

LES ESSENTIELS

Prise de notes, rapport, compte rendu

Guide méthodologique pour réussir ses écrits

4^e édition

Ann'Yvonne Laurent

Formatrice en communication écrite
et en conduite de réunions

territorial éditions



Prise de notes, rapport, compte rendu

Guide méthodologique pour réussir ses écrits

Vos fonctions de cadre territorial, de collaborateur ou d'assistant s'articulent autour de multiples réunions (réunions de service, de direction, de projet, etc.). Pour optimiser vos capacités rédactionnelles et renforcer l'impact de vos écrits, cet ouvrage vous propose de nombreux outils pratiques. En partant d'un oral de réunion jusqu'à son compte rendu, la démarche présentée vous aidera à sélectionner les bonnes informations, à réaliser une prise de notes efficace et à rédiger vos comptes rendus rapidement.

Avec des écrits clairs et synthétiques, vous gagnerez en crédibilité.

Vous y trouverez également une méthodologie pour réussir tous vos rapports. Quel que soit votre secteur, vous serez guidé dans le choix déterminant de votre argumentation, puis dans la construction cohérente de votre document.

Avec des écrits fiables et convaincants, vous gagnerez en efficacité.

Structuré et précis, cet ouvrage vous apportera des conseils précieux, des techniques faciles à appliquer, des mises en application corrigées et commentées, ainsi que des illustrations empruntées au monde des collectivités.

Un outil indispensable pour la conception de vos documents.



Formatrice en communication écrite et en conduite de réunions, **Ann'Yvonne Laurent** exerce principalement dans les collectivités de la région parisienne, au CNFPT, dans les administrations d'État (ministères et préfectures de police), ainsi qu'à la chambre de commerce et d'industrie de Paris. Son expérience de coaching comme ses formations collectives au sein des collectivités lui ont permis d'identifier, d'une part, les besoins de l'agent territorial face aux écrits, d'autre part, les obstacles courants de la communication interne en collectivités. Parallèlement, ses activités éditoriales (publications sur les écrits en collectivités et relecture d'ouvrages méthodologiques) lui permettent de communiquer avec clarté et pédagogie sur ses domaines d'expertise.

LES ESSENTIELS

boutique.territorial.fr

ISSN : 2553-5803

ISBN : 978-2-8186-2081-6

© ty/adobeStock.com

territorial éditions

Prise de notes, rapport, compte rendu

Guide méthodologique pour réussir ses écrits

4^e édition

Ann'Yvonne Laurent

Formatrice en communication
écrite et en conduite de réunions

territorial éditions

Référence TBK 388A



**Vous souhaitez
nous contacter
à propos de votre ouvrage ?**

C'est simple !

Il vous suffit d'**envoyer un mail à :**
service-client-editions@territorial.fr
en précisant l'objet de votre demande.

Pour connaître l'ensemble de nos publications,
rendez-vous sur notre boutique en ligne
www.boutique.territorial.fr

Avertissement de l'éditeur :

La lecture de cet ouvrage ne peut en aucun cas dispenser le lecteur
de recourir à un professionnel du droit.

Nous sommes vigilants concernant les autorisations
de reproduction et indiquons systématiquement
les sources des schémas, images, tableaux, etc.

Pour toute demande de modification, mise à jour
ou suppression d'un élément au sein de cet ouvrage,
merci de contacter les éditions Territorial.

	Il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement la présente publication sans autorisation du Centre Français d'exploitation du droit de Copie. CFC 20, rue des Grands-Augustins 75006 Paris. Tél. : 01 44 07 47 70
---	---



Sommaire

Partie 1

Comment prendre des notes ?

