

# La rédaction d'un rapport

# Table des matières

<b>I. Rapport comme aide à la décision : les caractéristiques</b>	<b>3</b>
A. Points communs : rapport / note de synthèse .....	3
<b>II. Contenu</b>	<b>5</b>
A. Comment chercher l'information .....	5
B. Introduction / Conclusion .....	6
<b>III. Exercice : Quiz</b>	<b>6</b>
<b>IV. Structure du rapport</b>	<b>7</b>
A. Organiser les informations pendant la recherche .....	7
B. Choix du plan .....	7
<b>V. Auto-évaluation</b>	<b>8</b>
A. Exercice .....	8
B. Test .....	13
<b>Solutions des exercices</b>	<b>13</b>

## I. Rapport comme aide à la décision : les caractéristiques

### Contexte

« Faites-moi un rapport ».

Pas de panique ! Concevoir un rapport depuis la recherche des informations jusqu'au choix final du format est aussi simple que de suivre la recette d'un burger !

C'est la même marche à suivre, depuis l'achat des ingrédients, en passant par l'assemblage, jusqu'au service dans l'assiette.

Tout comme un burger est composé de quelques ingrédients simples entre deux tranches de pain, un rapport se compose d'éléments incontournables. Entre l'introduction et la conclusion, chaque partie est un élément du plan.

Ce cours est la recette du rapport. Il explique quelles sont les caractéristiques d'un rapport tel qu'on le trouve en entreprise. Ce qu'il doit contenir, comment il doit être organisé, quel style d'écriture employer et comment le présenter.

Ce contenu vous donnera une idée claire du résultat attendu.

### Définition

**Ce qu'il n'est pas :** un rapport dans le contexte de l'entreprise ce n'est pas un rapport de stage ou de probation, ni un rapport de gendarmerie, ni un rapport annuel d'activité, etc.

**Ce qu'il est :** le rapport dont nous parlons dans ce cours se situe dans le contexte de l'entreprise ou de l'administration. Dans certains cas le rapport est un outil opérationnel qui aide à prendre des décisions sur du court terme ; dans d'autres il a pour seul but d'informer.

### Remarque

Pour travailler efficacement, il est essentiel que le/la secrétaire ou assistant(e) demande au décideur (qui commande le rapport) de préciser ses besoins. Poser le plus de questions possible pour comprendre sa vision, pour vous imprégner de ses besoins. Vous devez avoir une idée claire de la *problématique*.

### A. Points communs : rapport / note de synthèse

Rédiger un rapport ou une note de synthèse est la même chose que préparer un repas à un enfant en bas âge. Il n'est pas en capacité de cuisiner, de couper et d'amener les aliments à sa bouche, pourtant cette action répétée le fera grandir.

Le/la supérieur(e) hiérarchique ou décideur a besoin de s'alimenter : de s'informer pour grandir / faire évoluer son entreprise ou son service. Mais il n'a pas le temps de se renseigner en profondeur pour trouver la meilleure réponse à son problème : c'est là votre rôle !

### Définition Qu'est-ce qu'une problématique ?

Il s'agit d'une question centrale. Tout comme un arbre a un tronc et des branches qui lui sont attachées, de même, plusieurs autres questions sont rattachées à la problématique ; cet ensemble de questions permet de prendre la meilleure décision.

La synthèse et le rapport visent à :

1. Nourrir la réflexion du décideur : les informations rassemblées dans ces documents vont informer le décideur de façon précise et objective. Il pourra ensuite prendre une décision éclairée.
2. Répondre à une problématique : la décision du dirigeant c'est la réponse à la problématique. Voici un exemple : pendant la pandémie de Covid19 un cabinet notarial se demande : « *la signature électronique pourrait-elle protéger la santé des associés et des clients tout en réduisant les coûts ?* » Ici se dessine le tronc, et toutes les questions qui en découlent sont des branches. Cf. Bloc Exemple Problématique et questions complémentaires.
3. Apporter les informations essentielles sur un sujet. L'assistant(e) va chercher parmi de nombreuses sources : sites internet, magazines spécialisés, livres, etc.

