

# Rédaction de rapports



Département Statistique pour le Développement  
Secrétariat de la Communauté du Pacifique  
Nouméa, Nouvelle-Calédonie

2003

This training material has been prepared by the Statistics for Development Programme at the Secretariat of the Pacific Community. It is aimed at middle level staff who work with statistical data and shows them how to analyse and present data.

The material contained here should not be reproduced without the permission of the SPC. Enquiries should be addressed to the Manager of the Statistics for Development Programme, Secretariat of the Pacific Community, B.P. D5, 98848 Noumea Cedex, New Caledonia; or telephone (687) 26.20.00, fax (687) 26.38.18 or email: [Stats&Demog@spc.int](mailto:Stats&Demog@spc.int)

## Table des matières

1. INTRODUCTION.....	1
2. LES ÉLÉMENTS DE GRAMMAIRE .....	2
3. UN LANGUAGE CLAIR.....	3
3.1 INTRODUCTION.....	3
3.2 UNE STRUCTURE DE PHRASE POSITIVE .....	3
3.3 AMBIGÜITÉ .....	4
3.4 LA LONGUEUR DE LA PHRASE .....	6
3.5 ABRÉVIATIONS ET JARGON .....	10
3.6 LES MOTS LONGS ET COMPLEXES .....	10
3.7 BIAIS DU AU GENRE.....	12
3.8 RÉSUMÉ .....	13
4. RÉDIGER DES DOCUMENTS ET DES RAPPORTS .....	16
4.1 INTRODUCTION.....	16
4.2 COMPRENDRE LES INSTRUCTIONS .....	16
4.3 RECHERCHER L'INFORMATION .....	17
4.4 ORGANISER L'INFORMATION .....	18
LES ÉBAUCHES ÉCRITES.....	19
PENSE-BÊTES .....	20
DIAGRAMMES "EN ARÊTE DE POISSON" OU PLANS HORIZONTAUX .....	23
DIAGRAMMES EN TRIANGLES .....	24
DIAGRAMMES EN ARBRES.....	25
RÉSUMÉ .....	25
4.5 COMPOSER LE PREMIER BROUILLON .....	25
4.6 PRÉPARER LE BROUILLON FINAL.....	26
4.7 LES RAPPORTS – PLUS D'INFORMATION .....	27
4.7 LES RAPPORTS – PLUS D'INFORMATION .....	28
4.8 FORMAT DÉTAILLÉ D'UN RAPPORT OFFICIEL.....	30



# 1. Introduction

## ***communiquer des idées***

La rédaction de rapports, c'est la communication. Il n'est pas important de savoir si les arguments sont bons ou pas, si le rapport est difficile à lire le lecteur perdra le message. On peut aider le lecteur à comprendre le rapport de deux façons. La première est de s'assurer que les phrases et les paragraphes sont clairs. La deuxième est de faire en sorte que le rapport ait une bonne structure.

La première partie de ces notes contient des astuces et des grandes lignes pour utiliser la langue française de la bonne manière. Dans la deuxième partie on verra comment structurer le rapport de manière à augmenter la compréhension du lecteur sur ce à quoi on veut en venir. Les deux derniers chapitres donnent une introduction aux logiciels Windows 95 et Word 97 qui vont aider à préparer votre rapport.

## ***s'exercer, s'exercer, s'exercer***

Ce cours donne une introduction utile à la rédaction de documents et de rapports, mais vous ne serez probablement pas capables de rédiger de bons documents ou de bons rapports en une nuit. Il faudra vous exercer à structurer les documents et à exprimer vos idées de manière claire et simple.

## 2. LES ÉLÉMENTS DE GRAMMAIRE

### ***qu'est-ce que la grammaire ?***

La grammaire d'une langue, ce sont simplement les règles qui permettent de rassembler les mots correctement pour constituer une phrase. Toutes les langues ont une grammaire. Les règles grammaticales du français sont malheureusement très compliquées, et sa grammaire donne la migraine même à ceux dont c'est la langue maternelle. !

### ***on doit comprendre la grammaire***

On doit comprendre les principes de la grammaire française quand on écrit des documents qui devront être lus et compris. Si on fait des erreurs de grammaire, le sens des phrases pourra ne pas être clair, et les lecteurs pourront ne pas comprendre ce qu'on essaye de leur dire.

On trouve de nombreux livres pour expliquer la grammaire française, et la plupart des dictionnaires comportent une section qui lui est consacrée. Voici une liste des points de grammaire principaux, et si vous voulez en savoir plus sur la grammaire vous devrez consulter un livre ou un dictionnaire.

### ***lire la phrase à voix haute***

Quelquefois on a de grosses difficultés à évaluer si une phrase est correcte ou non. Les experts recommandent de lire une phrase à voix haute pour voir si elle sonne juste. Comme la plupart d'entre nous ont parlé et entendu le français avant de l'écrire, il est plus facile d'écouter une phrase plutôt que de la lire pour la comprendre.

### 3. UN LANGUAGE CLAIR

#### Introduction

##### *pensez toujours au lecteur*

On doit utiliser un langage clair pour être sûr qu'un document sera facile à lire. Il suffit de suivre quelques règles simples pour avoir un style d'écriture efficace.

#### UNE STRUCTURE DE PHRASE POSITIVE

##### *une expression positive*

Les phrases doivent être **écrites dans un sens positif**. beaucoup de gens pensent que leur style d'écriture a plus de force s'ils utilisent "non", "pas" et "jamais".. Quand on utilise ces mots, on dit qu'ils ont un caractère négatif.

Par exemple :

*Vous ne pourrez pas passer l'examen si vous ne remplissez pas toutes les conditions requises.*

Le ton autoritaire d'une phrase négative peut irriter un lecteur, et le rendre réticent à accepter vos idées ou vos arguments. Pour palier à cela essayez toujours de construire vos phrases dans le sens positif :

*Vous passerez votre examen quand vous aurez rempli toutes les conditions requises.*

Le sens est le même, mais le lecteur sera dans de meilleures dispositions pour lire votre document.

## EXERCICES

Ré-écrivez les phrases suivantes avec une structure positive :

- 1 La hauteur de la barrière ne devra pas être inférieure à 1,50 mètres.

.....  
 .....

- 2 Cette police ne sera pas valide si elle n'est pas contresignée par notre représentant légal.

.....  
 .....

3 Le syndicat n'acceptera pas de membres étudiants s'ils ne sont pas inscrits à temps partiel dans un cursus régulier de préparation de licence.

.....

.....

4 Ne retardez pas le dépôt de ce formulaire si vous ne connaissez pas votre numéro de passeport.

.....

.....

5 Cochez cette case si vous ne touchez pas de pension.

.....

.....

6 Aucune provision ne peut être annulée sauf en cas d'accord entre la compagnie et le souscripteur de l'assurance.

.....

.....

## Ambiguïté

### **ambiguïté**

Beaucoup de mots ont plus d'un sens. L'ambiguïté apparaît quand les rédacteurs ne donnent pas un sens clair à ce qu'ils veulent dire.

### **quelquefois difficile à déceler**

Quelquefois l'ambiguïté d'une expression est difficile à déceler. Regardez cette phrase :

*Une utilisation plus étendue de l'énergie est obtenue avec des réactions de températures plus élevées.*

Maintenant regardez deux interprétations :

Moins d'énergie est utilisée à de plus hautes réactions de température

Plus d'énergie est utilisée à des réactions de températures moins élevées

Quelle interprétation avez-vous lu ? Quelle que soit l'interprétation choisie, on n'a aucun moyen de savoir si vous avez raison ou tort, car la phrase d'origine est ambiguë.

### **faites attention avec les pronoms !**

L'ambiguïté apparaît souvent aussi quand on utilise des pronoms, particulièrement *que, ce, il et ils*. Par exemple, on pourrait facilement interpréter la phrase suivante dans le mauvais sens :



*M. Dupont a écrit une lettre pour remercier M. Martin de sa soumission qui a été envoyée lundi*

Est-ce que le pronom "qui" se réfère à la lettre ou à la soumission ? Faites attention à ne pas écrire de phrases ambiguës !

## EXERCICES

Ré-écrivez ces phrases de manière à ce qu'elles ne soient plus ambiguës :

- 1 Mr Frazer a dit qu'il avait dit que ABC avait trop d'employés pour 200 personnes.