Chapitre I

Préambule : quels obstacles surmonter

pour optimiser votre prise de notes ? p.9

A - Les appréhensions face à la prise de notes p.9

B - De l'oral de réunion au compte rendu p.12

1. Qu'est-ce qui caractérise l'oral ? p.12

2. Trois passerelles pour une prise de notes synthétique à partir d'un oral p.21

3. Trois passerelles pour une prise de notes synthétique à partir d'un dossier p.26

Chapitre II

Quelles informations retenir ? p.29

A - Le filtre de l'essentiel pour être succinct et complet p.29

B - Le filtre de l'utile pour être pertinent et précis p.33

1. Qu'est-ce que le filtre de l'utile ? p.33

2. Quand utilise-t-on le filtre de l'utile ? p.34

Chapitre III

Comment noter les informations sélectionnées ? p.37

A - Les abréviations : faut-il beaucoup abrégé ? p.37

1. Deux questions préliminaires p.37

2. Cinq conseils de bon sens pour abrégé en toute sécurité p.38

3. Quels mots abrégé et comment abrégé ? p.38

B - L'exploitation de mots-clés et la reformulation p.42

1. L'exploitation de mots-clés p.42

2. La reformulation p.45

C - L'organisation de vos notes : texte, tableau ou arborescence ? p.48

1. Pourquoi opter pour une présentation en texte ? p.50

2. Pourquoi prendre des notes en tableau ? p.50

3. Pourquoi passer d'une présentation en texte à une présentation en tableau ?	p.51
4. Quand peut-on utiliser un tableau ?	p.52
5. Comment utiliser un tableau en réunion, en vue d'un compte rendu ?	p.52
6. Comment utiliser un tableau en vue d'un rapport ?	p.54
7. Pourquoi prendre des notes en arborescence ?	p.55
8. Quand utiliser une arborescence ?	p.56
9. Comment utiliser une arborescence en vue d'un compte rendu ?	p.57
10. Comment utiliser une arborescence en vue d'un rapport ?	p.58
D - Prise de notes numérique / prise de notes manuscrite, que choisir ?	p.60
1. Les avantages de la prise de notes numérique	p.60
2. Les avantages de la prise de notes manuscrite	p.61
3. Comment abréger ses notes sur PC ?	p.62
4. Y a-t-il des méthodes spécifiques pour une prise de notes numérique ?	p.63

Chapitre IV

Récapitulatif : mode d'emploi de la prise de notes	p.65
A - Traitez les deux questions clés de la prise de notes	p.65
B - N'oubliez pas les trois temps de la prise de notes	p.65
C - Fiche mémo de la prise de notes en réunion	p.66

Partie 2

Comment concevoir un compte rendu et un rapport ?

Chapitre I

Trois questions pour différencier le compte rendu du rapport	p.69
A - Quel est l'objectif poursuivi ?	p.70
B - À qui est destiné le document ?	p.70
C - Quelle est la position du rédacteur ?	p.70
1. Quelle est son implication ?	p.70
2. Quel est son devoir d'objectivité ?	p.71
D - Récapitulatif	p.71

Chapitre II

Quels choix opérer pour élaborer un compte rendu efficace ?	p.73
A - Qu'est-ce qu'un compte rendu efficace ? Qu'est-ce qu'un procès-verbal ?	p.73
1. Les effets désirables	p.73
2. Les effets indésirables	p.74
3. Quelles différences entre un procès-verbal et un compte rendu ?	p.74

B - Quel compte rendu pour quel objectif ?	p.74
1. À chaque compte rendu son objectif	p.74
2. Quatre types de comptes rendus : du plus analytique au plus synthétique	p.77
3. Caractéristiques distinctives des quatre comptes rendus	p.79
4. Avantages et inconvénients de chaque compte rendu	p.90
C - Quelles informations retenir pour être efficace ?	p.91
1. Les incontournables du contenu : les 5 D	p.91
2. Comment distinguer les décisions théoriques des décisions pratiques ?	p.96
3. Quelles informations supprimer dans les comptes rendus synthétiques ?	p.97
D - Quel plan suivre ?	p.98
1. Le plan chronologique au service des comptes rendus analytiques	p.99
2. Le plan thématique au service des comptes rendus synthétiques	p.99
E - Les spécificités des réunions de service, de projet ou interservices	p.101
1. Quelles spécificités pour les réunions de projet ?	p.101
2. Quelles spécificités pour les réunions de service ?	p.102
3. Quelles spécificités pour les réunions interservices ?	p.103

Chapitre III

Quels choix opérer pour élaborer un rapport utile ? p.105

A - Quel rapport pour quelle expertise ?	p.105
1. À chaque expertise, son rapport	p.105
2. Deux types de rapports, deux démarches	p.106
3. Pourquoi certaines notes de synthèse sont-elles considérées comme des rapports ?	p.107
B - Quelles informations exploiter pour réussir votre rapport de situation ?	p.108
1. Pourquoi le choix des informations est-il aussi déterminant ?	p.108
2. Quelles sont les informations spécifiques au rapport de situation ?	p.108
3. Un outil de recherche simple et fiable	p.109
4. Comment la question de Quintilien figure-t-elle dans le rapport ?	p.110
C - Quelles informations exploiter pour convaincre dans un rapport d'orientation ?	p.119
D - Quel plan suivre ?	p.122
1. Le rapport, un document souvent long donc structuré	p.122
2. Le rapport, un mouvement en deux temps	p.122
3. Un plan adapté à chaque situation de rapport	p.123

Chapitre IV

Récapitulatif : modes d'emploi du compte rendu et du rapport p.127

Partie 3

Comment rédiger un compte rendu et un rapport ?