Les informations essentielles sont celles qui répondront exactement à la problématique. Elles sont ensuite regroupées, organisées et présentées dans un document unique : le rapport ou la note de synthèse.

**Remarque**

Attention notre consommateur est exigeant ; il voudra manger en connaissant la provenance de chaque ingrédient. Par conséquent, le rapport comme la note de sythèse devront toujours mentionner **les sources** des informations qu'ils contiennent.

**Conseil** « **Quel est votre arbre ?** » « **Quelle est votre recette ?** »

Garder toujours à l'esprit la problématique sous forme de question(s). Ce sera votre fil conducteur pour organiser votre rapport et sélectionner les informations les plus pertinentes lors de vos recherches. Alors restez concentrés !

**Des différences entre rapport / note de synthèse**

1. La synthèse peut faire partie du rapport, et pas l'inverse ;  
 Parmi les éléments qui composent le rapport, on peut y inclure une courte note de synthèse, en début de rapport, pour « *faire le point* » sur un sujet. Mais jamais vous ne trouverez un rapport dans une synthèse.
2. Les réponses contenues dans la synthèse sont fournies et exclusivement tirées d'un ensemble de textes qu'on appelle « *corpus* ». Pour le rapport l'asistant(e) effectue ses recherches en autonomie.
3. Le rapport propose des solutions alors que la synthèse fait seulement « *le point* ».  
 Dans notre exemple, la synthèse est « *La signature électronique : c'est quoi ?* ». Pour ceux qui ne sauraient pas ce qu'est la signature électronique, par exemple, la synthèse présente au début du rapport leur permet de comprendre tout ce qui va suivre.
4. Dans la synthèse le/la secrétaire ne donne jamais son avis contrairement au rapport où, si le décideur le demande, vous pourrez présenter vos « *préconisations* » en conclusion.
5. Une note de synthèse est toujours commandée par un supérieur hiérarchique. Ce n'est pas toujours le cas du rapport.

Un salarié peut, par exemple, décider de faire un rapport destiné à ses supérieurs hiérarchiques dans le but de proposer l'achat d'un équipement, la réorganisation de certaines tâches ou d'un service, etc.

## II. Contenu

### A. Comment chercher l'information

1. Où **trouver** l'information ? Pour rédiger un rapport, on ne vous fournit en général aucune source. Donc c'est à vous de jouer !

Le plus simple : faites vos recherches sur internet via votre moteur de recherche habituel et gardez l'esprit ouvert. Parfois vous allez surfer sur des sites officiels (gouvernement, administrations, organismes officiels, associations, dictionnaires, fournisseurs, distributeurs, etc.) et d'autres fois vous prendrez la vague des réseaux sociaux Twitter, Facebook, Instagram ; ne les écarterez pas de vos recherches.

Les sources papiers : magazines et livres, sont des sources pertinentes. Les articles qu'on y trouve ont fait l'objet d'un important travail de recherche.

On ne va pas se mentir... parmi tout ce que vous lirez, il y aura des sources « *peu fiables* » mais cela peut vous initier au sujet, c'est le démarrage.

Et enfin, existe-t-il des ressources internes ?

Selon la problématique, si c'est approprié d'énoncer les points faibles de l'entreprise pour mettre en évidence les mesures à adopter pour y remédier ; alors analysez la situation actuelle de l'entreprise, vous trouverez peut-être d'autres rapports ou des audits par exemple.

Ces recherches vont faire de vous, secrétaire assistant(e), une pointure sur le sujet.

2. **Évaluer** la fiabilité d'une source

#### Remarque

Votre rapport ne doit faire apparaître que des informations fiables et vérifiables. Partez de l'information qui vous paraît la plus sûre puis complétez-la avec les autres informations vérifiables également.

Si vous consultez Legifrance ou tout autre site de texte de loi, impossible de faire plus fiable ! Seul bémol, il n'est pas toujours facile de naviguer et de comprendre ce qu'on y trouve.

Voici notre plan de bataille : trouver d'abord d'autres sources plus accessibles puis revenez ensuite sur les textes de lois.