.....  
 .....

- 2 Le gouvernement paye une mère adoptive plus pour garder un enfant qu'il paye sa propre mère.

.....  
 .....

- 3 Le profit de l'année dernière tel que rapporté par le trésorier, le plus petit que nous ayions eu en cinq ans, a déjà été dépassé.

.....  
 .....

- 4 Il est recommandé que le preneur éventuel obtienne un avis professionnel sur les fondations requises pour toutes les structures construites ou louées pendant ce développement quand l'emplacement de l'immeuble est déterminé.

.....  
 .....  
 .....  
 .....

- 5 Quand l'avocat termine le discours d'ouverture du parquet il peut commencer.

.....  
.....  
6 Une déclaration statutaire sera demandée à toute épouse dépourvue de ressources et autres membres du ménage si considéré nécessaire par le directeur.

.....  
.....  
7 Si vous avez plus de 70 ans ou que vous êtes aveugle et de sexe masculin, vous pouvez postuler.

.....  
.....  
8 Un avis de tout changement de l'utilisateur de l'argent de l'emprunt doit être notifié dès que vous en êtes avisé.

.....  
.....  
9 Les officiers de police ont reçu l'ordre de cesser la boisson après minuit.

## LA LONGUEUR DE LA PHRASE

### *longueur de phrase*

il est difficile de savoir quelle est la meilleure **longueur de phrase** à utiliser, car ça dépend très souvent du rapport lui-même et des sujets couverts. Néanmoins, en général plus les phrases sont courtes, plus elles sont compréhensibles.

Chaque phrase doit contenir un thème, et un seulement. Si vous avez plus d'un thème dans une phrase, alors arrêtez et commencez une nouvelle phrase. Le cerveau humain s'arrête au point, et résume le contenu de la phrase qui précède le point. Si une phrase continue indéfiniment, le cerveau ne peut pas identifier clairement les questions importantes.

Que faire si on a une longue phrase de plusieurs propositions ? Dans ce cas on doit essayer d'exprimer les idées sous forme de **points**. Une liste de points est idéale quand on a plusieurs idées liées et qu'on veut que le lecteur puisse les interpréter facilement. On doit présenter chaque idée dans

une liste en les séparant par un numéro d'ordre ou un tiret. Ceci aide le lecteur à identifier clairement chaque idée nouvelle. Si on décide d'utiliser une liste, il faut s'assurer que la structure de chaque point est la même (par exemple, utilisez l'affirmative).

## EXERCICES

Ré-écrivez ces phrases de manière à ce qu'elles soient plus courtes et plus facile à comprendre (vous pouvez aussi utiliser une liste ou plusieurs phrases) :

- 1 Bien que Niué bénéficie d'un des plus hauts niveaux de vie parmi les nombreuses îles du Pacifique Sud sans signes évidents de pauvreté ou d'inégalité, depuis quelques années a émergé un degré de vulnérabilité qui n'avait pas encore été connu jusqu'à présent, avec la baisse de l'aide et de l'assistance extérieure et les diminutions de budget et réductions des effectifs des services publics.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2 Le Département de la statistique fournira des superviseurs, des formateurs, deux véhicules (van et pickup) un ordinateur, trois opérateurs de saisie, y compris des fonds pour le codage, le traitement (y compris le contrôle), et les activités d'après énumération, la préparation et l'impression du rapport.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 3 À la base de toute approche élaborée pour répondre à ces questions nombreuses et variées, il y a le besoin d'établir un dialogue à double sens

entre les producteurs de données statistiques et les utilisateurs de données statistiques pour s'entretenir et discuter des problèmes et des intérêts à produire et à utiliser des données par genre.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4 Les enquêtes sur les revenus, la consommation et les dépenses ont pris plus d'importance dans les années qui ont suivi la période post-Deuxième guerre mondiale, et les raisons en étaient un intérêt accru dans les mesures du niveau de vie et les disparités dans le niveau de vie et l'accent de plus en plus grand donné sur les bases de données pour la planification socio-économique et le processus de décision.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5 Les participants, qui représentaient les producteurs de données et les utilisateurs de données des différentes îles de la région, ont échangé des informations et/ou de l'expérience sur 1) le type et la qualité des données statistiques disponibles sur les femmes et les hommes dans leurs pays respectifs, 2) l'utilisation des données statistiques disponibles par genres, et 3) les manques de données et les difficultés engendrées par les concepts et méthodologies appliqués dans les collectes de données techniques existantes.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6 La question de savoir qui est un membre habituel du ménage de l'échantillon et qui ne l'est pas est laissée en général au jugement du chef de famille, ou

d'un membre responsable qui fournit les informations pour les questions, mais on doit faire preuve de soin et de précaution pour s'assurer que chaque personne est traitée comme faisant partie d'un, et un seul ménage, et pas plus d'un.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 7 Une tendance notable et significative a émergé dans le pays, où le taux d'assiduité est fort, presque mais pas tout-à-fait égal entre les filles et les garçons au niveau de l'école primaire et au niveau du secondaire, avec un niveau à peine meilleur de réussite scolaire chez les filles.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Débarrassez-vous d'au moins 50 mots pour réduire la longueur de la phrase :

On raconte beaucoup d'histoires et de légendes des plus passionnantes sur la manière dont, aux anciens temps, les hommes avaient l'habitude d'utiliser toutes sortes de déguisements pour pouvoir pénétrer, sans être reconnus, dans les usines de leurs concurrents pour essayer de voler leurs secrets, secrets qui étaient jalousement gardés. Même au dix-neuvième siècle, cette pratique n'était en aucun cas inconnue comme moyen de procéder, et on dit que pas plus de cinq personnes seulement ont jamais été acceptées dans une des premières usines de Bessmer. De nos jours, les informations sur les nouveaux procédés sont en général largement publiées pour toutes les personnes concernées ou intéressées et nous ne sommes pas dans l'obligation d'adopter de telles mesures d'une nature si désespérée pour être en mesure de les obtenir.

## Abréviations et jargon

### *abréviations et jargon*

Vous pouvez souvent gagner du temps en utilisant des **abréviations** et du **jargon**. Le jargon est l'utilisation de termes techniques que le lecteur peut ne pas comprendre, comme "la zone de dénombrement" et "l'unité d'échantillonnage primaire".

On doit s'assurer que les abréviations et le jargon utilisés sont familiers au lecteur. Si vous n'en êtes pas sûr, alors ne les utilisez pas. Et si vous les utilisez, prenez soin de définir les termes. On ne veut pas rendre le lecteur perplexe. Si on utilise une abréviation, alors on la met entre parenthèses à côté de l'expression en entier :

*Le rapport est sur le Secrétariat général de la Communauté du Pacifique (CPS) qui est un organisme régional mis en place pour ...*

Dans le cas de jargon, écrivez-le entre des virgules après le mot original. On peut aussi utiliser des apostrophes pour avertir le lecteur que c'est un terme à retenir :

*... erreur due au choix de prendre un échantillon à la place d'un recensement, appelée 'erreur d'échantillonnage', est ...*

### *glossaire*

En plus, on doit toujours inclure un **lexique des termes et abréviations** à la fin du rapport. Si le lecteur oublie le sens d'une abréviation, il peut se référer au lexique.

## 3.6 LES MOTS LONGS ET COMPLEXES

### *... doivent être évités*

On ne doit jamais se sentir obligé d'écrire un rapport avec des mots longs et compliqués. L'écriture, c'est la communication, ça n'est pas impressionner le lecteur avec votre vocabulaire. Vous devez toujours garder en mémoire les destinataires de votre rapport – s'il est destiné à des experts comme vous-même, alors vous pouvez utiliser des termes compliqués et des termes techniques. Si le rapport est destiné au public, alors vous devrez faire dans la simplicité, choisir un style d'écriture aussi facile que possible.

Rappelez-vous que si vous devez prendre un dictionnaire pour chercher le sens d'un mot, votre lecteur devra le faire aussi, ce qui ralentira la lecture du document.

## EXERCISES

Réduire la longueur des phrases :

- 1 Rapport annuel : L'implantation des prévisions budgétaires des programmes dans le sens de la restructuration du format de la dotation a été différée en attendant les nouvelles dispositions.

.....  
 .....  
 .....