Chapitre I

Comment accroître la lisibilité de vos écrits ?	p.131
A - Les tournures de phrases au service de la clarté	p.131
1. Cultivez la concision	p.131
2. Choisissez la syntaxe la plus économique	p.133
3. Supprimez les incorrections de langage	p.134
4. Donnez du relief à vos idées	p.135
B - Le mot juste au service de la précision	p.136
C - Les modes de présentation (texte, énumération, tableau, schéma)	p.141
1. Pourquoi varier les modes de présentation ?	p.141
2. Quand utiliser des schémas ? Des tableaux ? Des énumérations verticales ?	p.142

Chapitre II

Comment valoriser la cohérence de votre document ?	p.145
A - La conception des titres	p.145
1. Quels types de titres éviter ?	p.145
2. Quels types de titres concevoir ?	p.146
B - La construction des paragraphes	p.147
1. Le contenu d'un paragraphe	p.147
2. L'organisation d'un paragraphe	p.147
C - L'emploi pertinent des mots de liaison	p.148
1. Les mots de liaison les plus courants	p.148
2. L'utilité des mots de liaison	p.149
3. Le juste dosage des mots de liaison : ni trop, ni pas assez	p.149

Pour conclure	p.151
----------------------	-------

Bibliographie	p.153
----------------------	-------

Comment prendre des notes ?

Chapitre I

Préambule : quels obstacles surmonter pour optimiser votre prise de notes ?

A - Les appréhensions face à la prise de notes

Les appréhensions face à la prise de notes peuvent souvent être écartées, car ce sont des obstacles que nous nous créons.

Bien identifiés, ils peuvent être minimisés et souvent réduits au statut de faux problème.

Au sujet de la prise de notes, certains disent :

Ils parlent trop vite ;
je ne peux pas
tout noter.

J'essaie de tout noter,
mais je m'éparpille
et je perds le fil

Je n'arrive pas
à cerner l'essentiel.

Je n'arrive pas à écouter
et à prendre des notes
en même temps.

Par prudence, je note tout,
car j'ai peur de manquer
une information importante.

Voici déjà quelques pistes de réflexion avant de rentrer dans une approche plus précise de chaque étape méthodologique :

« *Ils parlent trop vite, je ne peux pas tout noter* »

En moyenne, la vitesse de parole est 6 fois supérieure à la vitesse d'écriture. Effectivement, si vous cherchez à tout écrire, les échanges oraux que vous devez prendre en notes sont trop rapides.

Tout noter mot à mot est impossible. Peut-être parlent-ils trop vite, mais peut-être aussi notez-vous trop !

Réussir sa prise de notes, ce n'est pas tout noter, c'est noter seulement tout ce qui vous sera utile.

Vous manquez peut-être de méthode pour y parvenir :

Pour vous dispenser de tout noter, puisez des repères dans le chapitre II de cette partie.

Pour noter plus vite, identifiez les outils qui vous manquent, dans le chapitre III.

« J'essaie de tout noter, mais je m'éparpille et je perds le fil. »

N'oubliez pas qu'une heure de réunion équivaut en retranscription à environ 20 pages...

Si vous réussissiez à tout noter lors d'une réunion de deux heures et demie, vous auriez 50 pages de notes... Comment exploiter ensuite 50 pages de notes avec rapidité et efficacité ? Beaucoup d'informations s'avèrent probablement peu ou pas nécessaires. Car, en voulant l'impossible – tout noter –, vous restez collé à la discussion version orale.

Vous vous noyez peut-être dans les détails, au lieu de cerner l'essentiel avant de noter ?

En étant centré sur le discours, vous démobilisez vos capacités de réflexion et de synthèse qui vous permettent de noter seulement tout ce qui sera utile pour restituer l'information essentielle.