3. **Recouper** les sources :

Ne vous appuyez pas sur une seule source.

Cela a plusieurs avantages :

1. Si une information est utilisée par d'autres supports et d'autres auteurs elle a plus de chances d'être fiable.
2. En recoupant, vous allez voir le même sujet présenté de différentes manières. Cela vous aidera à présenter votre rapport : ce sera une source d'inspiration.

4. **Remonter** à la source :

Si vous ne pouvez pas remonter à la source, n'utilisez pas l'information. Elle peut avoir circulé sur différents réseaux et avoir été modifiée ; elle n'est pas fiable.

#### Conseil

Facebook et d'autres réseaux sociaux peuvent fournir des informations pertinentes mais ce n'est pas une source ! Si vous voulez utiliser cette information dans votre rapport, vous devez être capable de remonter à la source.

5. **Sélectionner** en restant neutre :

Pendant vos recherches, vous devez veiller à rester neutre, en n'écarter aucune information ; autrement, vous pourriez orienter la réflexion du décideur. Votre rapport ne serait pas objectif.

Le seul endroit où vous pouvez donner votre avis, si le décideur vous y invite, c'est dans la conclusion.

## B. Introduction / Conclusion

### Fondamental Essentiel

#### L'introduction :

Dans l'introduction, on oublie les habitudes scolaires. Il n'y a aucun suspense à créer. L'introduction est directe et présente :

1. Le sujet
2. La problématique
3. Le plan

Comme il s'agit d'un « *concentré* » du rapport, l'introduction sera obligatoirement rédigée lorsque vous aurez arrêté le contenu du développement, voir même terminé la rédaction du rapport.

Concernant la forme, il s'agira d'un paragraphe d'une dizaine de lignes environ.

#### La conclusion :

La conclusion réunit les propositions = solutions à la problématique. Dans le cas où le décideur le demande, ce qui se fait généralement en entreprise, la conclusion contient les préconisations du/de la secrétaire assistant(e). Elle peut être complétée par un plan d'action sous forme de tableau.

### Remarque

Si des préconisations sont demandées par le décideur, le/la secrétaire assistant(e) donne son avis. Il sera clair et objectif. L'assistant ne donne pas ses opinions personnelles, son avis est fondé sur les informations présentées dans le rapport.

## Exercice : Quiz

[solution n°1 p.15]

### Question 1

Tous les rapports sont destinés à aider mon supérieur hiérarchique à prendre des décisions à court terme ?

- Vrai
- Faux

### Question 2

Un rapport comporte obligatoirement une note de synthèse ?

- Vrai
- Faux

### Question 3

Le/la secrétaire assistant(e) peut donner son avis en conclusion ?

- Vrai
- Faux

### Question 4

Une information recueillie sur un réseau social n'est pas fiable.

- Vrai
- Faux

Question 5

Les rapports d'accidents ne comportent pas de problématique ?

- Vrai
- Faux

Question 6

Pour qu'une information soit fiable, il faut de connaître le nom de l'auteur et la date.

- Vrai
- Faux

## IV. Structure du rapport

### A. Organiser les informations pendant la recherche

#### Conseil

Imaginez votre arbre (le tronc est la problématique et les branches sont les questions complémentaires). Les informations que vous collectez pendant vos recherches doivent être organisées : vous devez être capable de les associer à la branche correspondante, vous visualisez ? c'est comme un arbre à souhait !

De cette manière vous montez votre rapport progressivement et proprement du premier coup.

Pour collecter et organiser, il y a deux méthodes principales :

- Word : très traditionnel. Vous créez des titres (ce sont vos branches ou questions complémentaires) que vous complétez puis organiser, déplacez selon les besoins.
- Carte mentale : outil numérique efficace. Mind maps, carte heuristique.

### B. Choix du plan

#### Fondamental Comment choisir le plan le plus adapté ?

Un plan doit toujours être « *sur mesure* » pour correspondre aux attentes du dirigeant et aux objectifs du rédacteur. Pour choisir un plan adapté mettez-vous à la place du décideur. Demandez-vous : pour répondre à la problématique, comment pourrais-je amener les informations ? Et comment les présenter pour être compris facilement ?