- 2 Soumission : Objet : Le fait que les bureaux dans le département soient si éloignés les uns des autres : cette état de fait engendre du travail supplémentaire car chaque division du département doit créer ses propres systèmes de communication et de classement pour faire face aux conditions nécessaires au travail avec d'autres divisions dans le département.

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

- 3 Dans le domaine des activités éducatives, des conditions financières rigoureuses obligent les membres des conseils d'administration des écoles à effectuer des réductions de budget de façon draconienne dans des domaines considérés comme non-indispensables.

.....  
 .....  
 .....

- 4 La liste suivante donne quelques indications sur les activités qu'une organisation doit entreprendre de manière à implanter avec succès un programme d'action positif pour les femmes.

.....  
 .....  
 .....

5 Suite aux dispositions de la loi de l'état dans la section sus-mentionnée, le département de la police est autorisé et chargé par la présente de conduire une fouille complète et entière des lieux. Le commissaire préparera un rapport complet et entier sur cette fouille.

.....  
.....  
.....  
.....

6 Toute personne qui enregistrera des véhicules à moteur de tout et n'importe quel type à Tuvalu devra obtenir une assurance au tiers pour ces véhicules.

.....  
.....  
.....

7 Sous réserve que ce produit soit utilisé en accord avec les instructions d'utilisation, sous réserve qu'il n'ait pas été employé à mauvais escient, sous réserve qu'aucune altération non autorisée, aucune modification ou substitution de quelque pièce détachée n'ait été faite, et sous réserve que le numéro de série n'ait pas été effacé ou altéré, ce produit est garanti pour cinq ans à partir de la date d'achat contre tout défaut dans la façon ou les matériaux.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### 3.7 BIAIS DÛ AU GENRE

**... doit être évité**

Vous devez toujours essayer d'éviter tout biais dû au genre. Ce biais survient quand vous présumez du sexe de votre lecteur. Au lieu d'utiliser des pronoms tels que il, elle, lui-même, elle-même, utilisez plutôt il/elle, ils/elles, eux-mêmes, leur.

.....



## EXERCICES

Ré-écrivez les expressions suivantes en éliminant les genres.

Maîtresse de maison	travailleur à domicile, chef de maison
Le meilleur homme pour ce travail	.....
Président	.....
Doctoresse	.....
Marie Dubois, femme de carrière	.....
Femme de ménage	.....
Un homme et sa femme	.....
Mrs. Thatcher et Ronald Reagan	.....
Les hommes et les femmes	.....

## RÉSUMÉ

*... utilisez votre bon sens*

On a vu dans les sections précédentes des termes techniques sur le langage. Quand on écrit on ne pense pas forcément aux termes techniques. "Est-ce que cette phrase a une structure positive ?" ou bien : "Est-ce que cette phrase est active ou passive ?". Bien sûr que non ! Mais on doit lire son rapport du point de vue du lecteur, et se poser des questions comme :

- ?** Est-ce que les phrases sont trop longues ?
- ?** Est-ce que les termes et concepts ont été bien expliqués ?
- ?** Est-ce qu'il y a trop de jargon ?
- ?** Est-ce que les idées et les conclusions sont exprimées suffisamment clairement ?
- ?** Est-ce que les arguments sont clairs et faciles à suivre ?
- ?** Est-ce que les phrases sonnent juste quand on les lit à haute voix ?
- ?** Est-ce que le même temps (présent ou passé, dans la plupart des cas) a été utilisé tout au long du document ?

## EXERCICES

Ré-écrivez les phrases suivantes en langage clair. Quand vous lisez les phrases, pensez à ce que le rédacteur a voulu dire, et voyez si vous pouvez écrire la même chose dans un langage clair et direct.

- 1 Par la présente, je suis très heureuse d'accuser réception de votre communicatin écrite datée du quinze mars 1998, et reçu dans nos bureaux à peu près deux semaines plus tard, le 30 mars 1998.
- 2 Dans ces circonstances, étant donné un certain nombre de facteurs et conditions, l'Office de la statistique n'est pas en mesure en ce moment de fournir à votre organisation les informations statistiques que votre organisation réclame dans votre courrier.
- 3 Dû aux contraintes et limitations de personnel et économiques très serrées, notre Office de la statistique n'a pas été en mesure de conduire et procéder à une enquête sur les emplois dans le secteur des affaires privé depuis un temps considérablement long, en fait trois années.
- 4 Néanmoins, nous pouvons seulement suggérer et recommander que votre organisation honorable et hautement respectée continue ses communications avec notre office, et notre office notifiera votre organisation dès que les données sont disponibles, à un stade du futur assez proche.
- 5 Une fois encore, je dois prendre le temps de vous remercier de vos communications écrites et j'espère que nous continuerons cet échange franc et positif à travers les semaines et les mois qui suivront.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Écrivez vos principales tâches et attributions (ou activités) sous la forme d'une description de poste claire.

**Titre du poste :** .....

**Supérieur direct :** .....

**Tâches et attributions :** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Résultats :** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 4. RÉDIGER DES DOCUMENTS ET DES RAPPORTS

### Introduction

#### *par où commence-t-on ? ...*

Maintenant qu'on connaît les outils qui permettent de rédiger efficacement, par où commence-t-on ?

Beaucoup de gens pensent que la partie la plus difficile de la rédaction est de commencer à écrire. Ils pensent que la première chose à rédiger est le rapport ou la lettre pour leur chef. Est-ce que c'est vraiment dingue de penser qu'on peut simplement s'asseoir et rédiger un document complet ? Alors par où commence-t-on ?

#### *... avec un plan*

En pratique, on utilise le même type de plan pour les différents documents préparés dans un bureau. Toutes les lettres, fax, Mél, documents de travail ou rapports ont la même structure, quelle que soit l'apparence du produit fini. Bien sûr, les détails peuvent changer complètement selon qu'il s'agit d'une lettre simple ou d'un rapport complet ! En premier lieu, il faut se familiariser avec le plan, et ensuite l'appliquer à la rédaction.

Rappelez-vous simplement qu'un rapport représente un type particulier de document. Bien que ce soit le type le plus détaillé et le plus complexe, on applique quand même les mêmes principes que ceux appliqués à d'autres types de documents. Bien souvent, quand on écrit un rapport, les têtes de chapitres et le format choisi dictent la structure (un exemple au paragraphe 4.8).

#### *cinq étapes dans la rédaction d'un document*

Un bon rédacteur doit passer par cinq étapes de base dans la rédaction d'un document de qualité. Notez que pour des documents plus 'routiniers' on ne passera pas forcément par ces étapes consciencieusement, mais on l'aura fait (ou quelqu'un d'autre l'aura fait) quand le document a été préparé à l'origine.

Voici ces étapes :

- 0** comprendre les instructions;
- 0** rechercher les informations;
- 0** organiser les informations;
- 0** composer le premier jet, et
- 0** préparer le projet final de document.

### COMPRENDRE LES INSTRUCTIONS

#### *comprendre les instructions*

C'est un travail important quand on commence un document. Cela déterminera ce que vous recherchez, et où, le détail et l'urgence du travail. Essayez d'identifier :

- ? **le but** – quel est le sujet du document, et pourquoi le rédigez-vous ?
- ? **l'étendue** – combien de questions allez-vous aborder, et lesquelles ?
- ? **les recommandations** – est-ce qu'on vous demande de faire des recommandations sur les questions abordées, et de quel type sont-elles ?
- ? **le public** – pour qui écrivez-vous, et quel est le degré de formalisme requis ?

### **objectifs**

Quelquefois on vous donnera des objectifs, surtout si vous préparez un rapport. Les objectifs définissent l'objet, l'audience et l'ampleur du rapport. Si les objectifs ne définissent pas ces critères, la première chose à faire est de les clarifier.

### **brainstorming**

Avant de commencer, il est souvent très utile de vous réunir avec un groupe de collègues et avoir une séance de "brainstorming". Le brainstorming est un très bon moyen de voir les différentes manières et perspectives pour s'attaquer à un problème. L'idée de base d'une séance de brainstorming est que vous exposez le sujet et quelques informations générales. À partir de là, chacun donne des idées sur les recherches à entreprendre, comment analyser, les gens qui pourraient aider, etc. Dans ce type de séance on doit encourager les participants à exposer toutes les idées qui leur viennent en tête, même si on les considère complètement absurdes au départ.