Prendre conscience des passerelles entre l'oral et l'écrit peut vous aider (voir la partie B de ce chapitre). Pour mieux identifier l'essentiel dans un discours, vous pouvez aussi parcourir les méthodes proposées en chapitre II.

« Par prudence, je note tout car j'ai peur de manquer une information importante. »

Pour conserver tout ce qui sera utile ultérieurement, il n'est pas nécessaire de posséder l'intégralité des échanges sur papier ; il faut noter ce qui permet de relayer sa mémoire, de retrouver l'essentiel en temps utile.

Les cas où la retranscription exacte et exhaustive est indispensable sont marginaux.

Il s'agit par exemple des déclarations ou des aveux, où, effectivement, une mauvaise reformulation risque d'engendrer des conséquences juridiques graves.

Pour vous aider à ne pas manquer une information importante, choisissez votre filtre (voir le chapitre II)

« Je n'arrive pas à cerner l'essentiel. »

Pour identifier l'essentiel, il ne faut plus être dans l'action permanente d'écrire ; il faut accepter d'être attentif plus qu'actif, c'est-à-dire d'écouter plus que d'écrire. Cette démarche consiste à prendre du recul.

Prendre du recul, c'est maîtriser les trois passerelles entre l'oral et l'écrit (voir la partie B de ce chapitre).

Pour prendre du recul, il ne faut plus s'efforcer de garder une trace de chaque phrase prononcée. Il s'agit plutôt de percevoir le sens global d'une intervention, puis d'en garder une trace reformulée.

L'information brute est rarement nécessaire ; il est donc inutile de se focaliser sur les mots exacts de l'intervenant.

Ce qui vous sera nécessaire pour une restitution en compte rendu, c'est l'information essentielle. Or, l'information essentielle, c'est vous qui, à partir de l'information brute, allez la reconstruire au fur et à mesure de l'intervention et vous la noterez avec vos mots choisis. Vos mots choisis sont plus communément appelés les mots-clés (voir chapitre III-B, 2).

Prendre du recul, c'est aussi ne pas se laisser surprendre. Une prise de notes se prépare en anticipant (voir les trois temps de la prise de notes, chapitre III-C).

« *Je n'arrive pas à écouter et à prendre des notes en même temps.* »

C'est normal ! Ces deux activités mentales sont difficiles à exercer simultanément, si vous leur accordez la même importance. En effet, l'écoute prime sur la prise de notes, car l'écoute permanente et active est la condition absolue d'une bonne prise de notes. Pour écouter sans interruption fatale, il faut que l'action d'écrire mobilise le minimum d'énergie et d'attention. Si l'écoute est privilégiée et active, vous saurez prendre du recul, en conséquence sélectionner l'information avant d'écrire et en définitive, vous saurez et accepterez de prendre moins de notes.

La condition de réussite de cette approche est d'accepter le décalage entre votre activité d'écoute et votre activité de prise de notes. Votre prise de notes deviendra une simple trace de votre qualité d'écoute, l'information que vous noterez ne sera plus brute : vous l'aurez intégrée et traitée avant qu'elle mérite que vous l'écriviez.

Ce décalage est mentionné dans la partie B de ce chapitre. Parcourez également l'ensemble de la partie : une meilleure assise méthodologique vous aidera probablement.

D'autres disent :

**Je ne note pas assez.
Résultat : Quand je reprends mes notes,
elles sont par moments
incompréhensibles...**

**Quand plusieurs personnes
parlent en même temps
ou se coupent la parole,
je ne peux pas tout noter,
donc j'arrête tout !**

**Je ne note que lorsque cela m'intéresse.
À la relecture,
mes notes s'avèrent parfois
incomplètes.**

« *Je ne note pas assez... Résultat : Quand je reprends mes notes, elles sont par moments incompréhensibles...* »

Pour avoir des notes compréhensibles, il faut les concevoir comme un « pense-bête » : lorsque vous reprendrez vos notes, qu'est-ce qui vous sera nécessaire pour retrouver l'information que vous avez estimée importante quand vous l'avez entendue ? En effet, si vos notes s'avèrent incompréhensibles, il manque probablement des éléments pour reconstituer l'essentiel du message. Deux hypothèses sont possibles :

- *Manque-t-il des informations parce que vous avez noté des bribes de conversation, prises au vol ?*

* Dans ce cas, il faut effectivement noter autrement. Reportez-vous au chapitre II.

