans le domaine des services professionnels, notamment en expertise comptable et en consultation, la mise en concurrence des fournisseurs potentiels se fait souvent selon des modalités moins contraignantes que l'appel d'offres.
- Le client fait connaître ses besoins de façon générale, sans déterminer le détail des prestations, et demande à des cabinets choisis de faire une **offre de services** (*proposal*) comportant les éléments que ces derniers jugent pertinents.
- Habituellement, le client qui fait une telle **demande d'offres de services** (*request for proposals*) requiert que le niveau de rémunération des services soit indiqué, même si cela ne sera pas le critère de sélection primordial puisque, en l'absence d'un cahier des charges précis, le contenu exact des offres de services variera d'un fournisseur à l'autre.

# Autres documents

- *Note de service*

- **Définition**

- La note de service est le principal document de communication interne. Elle est à distinguer de la note (sans qualification), document adressé à une personne donnée (de rang égal ou supérieur). La note de service est un document administratif plutôt court, qui peut viser à transmettre des instructions ou des renseignements.
    - Elle sert souvent de support matériel à une directive dans laquelle une politique ou une procédure sont définies. C'est souvent par une note de service qu'on répond à une demande de renseignements émise par un ou plusieurs services ou qu'on fait connaître le résumé d'un rapport.

- **Notes**

- L'en-tête d'une note de service comprend les éléments suivants:
      - Le nom et l'adresse de l'organisme ou de l'entreprise,
      - Le nom et le titre du destinataire,
      - Le nom et le titre de l'expéditeur,
      - La date,
      - L'objet.

# Autres documents

- *Compte rendu et procès-verbal*

- **Définition**

- Le compte rendu est l'exposé de ce que l'on a fait, entendu ou observé. Il vise à faire connaître, expliquer ou justifier des actions. Le sens du terme *compte rendu* est plus étendu que celui du *procès-verbal*.
    - En effet, le procès-verbal relate par écrit, en détail et selon des normes strictes ce qui a été dit ou fait pendant une réunion ou une assemblée. L'ordre de présentation des sujets qui feront l'objet de discussions est précisé dans l'ordre du jour, qui apparaît d'habitude dans l'avis de convocation acheminé aux membres conformément aux détails prescrits par l'assemblée.
    - Qu'il s'agisse d'un compte rendu ou d'un procès-verbal, un ton impersonnel est de rigueur.

# Autres documents

- *Compte rendu et procès-verbal*

- **Notes**

- Contenu du compte rendu:

- Le nom du groupe, du comité, de l'assemblée, etc.,
- Le titre de l'événement,
- La date, l'heure et le lieu de la réunion,
- La liste alphabétique des personnes présentes,
- Le nom du président et du secrétaire,
- Le résumé chronologique des faits,
- L'heure de clôture de la réunion,
- La signature du président et du secrétaire.

- Contenu procès-verbal:

- Le nom corps constitué,
- Le titre de l'événement,
- La date, l'heure et le lieu de la réunion,
- La liste alphabétique des personnes présentes, absentes et invitées,
- Le nom du président et du secrétaire,
- L'adoption de l'ordre du jour,
- L'adoption du procès-verbal de la réunion précédente,
- Les différents points à l'ordre du jour,
- L'heure de clôture ou d'ajournement de la réunion,
- La signature du président et du secrétaire.



# Autres documents

- *Communiqué*

- **Définition**

- Un communiqué est un message court portant sur des personnes, des produits, des services ou des événements, qu'une entreprise transmet au public.
    - Il doit être rédigé dans un style simple et concis, susceptible d'être compris par le plus grand nombre possible de personnes.
    - Le communiqué doit répondre aux six grandes questions du journalisme (Qui? Quoi? Où? Quand? Comment? Pourquoi?)

- **Notes**

- Contenu du communiqué :
      - La provenance du communiqué (que donne l'en-tête),
      - L'avis de publication (la mention « Pour publication immédiate » est employée surtout pour les communiqués de nature publique, mais pas uniquement),
      - La date de rédaction (il est parfois opportun d'ajouter deux jours à la date réelle de l'envoi pour que le communiqué paraisse plus récent),
      - Le titre,
      - Le corps du texte,
      - La mention – 30 -, qui indique la fin du communiqué (les deux - ## - appartiennent au protocole anglais),
      - La source (le nom d'une personne de l'organisation et son service).

# Autres documents

- *Politique*
  - **Définition**
    - La politique désigne une prise de position globale d'un organisme relativement à un sujet donné. Souvent axé sur un principe de comportement, elle vise à permettre au personnel d'agir dans les limites de ses attributions et en étant bien informé des principes que l'organisme s'est donnés. Les rédacteurs doivent la libeller avec une certaine flexibilité pour qu'elle soit applicable dans les situations d'urgence.
  - **Notes**
    - Exemples de politiques :
      - Politique sur la reconnaissance des groupements étudiants,
      - Politique sur la sécurité du travail,
      - Etc.
    - La politique est composée d'un certain nombre d'articles qui vont du général au particulier. L'exemple ci-dessous porte sur la reconnaissance des groupements étudiants :
      - Définitions
      - Renseignements généraux
      - Obligations de l'université
      - Inspection
      - Avis d'infractions
      - Dispositions diverses

# Autres documents

- *Procédure*
  - **Définition**
    - La procédure énonce les formalités administratives à respecter pour parvenir à un certain résultat. Il s'agit d'un document dans lequel on instruit le lecteur des étapes (règles d'organisation, procédés) à suivre pour accomplir une tâche.
    - La politique et la procédure sont à la gestion ce que la loi et le règlement sont à la législation. Il est à noter que la procédure est parfois intégrée ou annexée au règlement.

# Autres documents

- *Soumission et proposition écrite*
  - **Définition**
    - *Soumission* et *Proposition écrite* sont les deux termes les plus couramment employés dans le domaine des offres de service.
    - La *soumission* est un document écrit dans lequel un entrepreneur désirant obtenir un marché par adjudication fait connaître ses conditions et s'engage à respecter les clauses du cahier des charges. La soumission est donc un document *sollicité* par le donneur d'ouvrage.
    - En revanche, la *proposition écrite* est essentiellement une offre de service *non sollicitée*, c'est-à-dire dont l'auteur n'est pas guidé dans sa démarche par les directives d'un cahier des charges.
    - Dans les deux cas, l'élément clé de la rédaction est la *persuasion*.

# Autres documents

- *Soumission et proposition écrite*
  - **Notes**
- Contenu de la soumission:
  - Le sommaire,
  - La compréhension du mandat,
  - La démarche de l'intervention,
  - La méthodologie,
  - Les coûts,
  - L'expérience similaire,
  - Les ressources affectées au projet,
  - Les annexes.
- Contenu de la proposition écrite:
  - Le sommaire d'au plus 250 mots,
  - L'introduction,
    - Le but du document
    - Le ou les problèmes à résoudre
    - L'ampleur du travail
    - La méthodologie
    - Etc.
  - La description du programme proposé (ou des solutions de rechange),
  - L'analyse des coûts-avantages,
  - La description de l'expérience similaire,
  - Les annexes (le cas échéant).

# EXERCICE 2