## **RECHERCHER L'information**

### **savoir de quoi on parle**

La partie la plus importante de la rédaction d'un rapport est peut-être la recherche d'information. Les rapports sont censés expliquer ou relayer une information au lecteur. Pour que votre rapport passe l'information, il faut savoir de quoi vous parlez.

### **consulter les ressources existantes**

Il existe de nombreuses façons d'obtenir des informations sur un sujet. La façon la plus courue est de consulter les rapports ou la documentation existante. Très souvent elle prend la forme d'articles publiés, de livres ou de rapports. On peut prendre aussi la documentation et les comptes-rendus de réunions précédentes. Si possible, pour équilibrer le rapport, essayez de trouver des points de vue opposés.

### **parler aux gens**

Vous pouvez également récolter des informations en parlant aux personnes impliquées dans le domaine de recherche. C'est souvent une très bonne manière de commencer, car ils peuvent donner des points de vue de départ et indiquer où aller rechercher l'information. Les personnes à contacter peuvent être des collègues, ou bien travailler dans d'autres organisations. Essayez de contacter le plus de personnes possible.

### **faire votre propre recherche**

Le dernier point d'information est votre propre recherche. Elle peut comprendre des tests, l'observation de l'environnement, des expériences. Bien que ce soit très lent, ça permet de vérifier que les expériences sont entreprises correctement et mesurent précisément ce que vous voulez !

***vérifiez vos sources***

Si vous utilisez des informations d'une autre source, comme un livre ou un rapport, pensez à vérifier :

- 0** la réputation de l'auteur;
- 0** la date à laquelle l'information a été compilée ou révisée;
- 0** la raison pour laquelle l'information a été diffusée, et à quel point elle se rapproche de votre objectif (est-ce qu'elle est biaisée d'une quelconque façon ?); et
- 0** si l'information est étayée par des faits et des diagrammes qui peuvent être vérifiés par d'autres sources.

***organisez votre recherche***

Une fois la recherche terminée, groupez les informations en chapitres. Ces chapitres doivent être très larges au départ. Quand vous avez les grands titres, divisez-les en chapitres plus ciblés.

***assurez-vous que votre recherche est pertinente***

Après la recherche, vous devez avoir accumulé un grand nombre d'informations. Vous n'avez pas besoin de mettre la recherche au complet dans votre rapport final. Parcourez les informations et jetez-y un regard critique. Est-ce qu'elles sont importantes pour votre rapport ? Est-ce qu'on a besoin de plus d'informations ? L'idée est de rejeter toute information inutile.

***identifier les points principaux***

Une fois que vous avez groupé vos informations et rejeté toutes celles qui ne conviennent pas, parcourez-les et identifiez les points principaux. Ceux-ci sont en général les idées importantes, ou peut-être les thèmes récurrents. Votre rapport sera basé sur les points principaux, alors assurez-vous que ce sont les bons ! Ils peuvent être très utiles quand vous organisez la structure de votre document.

**ORGANISER L'INFORMATION*****l'information doit être présentée dans un ordre logique***

Il est essentiel de présenter les informations dans un courant logique et structuré. Vous ne pourriez pas lire le manuel que vous avez sous les yeux si vous sautiez d'un paragraphe sur le style d'écriture à un paragraphe sur l' manière de rédiger un rapport. Si vous en prenez le temps, il est facile de réaliser une présentation logique de l'information. Un certain nombre d'astuces peuvent vous y aider, par exemple :

***plusieurs méthodes***

- **ébauches écrites** – vous écrivez quelques phrases pour décrire les grandes lignes de votre argumentaire ou de vos idées principales;
- **pense-bêtes** – vous faites une liste, et ordonnez vos idées et vos points principaux;
- **schémas horizontaux** ou **diagrammes “en arêtes de poisson”** – vous suivez une idée ou un thème jusqu'à sa conclusion logique;
- **diagrammes en triangles** – c'est la même chose que les diagrammes “en arêtes de poisson” dans le sens où ils représentent le développement d'idées dans un schéma;
- **diagrammes en arbre** – vous faites une liste de chacun de vos points par ordre

d'importance, ensuite vous ajoutez des informations pertinentes en-dessous de chaque point.

**trouvez la méthode qui vous convient**

Des personnes différentes choisissent des méthodes différentes. Vous devez essayer chacune de ces astuces d'organisation et choisir celle que vous trouverez la plus facile. Vous serez surpris de voir à quel point elles vous aident à organiser vos informations.

**Les ébauches écrites**

**notez les sujets à couvrir**

Les ébauches écrites sont bonnes pour des documents relativement simples, ou des documents que vous écrivez régulièrement et dont les sujets à couvrir vous sont familiers. Peu importe ce que vous écrivez, commencez d'abord par jeter sur le papier les sujets que vous voulez traiter. Il vaut mieux les noter sous la forme de points pour le moment.

**exemple**

Par exemple, imaginons qu'on me demande d'écrire un rapport qui explique à mes supérieurs pourquoi on utilise tant de papier. Je ferai la liste de tous les points principaux dont je veux parler dans mon rapport :

**faire la liste des points ou des sujets ...**

*a. les travaux pour lesquels on utilise du papier*

- *imprimer des rapports*
- *correspondre avec les clients*
- *impressions ordinateur*

*b. le personnel est compétent pour ça*

*c. les autres solutions sont coûteuses*

- *internet*
- *téléphone*

*d. comparaison avec d'autres services*

**... ensuite les mettre par ordre d'importance**

Maintenant que j'ai terminé, je peux les mettre par ordre d'importance. Je dois identifier quels sont les sujets les plus importants à traiter, et les mettre en ordre.

Dans cet exemple, je pourrais penser que (c) est le point le plus important, suivi de (d), (a) et enfin (b). Quand vous commencez à écrire, vous devez traiter les points par ordre de priorité.

**les sujets les plus importants d'abord**

La mise en ordre est une étape très importante, car le lecteur s'attend à lire les sujets les plus importants en premier. Imaginez que vous êtes en train de lire un document et que le point le plus

important se trouve à la dernière ligne de la dernière page ... vous vous serez probablement arrêté de lire bien avant la fin !

## Pense-bêtes

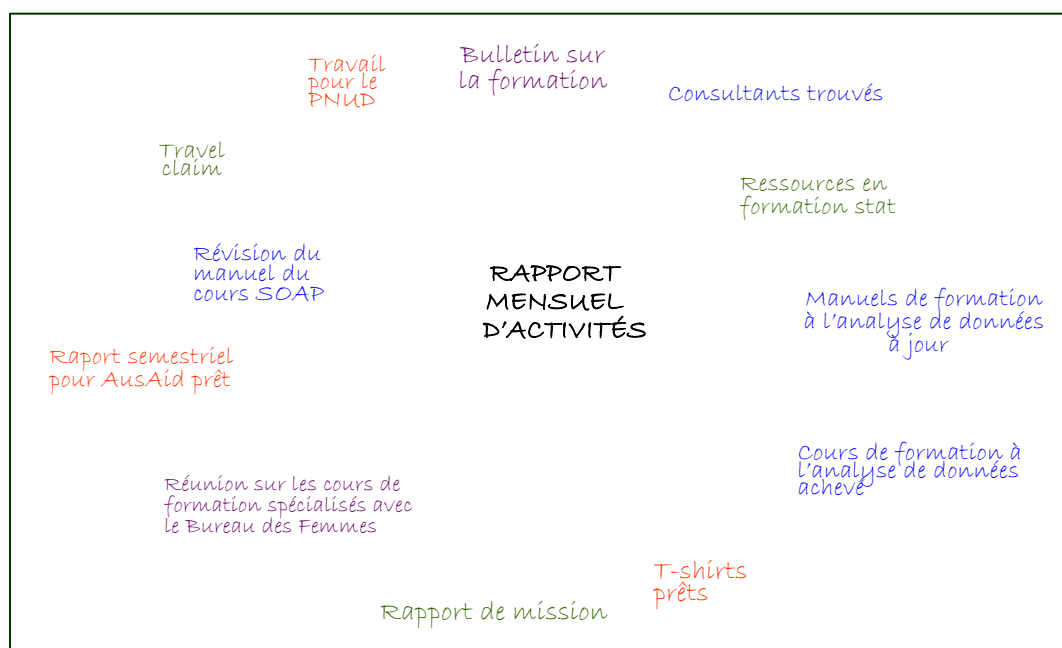
### *pense-bêtes ...*

Un pense-bête est un outil utile pour faire la liste des sujets et les mettre par ordre de priorité, particulièrement si on n'est pas sûr des sujets impliqués et de comment ils sont imbriqués. Dans l'exemple ci-dessus les sujets étaient très clairs et on pouvait en dresser la liste. Il n'est pas toujours facile de les identifier.