* Vous pouvez aussi davantage anticiper et structurer vos notes. Une préparation méthodologique (proposée dans le chapitre III) peut vous aider à repérer l'essentiel.

- *Manque-t-il des éléments parce que vous avez fait confiance à tort à votre mémoire ?*

* Dans ce cas, il faut effectivement noter davantage.

* Pensez à investir le temps de « l'après-réunion ». Juste après la réunion, ménagez-vous un temps de relecture : reprenez vos notes et complétez-les en utilisant votre mémoire. Votre mémoire est comme un fichier temporaire en informatique. Elle peut constituer une bouée de secours, si vous la sollicitez tant que les données sont encore récentes. Exploitez votre « mémoire vive », vous récupérerez beaucoup d'informations !

« Je ne note que lorsque cela m'intéresse. À la relecture, mes notes s'avèrent parfois incomplètes. »

Pour avoir des notes complètes, vous pourrez capter les bonnes informations à condition de régler précisément votre antenne. Régler précisément votre antenne, c'est ne pas laisser parasiter votre écoute par vos propres centres d'intérêt. Le bon réglage est celui qui vous permet de capter ce qui correspond aux informations nécessaires pour reconstituer un message complet. Or, comme tout réglage, cela nécessite de l'attention et de la précision.

« Quand plusieurs personnes parlent en même temps ou se coupent la parole, je ne peux pas tout noter donc j'arrête tout ! »

Lors de sa prise de notes, il est avisé de relâcher, de temps en temps, le stylo... mais l'attention, jamais ! Certes, quand plusieurs interventions s'entremêlent, il est extrêmement difficile, voire impossible de savoir que noter. Il faut pourtant ne pas lâcher prise, rester en contact avec cette situation. C'est cette attention qui vous permettra de récupérer *a posteriori* certaines informations, même si vous n'avez pas pu les noter.

N'oubliez pas le potentiel de votre mémoire « vive » !

B - De l'oral de réunion au compte rendu

Lorsque la prise de notes est suivie d'un compte rendu de réunion, il s'agit de réussir le passage de l'oral (la réunion) à l'écrit (la rédaction d'un compte rendu). Ce passage a lieu au moment de la prise de notes.

Réunion (situation de communication orale)

Prise de notes (sélection des informations orales en vue d'une synthèse écrite)

Compte rendu de réunion (situation de communication écrite)

Or, les informations à l'oral ont une forme très différente de la forme qu'elles devront prendre à l'écrit. C'est pourquoi, si vous savez identifier les différences entre l'oral et l'écrit, vous saurez mieux sélectionner les informations.

1. Qu'est-ce qui caractérise l'oral ?

L'oral revêt une dimension impérativement collective : elle met en jeu différentes personnes qui s'associent – bon gré, mal gré – dans un échange de paroles. À l'inverse, l'écrit est un acte d'abord solitaire, ce qui le rend plus aisé pour certains.

Autrement dit, tandis que l'écrit est un acte maîtrisé parce qu'il y a un seul acteur, l'oral est soumis au jeu de l'interaction. Et ce jeu de l'interaction irradie le contenu d'éléments spécifiques à l'oral.

Bien identifiées, ces caractéristiques ne parasiteront plus votre prise de notes.

a) *Que se passe-t-il au début d'une réunion ?*

En apparence, rien, si la réunion n'a pas encore formellement commencé... et pas grand-chose si elle vient de commencer...

En début de réunion, effectivement, les participants, en position d'attente, sont en retrait. Seul l'animateur s'exprime et présente sans implication ni ferveur l'objet de la réunion. Nous sommes dans une phase formelle qui peut parfois manquer d'entrain, car la discussion n'est pas entamée.

> **Application : observons ce début de réunion du service « Relations publiques à la mairie de Pierre-sur-Orge »**

L'animateur (Chef de service) : *Bon, je vous propose de commencer. Il manque madame Bertauld. Mais je crois qu'elle nous a avertis de son absence. C'est bien ça, Marlène ?*

Marlène : *Oui, tout à fait. Elle m'a appelée hier : elle a une réunion au département cet après-midi à 16 heures.*

L'animateur : *Donc nous n'attendons plus personne. Vous pouvez passer la feuille d'émargement, Marlène, s'il vous plaît ? Bien, vous le savez déjà, nous avons aujourd'hui deux points à l'ordre du jour : d'une part, l'accueil téléphonique de la mairie, d'autre part, la troisième et dernière phase du déménagement de notre direction. Je vous propose de commencer par le premier point. (...)*

Autrement dit, le début de réunion peut être perçu comme un temps d'improductivité. D'ailleurs, ce temps peut vous agacer, d'autant plus si vous êtes pressé ou dans la démarche de « faire vite ».