Le **plan** du rapport organise de façon logique les différentes parties développées. Chaque partie du rapport aura sa propre structure. Il existe **des structures** variées.

Pourquoi nous intéresser à la structure d'un texte ? La structure d'un texte joue un très grand rôle dans la compréhension et dans la lisibilité de votre écrit.

En bref quand vous faites un plan c'est tout votre rapport qui s'organise, quand vous structurez votre texte c'est chaque partie qui devient agréable à lire et facile à comprendre.

### Une pratique différente concernant la conclusion

Nos voisins Anglo-Saxons vont à l'essentiel et commencent leurs rapports par la conclusion. Timidement accueillie en France, cette méthode veut présenter au décideur les préconisations immédiatement, le rapport qui suit est la preuve de ce que vous venez d'avancer.

## V. Auto-évaluation

### A. Exercice

Vous êtes Leslie, secrétaire assistant(e) pour le cabinet notarial « *Hausmann & associés* » à Paris. Lors de l'épidémie, l'associé que vous assistez vous commande un rapport.

Sa problématique est de permettre au cabinet de maintenir son activité en respectant les mesures sanitaires imposées par le gouvernement (confinement, interdiction de se rassembler, distanciation, etc.) et en réduisant les coûts, car le cabinet tourne au ralenti.

Après discussion avec l'associé vous devez effectuer des recherches sur la signature électronique comme potentielle solution à cette problématique. Dans le cas pratique suivant, vous sélectionnez des sources d'informations fiables, constituerez un plan, une introduction et une conclusion.



**Question 1**

[solution n°2 p.16]

Choisir la ou les sources fiables. Justifier chaque choix en indiquant ce qui manque pour qu'une information soit retenue.

Document 1



Document 2

Accueil > Actus Signature Électronique > Veille > Données personnelles : Le changement, c'est bientôt !

Actus Signature Électronique Veille

# Données personnelles : Le changement, c'est bientôt !

19 janvier 2018 1607 0



RGPD - une révolution de la protection des données personnelles

Rejoignez-nous

498 Fans **J'AIME**  
 1,644 Suiveurs **SUIVRE**

Je trouve l'offre SELL&SIGN adaptée

Répondez à quelques questions pour trouver l'offre la plus adaptée à votre métier.

COMMENCER

L'esprit de Calinda Software, et par extension de l'application SELL&SIGN, convient parfaitement à cette nouvelle réglementation éthique. Nous garantissons une sécurité totale en matières de données personnelles ; elles ne seront donc jamais envoyées ou vendues à l'externe.

Chaque entreprise qui utilise des données personnelles devra être en mesure de démontrer un accord explicite de la personne concernée. Et une signature électronique SELL&SIGN permettra d'**authentifier**, et surtout de **garantir** la validité du consentement.

En ce qui concerne les données personnelles que nous pouvons récolter, elles sont uniquement destinées à être traitées dans le cadre du service ou à votre demande lors d'une assistance par nos équipes. Et nous mettons l'accent sur une transparence totale envers nos utilisateurs ainsi que les différents signataires.

Nous possédons uniquement les informations que nos clients inscrivent d'eux-mêmes et ne récupérons aucune métadonnée supplémentaire. Si l'un de nos prestataires se désinscrit, ses données sont automatiquement et définitivement supprimées.

Sell&Sign est une application qui se veut utile et intuitive. Elle ne s'immiscera donc jamais dans l'intimité des professionnels qui l'utilisent, ni dans celle de leurs collaborateurs et clients.