### *... faites une liste de tout ce qui se rattache à votre sujet*

Quand on fait un pense-bête, on écrit le sujet du document au milieu de la page. Ensuite on écrit autour tout ce qui peut se référer à ce sujet, en groupant les sujets apparentés si possible. C'est une bonne idée d'utiliser des couleurs différentes pour chaque sujet dans le pense-bête – ça stimule la créativité. On doit écrire tous les sujets auxquels vous pouvez penser – même s'ils ont l'air idiots. On pourra décider plus tard si on les inclue dans le document ou non.

Voici un exemple de pense-bête pour un rapport mensuel. On a d'abord fait la liste de toutes les activités en utilisant la même couleur pour les activités similaires :



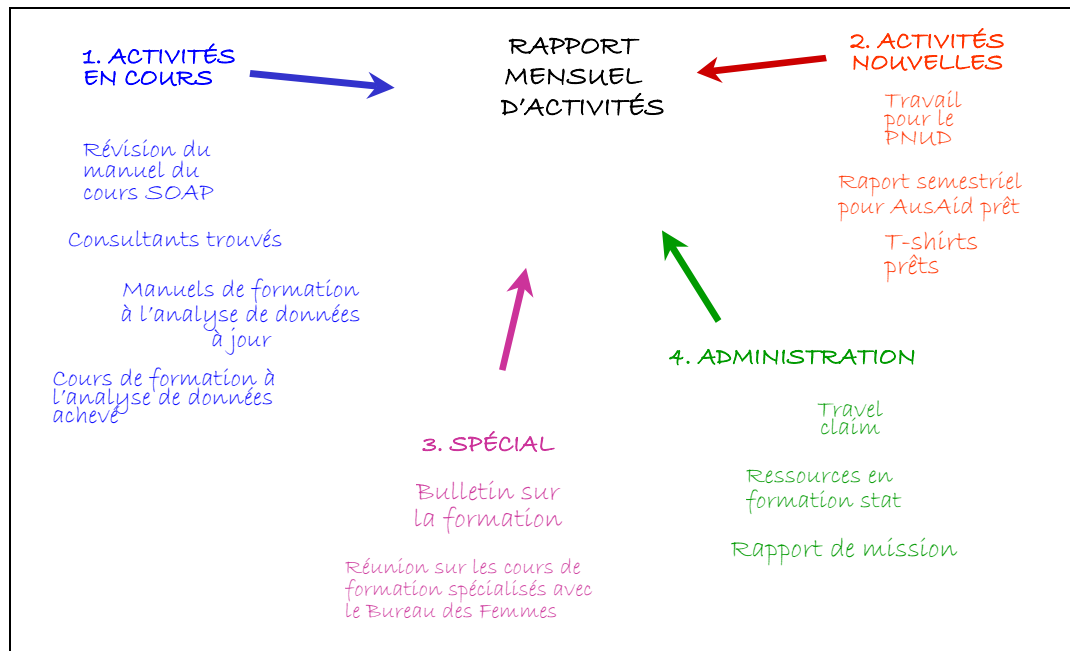
### *grouper les idées et les mettre en ordre*

La deuxième étape consiste à grouper les idées en sujets similaires. À ce stade certaines personnes choisissent de ré-écrire leur pense-bête, mais vous faites comme vous voulez. Ensuite vous numérotez les chapitres par ordre d'importance. Le procédé de base utilisé dans les pense-bêtes ressemble beaucoup à celui utilisé dans les ébauches écrites, mais au départ il n'est pas aussi structuré.

Dans l'exemple on a trois grands groupes de chapitres ou de sujets – les activités en cours, les nouvelles activités, les activités spéciales et l'administration. Notez que ces groupes ont été ordonnés, mais les activités à l'intérieur de chacun de ces groupes ne le sont pas. C'est la prochaine étape du



processus, et il se peut que vous effaciez certaines activités car vous estimerez qu'elles n'ont pas suffisamment de rapport avec un rapport d'activités.



## EXERCICE

Cherchez en groupe ce que le professeur pourrait faire pendant le weekend

## Diagrammes “en arête de poisson” ou plans horizontaux

### **solutions à un problème**

On utilise aussi une autre technique pour dresser une liste des questions relatives à un problème ou l'objet de la recherche, le diagramme en “arête de poisson”. Les diagrammes “en arête de poisson” sont particulièrement appropriés lorsqu'on fait le plan d'un document qui va apporter des solutions à un problème.

### **peut être utilisé pour identifier le sujet**

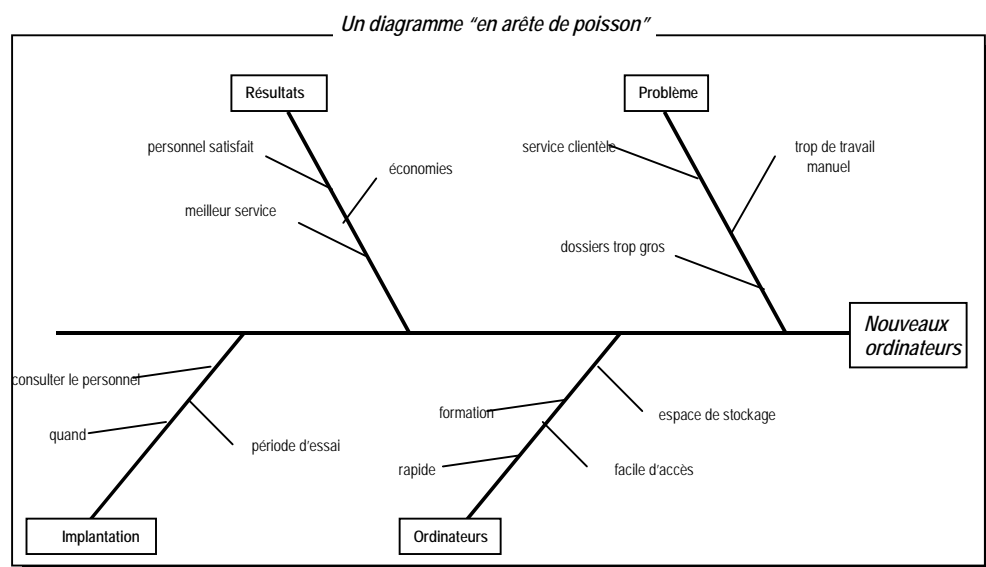
Les diagrammes “en arête de poisson” cherchent à identifier un sujet qui ressort de l'identification d'un problème ou d'une question. L'avantage d'un diagramme “en arête de poisson” est qu'il force à établir clairement toutes vos idées et à les structurer de manière explicite. On peut alors commencer à faire les recherches ou à écrire le rapport de manière structurée. On peut aussi ajouter facilement de nouvelles “arêtes” au diagramme lorsqu'on trouve de nouvelles informations. Les diagrammes “en arête de poisson” sont aussi utiles pour les discussions en groupe.

### **les facteurs du problème sont les “arêtes”**

Énoncez le problème en aussi peu de mots que possible dans une petite boîte sur la partie droite de la page. À partir de cette boîte dessinez une ligne horizontale sur la page jusqu'au côté gauche. Cette ligne est “l'arête centrale”. À partir de l'arête centrale dessinez les arêtes avec un angle approximatif de 45°. Chaque arête représente un facteur de base du problème. On ajoute alors des branches à chaque arête pour représenter les détails qui affectent chaque facteur de base.