Mais ce temps n'est pourtant pas inutile pour tous, car il a pu aussi vous décontracter ou vous reposer – soit vous reposer dans le sens de trouver le repos mental et la décompression nécessaires avant de se remettre au travail, soit vous « re-poser » dans un contexte différent de votre activité précédente.

Ce temps préalable à la réflexion collective n'est pas stérile : tout un chacun a besoin de prendre ses marques et ses repères dans un **nouvel espace temps-lieu-interlocuteurs**.

Cette étape permet à chacun d'y prendre ensuite sa place de façon réelle et engageante.

Grâce à la patience des plus rapides, chacun, à son rythme, peut ainsi :

• **Apprivoiser l'environnement**

Cette phase préalable et indispensable à la bonne conduite de la réunion est comparable à celle du démarrage d'une voiture : avant de conduire une voiture, le conducteur a besoin de la démarrer ; le conducteur tient compte de l'environnement pour la mettre en route

(espace disponible pour manœuvrer...). Même si cet environnement lui est familier, même s'il connaît par cœur la manœuvre, il ne la fera pas les yeux fermés. Il a toujours besoin de retrouver ses marques pour maîtriser cet environnement.

En réunion, avant de mener une réflexion collective, il faut que chacun ait le temps de démarrer, que chacun ait le temps d'avoir pris ses marques face à un environnement nouveau ou de retrouver ses marques face à un environnement familier.

La mise en commun productive d'informations passe par un temps où chacun apprivoise l'environnement.

• Apprivoiser la situation à traiter

Pour chaque participant, un temps d'échauffement, plus ou moins long, est le passage obligé pour rentrer dans le contexte, pour laisser de côté les points hors sujet qui parasiteront l'échange et la réflexion collective. Comme l'activité sportive qui nécessite un temps d'échauffement, de mise en condition physique, l'activité cérébrale nécessite un temps de mise en condition mentale. C'est ce temps qui permet à chacun de centrer sa réflexion et sa concentration sur le point à aborder.

La mise en commun productive d'informations passe par un temps où chacun apprivoise la situation à traiter.

• Apprivoiser les autres

L'échange nécessite des ajustements pour, comme dans un orchestre, « accorder les violons ». La qualité de l'échange en dépend.

Cette adaptation mutuelle peut prendre du temps, de la bonne volonté et de l'énergie. Certes, cette adaptation s'amorce en début de réunion mais des réajustements s'avèrent souvent nécessaires à de multiples moments de la discussion. En plus des divergences d'opinions, la communication est ponctuée de malentendus plus légers : ils peuvent porter sur les mots choisis, sur le style d'intervention, sur la façon d'écouter l'autre. Pour lever ces malentendus tout comme pour rendre compatibles des points de vue au départ divergents, il s'agit d'« accorder ses violons ». Or, « accorder ses violons » nécessite de l'écoute et des échanges, donc du temps.

La mise en commun productive d'informations passe par un temps où chacun apprivoise l'autre.

b) Que se passe-t-il lors d'une intervention orale ou d'un échange ?

En apparence, beaucoup d'informations sont émises. Avec du recul ou sans implication personnelle, vous avez peut-être constaté que peu d'éléments s'avéraient importants.

Parce que l'oral est un langage spontané, il se caractérise par :

- une expression imparfaite et non aboutie,
- un contenu dilué.

> **Application : observons ces deux caractéristiques avec la suite de cette réunion du service « Relations publiques »**

L'animateur (Chef de service) : *Cela me paraît important que nous parlions sérieusement de l'accueil, l'accueil téléphonique. Je crois qu'il est loin d'être parfait. Il y a me semble-t-il un problème que nous nous devons de soulever.*

Monsieur Pierre Jean (Responsable technique) : *C'est vrai, j'ai entendu dire que certains administrés viennent se plaindre à ce sujet.*

Madame Suzon Paris (Chargée de la vie associative) : *Oui, c'est tout à fait juste. J'ai souvent des administrés agacés, voire en colère, qui me signalent qu'ils n'ont pas pu obtenir par téléphone des informations pourtant simples.*

L'animateur : *Des informations simples ? C'est-à-dire ?*

Madame Suzon Paris : *Des informations rapides, sans complexité... Hier, encore, une femme est venue se plaindre auprès de mon secrétariat qu'elle n'avait pas les bons horaires d'ouverture au public. L'accueil téléphonique avait oublié que ce week-end était un pont. Résultat : elle était là samedi à 9 heures devant le bureau de Catherine.*

Madame Anne Gentil (Responsable de l'accueil) : *Oui, bien sûr, cela arrive, mais dans l'ensemble, l'accueil répond aux demandes d'informations de façon satisfaisante. Il n'y a pas de problème.*

Monsieur Pierre Jean : *Si, il y a un problème : tous les administrés sont en droit d'attendre une réponse à leur demande d'information, dans les meilleurs délais.*

Madame Anne Gentil : *Oui, mais toutes les informations ne peuvent pas être transmises par téléphone.*

Monsieur Pierre Jean : *Nous sommes bien d'accord sur ce point, madame Gentil. Le problème concerne les demandes d'informations simples, qui évitent un déplacement inutile. Le service public se doit de répondre avec efficacité aux demandes du public, tout de même.*

L'animateur : *Oui, la question que je souhaite que nous abordions ensemble est : pourquoi des demandes d'informations simples ne sont pas satisfaites par téléphone ?*

• **Une expression imparfaite et non aboutie**

Pour les intervenants, l'expression orale se construit et/ou s'affine, au fur et à mesure que la pensée s'éveille.

Le discours oral s'élabore progressivement, tandis que l'écrit est un acte réfléchi qui peut se remanier plusieurs fois, sans que le destinataire en ait connaissance.

Comparativement à l'écrit, la mise en forme de sa pensée se fait progressivement car sans possibilité d'effacer pour recommencer, et de surcroît, avec des interruptions liées aux interventions des autres participants. Des lourdeurs et des expressions inutiles apparaissent inévitablement.

C'est pourquoi, à l'oral, l'intention de communiquer clairement peut inciter certains à exprimer plusieurs fois la même chose. C'est parfois en parlant, parfois en écoutant que le locuteur va construire, clarifier ou préciser sa pensée.

Seuls les esprits les plus concis produiront des propos succincts. Mais si ces propos manquent de clarté, ce locuteur sera sollicité par les autres pour reformuler, détailler, démontrer et/ou illustrer. Dans ce cas-là aussi, la pensée sera donc construite et transmise progressivement.

En conclusion, l'oral, parce qu'il se vit dans l'immédiateté, dans la spontanéité et dans l'interactivité, s'avère un langage moins élaboré que l'écrit.

L'oral est un langage spontané, donc souvent non élaboré : l'exigence de clarté et de précision nécessite du temps pour être atteinte.

- Un contenu dilué

Parce que l'oral est moins élaboré que l'écrit, il s'avère un langage plus dilué. Reprendre une même idée sous plusieurs formes est une caractéristique, et souvent une nécessité dans la communication orale.



- Ainsi, à l'oral, une information de base sera accompagnée :
- de reformulations, pour aboutir progressivement à une pensée juste,
 - de redites, pour convaincre que l'essentiel est bien essentiel,
 - de démonstrations développées, pour manifester la fiabilité de son idée,
 - d'illustrations détaillées, pour faire comprendre son idée ou la prouver.

Parce que l'échange nécessite des reprises, la même information X peut être simplement répétée (avec les mêmes termes), plus subtilement reformulée (avec d'autres termes), parfois enrichie, parfois précisée, parfois illustrée...

Récapitulons :

L'oral est susceptible de développer une idée avec cinq éléments				
↓ Idée initiale	↓ Redites	↓ Idée reformulée	↓ Idée enrichie ou précisée	↓ Illustrations détaillées
Ces cinq éléments seront codifiés comme suit :				
X	Xbis	X'	X + E ou X + P	I

À l'écrit, ces développements s'apparenteraient à de la redite ou du délayage.

À l'oral, ils sont parfois nécessaires pour clarifier sa pensée, pour faciliter la compréhension, pour lubrifier les rouages de l'échange.