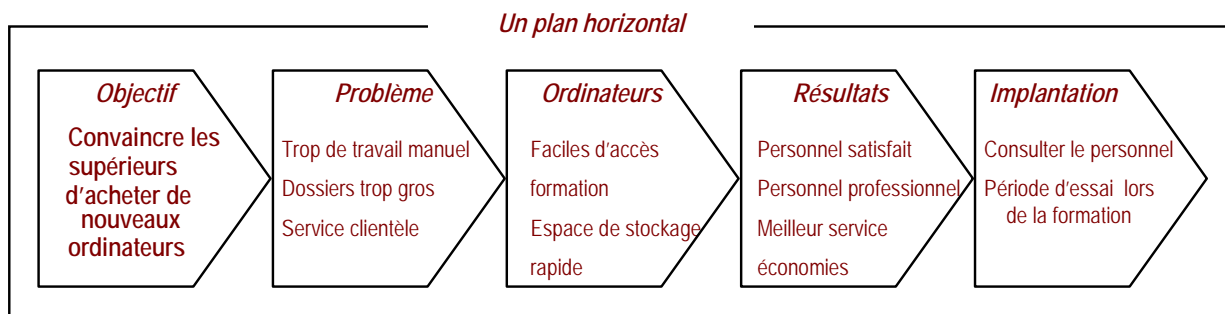
### **tous les aspects d'un problème**

Le but est d'essayer de mettre tout par écrit pour pouvoir explorer toutes les facettes du problème. Commencez le diagramme en dessinant et en attribuant un titre à autant d'arêtes que possible, travaillez rapidement de l'une à l'autre au fur et à mesure que les idées vous viennent à l'esprit. Voici un exemple :



### **plan horizontal**

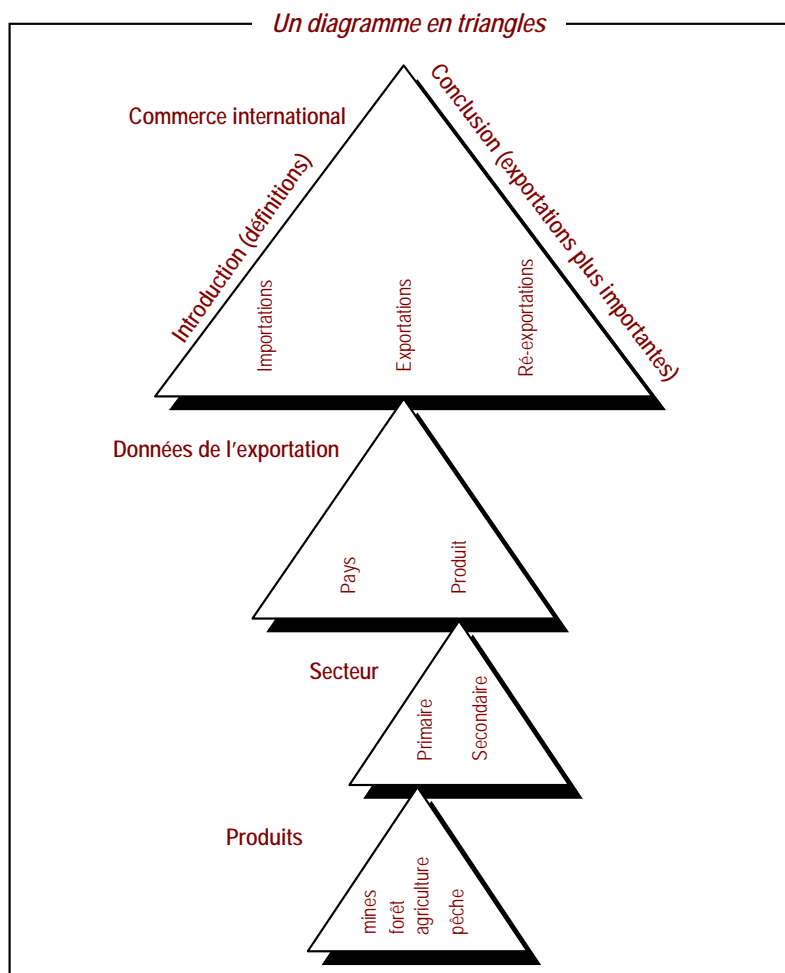
Sur un plan horizontal, notez toutes les questions majeures et écrivez les questions secondaires en-dessous. Les plans horizontaux sont plus ‘linéaires’ que les diagrammes en arête, car chaque point est la suite d'un autre.



## Diagrammes en triangles

### diagrammes en triangles

Les diagrammes en triangles sont un bon moyen pour arriver à la source d'un problème, particulièrement quand le sujet ou le chapitre traite de différentes alternatives. Les discussions suivent les flèches autour des triangles. Après chaque triangle vous approfondissez certains détails ou points. Voici un exemple d'analyse de commerce extérieur :



### introduction et conclusion

Sur les côtés du triangle vous écrivez l'introduction et la conclusion, et l'objet de la discussion est écrit sur la base. Dans l'exemple, l'introduction et la conclusion ont été écrites sur les côtés du premier

triangle. Ici l'introduction traitera des définitions du commerce international, et la conclusion établira que les exportations sont plus importantes pour le sujet traité.

#### ***questions sur la base***

Les thèmes de la discussion sont écrits sur la base du triangle. Dans cet exemple les thèmes du premier triangle sont les importations, les exportations et les ré-exportations. Le deuxième triangle se concentre sur les composantes des exportations – les pays et les produits, et ainsi de suite jusqu'au dernier triangle.

## Diagrammes en arbres

#### ***semblables aux pense-bêtes***

Quand vous utilisez un diagramme en arbre comme support de planification vous inscrivez votre thème de discussion en bas de la page, et les chapitres en haut de la page. Quand vous inscrivez les questions relatives à chaque chapitre elles forment les branches autour du thème de discussion. Le procédé est similaire à la façon de construire un pense-bête.

## Résumé

#### ***un plan pour structurer votre document***

Avant de commencer à écrire une ébauche de rapport essayez une de ces techniques. Trouvez celle qui "marche" le mieux avec vous et utilisez-la à chaque fois que vous voudrez faire le plan d'un document. Ça peut vous aider à ne pas vous perdre ou à ne pas changer votre argumentaire au milieu d'un rapport.

#### ***les recommandations requises ?***

Enfin, vérifiez que les recommandations ou les conclusions que vous allez donner sont sensées et pratiques. Quelle que soit la qualité de votre rapport, si les recommandations ne peuvent pas être implantées alors vous avez perdu votre temps !

## COMPOSER LE PREMIER BROUILLON

#### ***écrire le brouillon ne devrait pas prendre trop de temps***

Enfin vous commencez à écrire votre rapport. En général faire le plan prend entre 50 et 75% du temps. La rédaction du brouillon ne devrait prendre qu'entre 15 et 25% de votre temps, et le temps qui reste est pour la relecture et la préparation du brouillon final.

#### ***commencez simplement à écrire***

Après avoir mis vos points de discussion dans l'ordre, vous pouvez commencer à écrire un brouillon. Les brouillons sont seulement des versions grossières du document. Une fois de plus, ne vous souciez pas trop si les phrases ne suivent pas toutes les règles grammaticales, **mettez simplement les informations sur papier**.

Avant de commencer, vous pouvez inscrire les titres, les points, les alinéas et les numérotations – ça peut vous aider à rédiger, et le lecteur comprendra mieux les questions plus complexes et les points de discussion.

## PRÉPARER LE BROUILLON FINAL

### *vérifier la grammaire et la ponctuation*

Après avoir terminé votre brouillon, prenez un peu de temps pour le lire et commencez à corriger certaines erreurs grammaticales. C'est souvent une bonne idée de faire la re-lecture et les vérifications un ou deux jours plus tard. Quelquefois quand on met un document au point juste après l'avoir écrit, on lit des choses en plus dans l'argumentation. C'est parce qu'on sait ce qu'on voulait dire, même si le rapport ne le dit pas !

Vous devez toujours lire votre document en cherchant les erreurs d'orthographe, le manque ou l'excès de ponctuation, les erreurs de grammaire et la facilité à comprendre l'argumentaire.

### *dernières vérifications*

- ? Cherchez les choses simples, comme les phrases passives et les noms abstraits.
- ? Pouvez-vous raccourcir certaines phrases ?
- ? Avez-vous utilisé des mots que votre lecteur ne comprendra pas ?
- ? Avez-vous écrit clairement ?
- ? Est-ce que votre manière d'écrire ne paraît pas grossière ?
- ? Avez-vous présenté l'information de manière objective ?
- ? Est-ce que vos recommandations sont réalistes et faisables ?
- ? Avez-vous inclus tous les titres nécessaires ?
- ? Le format est-il approprié ?
- ? Le style est-il approprié ?
- ? Avez-vous respecté votre date limite ?

### *résumé*

Rappelez-vous que peu importe que vous écriviez un mémo ou un rapport complet, le processus général pour faire le plan du document est le même. Le diagramme suivant résume les étapes :

## 1 Choisissez ce dont vous allez parler

- comprenez votre sujet
- soyez clair sur les raisons qui vous font écrire le document
- vous pouvez le faire sous forme de points de discussion, pense-bête, diagramme en triangle ou diagramme en arête de poisson

## 2 Ordonnez les points de discussion

- décidez du format du rapport
- mettez vos points de discussion en ordre logique
- pensez à mettre les points les plus importants en premier

## 3 Identifiez le sujet d'abord

- ceci capte l'attention du lecteur et le met dans la bonne direction
- décrivez ce qui doit être fait

## 4 Un paragraphe pour chaque idée

- gardez les paragraphes aussi courts que possible
- si un paragraphe devient compliqué, utilisez des sous-paragraphes
- ne mentionnez que les faits appropriés

## 5 Utilisez des mots simples

- n'utilisez pas de jargon
- n'utilisez pas trop de mots

## 6 Utilisez des phrases courtes et simples

- ceci maintiendra l'attention du lecteur
- ça aide à la concentration
- le lecteur ne perd pas le sujet de la phrase

## 7 Finissez en montrant le chemin à prendre

- ne laissez pas votre lecteur en attente
- il est souvent bon de répéter le but principal de votre ouvrage
- donnez au lecteur une idée de ce que vous attendez de lui

## LES RAPPORTS – PLUS D'INFORMATION

### *qu'est-ce qu'un rapport ?*

Un rapport est un compte rendu ou une opinion exprimée de manière formelle après enquête ou considération ou compilation d'information.

### *utilisation*

On utilise les rapports pour :

- enregistrer un travail;
- valider une information;
- faire circuler de nouvelles idées;
- indiquer une action à prendre;
- établir des faits;
- éviter toute répétition de travail;
- échanger des idées; et
- faire passer l'information.

### *qualités d'un bon rédacteur de rapports*

Un bon rédacteur de rapports doit être capable d'analyser un problème et de le définir, de rassembler l'information appropriée, d'organiser l'information et de s'exprimer clairement et correctement.

### *utiliser un langage clair*

Quand vous écrivez un rapport vous devez toujours essayer d'appliquer les règles de langage claires expliquées dans les grandes lignes à la section 3 (Un langage clair).

### *format*

Quand on écrit un rapport on utilise en général un format pré-établi, suivi dès le stade du plan.

Voici une suggestion de structure pour un  
**RAPPORT COURT :**

Titre  
But  
Historique  
Questions  
Conclusions  
Recommandations

Voici une suggestion de structure pour un  
**RAPPORT LONG :**

Titre  
Table des matières  
Liste des illustrations  
Résumé (ou compte-rendu analytique)  
Introduction  
Corps du rapport  
Conclusions  
Recommandations  
Glossaire  
Bibliographie et/ou liste des références  
Annexes ou pièces jointes

On trouvera une description détaillée de chacun de ces éléments un peu plus loin



**ystème de numérotation**

Quand on utilise une de ces structures, on doit utiliser un système de numérotation et donner une référence à chaque point du rapport, pour aider le lecteur à absorber l'information. On ne doit jamais utiliser plus d'un système de numérotation dans un rapport. Les numérotations ne doivent pas se chevaucher et les classes essentielles ne doivent pas être omises. En voici quelques exemples :

Des chiffres et des lettres

1. INDUSTRIES PRIMAIRES

A. PERSONNEL

- i. Recrutement
- ii. Formation
- iii. Rémunérations
- iv. Avancement

B. ÉQUIPEMENT

- i. Coûts
- ii. Commandes
- iii. Réparations et maintenance

2. INDUSTRIES SECONDAIRES

A. PERSONNEL

- i. Recrutement .....etc.

Système décimal

1. INDUSTRIES PRIMAIRES

1.1 PERSONNEL

- 1.1.1 Recrutement
- 1.1.2 Formation
- 1.1.3 Rémunération
- 1.1.4 Avancement

1.2 ÉQUIPEMENT

- 1.2.1 Coûts
- 1.2.2 Commandes
- 1.2.3 Réparations et maintenance

2. INDUSTRIES SECONDAIRES

2.1 PERSONNEL

- 2.1.2 Recrutement .....etc.

**ASTUCE**



LA PLUPART DES LOGICIELS DE TRAITEMENT DE TEXTE (PAR EX. MICROSOFT WORD) ONT DES MODÈLES QUI AUTOMATISENT LES NUMÉROTATIONS POUR VOUS SI VOUS PRENEZ SOIN D'UTILISER LES STYLES APPROPRIÉS DANS VOTRE DOCUMENT.

## FORMAT DÉTAILLÉ D'UN RAPPORT OFFICIEL

### (a) Couverture

- i. *Titre* : une description succincte, fidèle, et qui englobe toutes les situations du projet. Bannissez les questions rhétoriques ou les jugements de valeur tels que “Uranium—doit-on en extraire ?”
- ii. *Le nom de l'auteur* : il comprend les qualifications, l'organisation et la catégorie professionnelle, si nécessaire.
- iii. Le nom du client et l'organisation à laquelle il appartient, ou l'auditoire ciblé, si nécessaire.
- iv. *Date* : en général le mois et l'année d'exécution.
- v. *À quelle étape en est le document* : par ex. final, provisoire, brouillon, annuel, etc.
- vi. *Numéro de série* : quelquefois le rapport sera en deux ou plusieurs parties, aussi indiquez-le de manière appropriée.
- vii. *Note de classement* : par ex. confidentiel, diffusion restreinte, etc.
- viii. *Numéro de contrat* : ajoutez le numéro de dossier ou de contrat, si nécessaire.
- ix. *Illustrations* : facultatives – une photo ou une image en rapport avec le document.

### (b) Page de titre

C'est la première page de droite d'un rapport et elle couvre tous les détails de la page de couverture. Elle devrait avoir aussi les informations suivantes :

- i. *Numéro de copie* : c'est très important quand il s'agit de rapports confidentiels.
- ii. *Détails de classification* : par ex. pour qui ce rapport est-il restreint, des détails sur le copyright, etc.

Les illustrations et graphismes, mis à part l'insigne ou le logo de votre société, sont en général omis de la page de titre.

### (c) Lettre de transmission (lettre explicative)

La lettre de transmission répètera en gros les critères requis par la personne qui aura demandé le rapport. La lettre peut aussi donner un résumé très court et des indications sur les progrès accomplis – par ex. le travail accompli, le travail restant, etc.

La lettre de transmission est établie sur le modèle d'une lettre standard, avec tous les composants d'une lettre (adresse du destinataire, en-tête, etc.). Elle doit être signée par la personne à l'origine du rapport et responsable de sa transmission. Elle doit comprendre le nom du projet ou du contrat, les détails de la distribution (en d'autres termes si le rapport est libre d'être circulé), des détails spécifiques (noms, etc.), si la distribution est limitée.

On n'a pas besoin du titre “Lettre de transmission”, car ceci tombe sous le sens. Elle ne doit pas être envoyée séparément, mais doit être reliée avec le rapport (une lettre jointe doit bien sûr aussi être envoyée en même temps que chaque rapport). C'est la partie officielle de votre présentation au lecteur.

Les lettres de transmission sont en général limitées à une page

### (d) Approbations

Un rapport doit souvent être lu et approuvé par un ou plusieurs responsables avant d'être diffusé

(habituellement votre (vos) supérieur(s)). On doit donner le nom, le titre et toute autre identification habituelle de chaque personne, qui doit apposer sa signature. Si on a besoin de l'approbation d'un grand nombre de personnes on utilise une page séparée. Si on n'a besoin que de quelques approbations on les met sur la page de titre ou à l'intérieur de la couverture.

(e) **Distribution**

Le destinataire principal d'un rapport doit être informé de l'endroit où se trouvent tous les autres rapports. Il est quelquefois nécessaire de fournir une liste de noms (avec les titres officiels, les sociétés, les endroits, le nombre de copies envoyé et le numéro de la copie). Si la liste est très longue, on la met sur une page séparée, sinon, on la met sur la page de titre.

(f) **Préface**

La préface offre le rapport au lecteur – elle introduit le rapport au lecteur. Elle n'introduit pas le sujet traité – c'est le rôle de l'introduction.

Elle va aussi exposer brièvement, sur une page séparée, le sujet traité et sa relation avec d'autres rapports dans le programme (si c'est applicable), la personne qui a autorisé le projet de travail et la rédaction du rapport, et si c'est le rapport final ou un numéro dans une série. Si le nom de l'auteur n'est pas autorisé sur la couverture, comme c'est le cas pour des rapports gouvernementaux, alors on donne le nom de l'auteur dans la préface.

(g) **Avant-propos**

On les utilise souvent à la place d'une préface. Ils sont écrits par une autre personne que l'auteur et peuvent contenir des louanges sur l'auteur, ce qui serait, bien sûr, inapproprié dans une préface. Les avant-propos conviennent mieux quand le rapport est sous-traité par le consultant.

(h) **Remerciements**

Vous devez soigneusement nommer toutes les personnes et toutes les organisations qui ont contribué au programme de travail. Quelquefois on remercie la nature de la contribution. On doit remercier ceux qui ont permis d'utiliser du matériel déjà publié, sauf si ceci est correctement rendu dans la bibliographie.

Si le nombre des personnes à remercier est trop important on les met sur une page séparée. Autrement, on les met dans la préface ou l'introduction, celle qui vous paraît la plus appropriée.

Gardez les remerciements aussi brefs que possible et de bon goût. Le ton humoristique ne marche pas.

(i) **Table des matières**

Si le rapport est long, il faut inclure une table des matières. Faites une liste de ce que le rapport contient, dans l'ordre, avec les numéros de page (il est surprenant de voir qu'ils sont souvent omis à cause d'erreurs de frappe). Mettez des alinéas à vos titres si nécessaire pour être sûr de rendre votre table des matières aussi utile que possible.

(j) **Liste des illustrations, des diagrammes, des photographies, des cartes, etc.**

Si la liste est longue mettez-la sur une page séparée, autrement mettez-la au bas de la table des matières.

**(k) Résumé**

C'est un condensé de votre rapport entier – introduction, discussion, conclusion, recommandations. Il s'adresse aux personnes qui ne liront probablement pas votre rapport en entier.

**(l) Abrégé**

Ajoutez un abrégé seulement si le rapport est publié pour un auditoire plus large. Les bibliothécaires utiliseront l'abrégé dans des journeaux spéciaux d'abrévés. L'abrégé discute la portée et le traitement d'un rapport. Il donne plus que la vue générale donnée par le résumé, et moins de détails.

**(m) Introduction**

C'est la première partie du texte principal du rapport. Dans certains rapports elle comprendra l'historique du sujet et peut contenir une revue bibliographique d'ouvrages précédents (référencés soigneusement, comme pour des documents de recherche). Elle dressera les limites de l'étude, les restrictions et les problèmes.

De nombreux étudiants commettent l'erreur de citer des sources textuellement, alors que l'information doit autant que possible être paraphrasée et réduite en un plus petit nombre de mots.

**(n) Matériels et méthode (ou portée et couverture)**

Il n'est pas nécessaire de choisir un titre pour faire ressortir cette section du rapport. On peut utiliser un titre plus spécifique, ou intégrer cette section dans l'introduction. Cependant, la méthode grossière de s'attaquer au problème doit être discutée, ainsi que quelques détails mineurs de la méthode qui vous semblent appropriés (pensez aux personnes qui vont lire votre rapport – la plupart des lecteurs ne veulent pas être ennuyés par tous les détails de votre méthode de travail, mais ils doivent s'intéresser à certains détails comme par exemple la taille de l'échantillon d'une enquête, pour pouvoir déduire la valeur de vos recommandations). Ne cachez pas les restrictions de votre méthode, les endroits où peuvent se cacher des biais, et les mesures que vous avez prises pour essayer de les minimiser.

**(o) Résultats**

Laissez toutes les données encombrantes aux annexes. Mettez les résultats significatifs dans cette section, Estimez la manière dont ils seront le mieux présentés – tableaux, diagrammes, dessins, etc. Faites bien attention à nommer toutes les parties des diagrammes et des graphiques.

**(p) Discussion**

Ne laissez jamais votre lecteur tirer des conclusions lui-même. Vous devez indiquer dans la discussion ce que veulent dire les résultats, leur signification. Vous pouvez traiter la discussion et les résultats ensemble point par point, au lieu de faire suivre la discussion par les résultats.

**(q) Conclusion**

La limite entre la discussion et les conclusions est souvent floue. Dans de gros rapports les conclusions reprendront de grandes parties de la discussion pour la résumer. Les conclusions peuvent comprendre une discussion sur les avantages et les inconvénients des alternatives suggérées par l'interprétation des résultats. Ne mettez aucune idée qui ne soit pas appuyée par les résultats et les discussions.

**(r) Recommandations**

Ce sont les suggestions sur ce qui devra être entrepris à la suite de la discussion. Vous pouvez les organiser différentes manières, par exemple en recommandations prioritaires et secondaires, ou par ordre d'importance ou d'urgence, ou en faire la liste selon des critères de contraintes budgétaires. Ne

mettez aucune recommandation qui ne serait pas appuyée par les conclusions. Assurez-vous qu'elles soient pratiques. Les enquêteurs inexpérimentés font souvent l'erreur de bâtir des châteaux en Espagne, qui ont peu de chance d'être acceptés, ou de marcher. Si vous pensez qu'une de vos recommandations va être difficile à avaler par votre lecteur, accordez une attention toute particulière à sa justification dans la discussion.

(s) **Annexes ou pièces jointes**

Mettez ici tous les documents inutiles au lecteur de base, mais qui peuvent être utiles à quelqu'un d'autre dans l'organisation. Ne mettez pas vos questionnaires remplis (un exemplaire vierge suffira) ou toute autre donnée de recherche détaillée. Quelquefois on peut mettre des photocopies d'articles ou d'autres études semblables pour persuader le client si on soupçonne des réticences à propos de certaines recommandations.

On numérote les annexes I, II, III, etc., de manière à pouvoir les citer en référence dans la partie centrale du texte.

N'utilisez pas les annexes pour gonfler le rapport, et n'y mettez pas des documents qui doivent aller de manière flagrante à une autre section.

La tendance du moment est de réduire le texte et de mettre plus de documents en annexe pour s'assurer que le corps du rapport sera lu en entier.

(t) **Addendum or corrigendum**

Vous y mettez toutes les corrections ou modifications de dernière minute intervenues après la publication du texte.

(u) **Glossaire**

Si vous utilisez des termes qui ont besoin d'une définition ou que le client ne connaîtra pas, alors mettez-les dans un glossaire. S'il y en a trop, utilisez une section séparée à la fin du texte. S'il n'y en a que quelques uns mettez-les quelque part vers le début du texte. Le glossaire n'est pas une bonne excuse pour utiliser du jargon dans le texte. Rappelez-vous que vous avez déjà éliminé du jargon que votre lecteur ne comprendrait probablement pas.

(v) **Bibliographie**

Toutes les sources d'idées et les documents qui ne proviennent pas de vos propres résultats doivent appartenir à quelqu'un d'autre, autrement ce ne seront que des spéculations sans fondement. Vous devez donc référencer toutes les sources sous un format bibliographique standard. Ne mettez pas les livres cités dans le texte. Ces livres doivent être énumérés dans une autre section appelée "Ouvrages recommandés".

Chaque signe de ponctuation a sa propre fonction dans une bibliographie, et chaque inscription doit être parfaite de manière à ce que n'importe quel bibliothécaire puisse obtenir l'article cité en recherchant cette source. Ne faites pas l'erreur de commencer cette liste après avoir terminé la rédaction de votre texte, ça vous servirait seulement à faire un voyage de plus à la bibliothèque. Pour la même raison, notez soigneusement la source de chaque photocopie.

(w) **Index**

Dans un rapport très long il peut se révéler nécessaire de mettre un index pour développer l'information donnée par la table des matières.