[Lien vers l'article du CNIL sur la RGPD](#)



# La signature électronique peut freiner efficacement l'usurpation d'identité



Chronique de Julien Stern  
Universign

Mis à jour le 26/03/20 11:45



**La signature électronique gagne du terrain à mesure que les entreprises se digitalisent. Néanmoins, nombreux sont ceux à se demander s'il n'existe pas un risque d'usurpation d'identité lors d'une signature électronique.**

La valeur juridique de la signature électronique est reconnue en France mais sous certaines conditions. Pour la démontrer, il faut identifier de manière fiable le signataire et garantir l'intégrité du document signé. Il s'agit d'une opération à caractère légal. En France, l'article 1367 du Code civil définit la signature électronique comme une preuve aussi efficiente que la signature manuscrite. La signature électronique est donc admise en cour de justice dès lors que sa fiabilité est reconnue.

Document 4

The image shows a Facebook post with a dark background. At the top, there is a search bar with the text 'Rechercher sur Facebook' and navigation icons for home, profile, and notifications. The post content includes the following text:

**#SignatureElectroniqueOuNumerique #QueDitLaLoi**  
 Signature électronique · Dernières modifications le 5 mai 2021 · 0 minutes de lecture

**#SignatureElectroniqueOuNumerique  
 #QueDitLaLoi**

Aujourd'hui, d'après l'article 1316-1 du Code civil français issue de la loi du 13 mars 2000 ou nouvel article 1366 du Code civil à partir du 1er octobre 2016, « *l'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité* ». Pour sa part, l'article 1316-3 de la même loi précise : « *L'écrit sous forme électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier* ».



**Notaires.fr**  
Le site officiel des notaires de France



Accueil > Profession Notaire > L'acte authentique

## L'acte authentique électronique » ou AAE

L'acte notarié peut aujourd'hui être établi et signé sur support électronique sous réserve du respect de la réglementation tant interne que communautaire attachée à l'établissement, la conservation de l'acte et l'obtention d'une signature électronique qualifiée. Il conserve, dans ces conditions toutes ses qualités traditionnelles (date certaine, force probante et force exécutoire). Le Code civil précise que dans ces conditions, *"l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier"* ([Article 1366 Code civil](#)).

Les notaires ont été les premiers en France à disposer d'un outil de signature électronique de niveau maximum de fiabilité. [Le premier acte authentique sur support électronique a été signé en 2008.](#)

### Comment le notaire authentifie l'acte authentique électronique (AAE) ?

Le notaire qui reçoit l'acte s'identifie grâce à la clé Real, du même format qu'une clé USB. Celle-ci lui est personnelle et lui permet d'authentifier l'acte comme il le ferait sur papier en signant et en y apposant son sceau.

#### Question 2

[solution n°3 p.16]

En ce moment vous avez un stagiaire. Voici la conclusion qu'il vous propose. Quatre erreurs se sont glissées dans sa conclusion du rapport. Pouvez-vous les corriger ?

#### CONCLUSION : PRÉCONISATIONS

La signature électronique est connue du monde notarial depuis 2008 avec l'AAE. Cela veut dire que nous aurions pu l'adopter depuis longtemps, cela nous aurait fait gagner du temps pendant le Covid et de l'argent également.

Elle permet un gain de temps, d'argent, et rend le document paraphé non falsifiable, contrairement à son homologue manuscrite. Et son adoption a l'avantage de répondre aux contraintes sanitaires.

Aussi, je propose :

1. de tester sa mise en place pour une durée déterminée, je pense qu'un mois sera suffisant, sur les documents commerciaux.

2. Et ensuite on pourrait l'adopter pour tous les actes notariés car des actes notariés faisable à distance valorisent l'image de marque du cabinet qui se conforme aux contraintes imposées par le gouvernement et se modernise.

L'équipe et moi-même sommes très favorable aux deux étapes de sa mise en œuvre.

## B. Test

### Exercice 1

[solution n°4 p.17]

Mettez les parties du plan du sommaire proposé pour un rapport décisionnel dans l'ordre.

1. Synthèse

2. Sources

3. Modalités de mise en œuvre

4. Introduction

5. Annexes

6. Étude de faisabilité

7. Conclusion

Réponse : \_\_\_\_\_

## Solutions des exercices




**Exercice p. 6 Solution n°1****Question 1**

Tous les rapports sont destinés à aider mon supérieur hiérarchique à prendre des décisions à court terme ?

Vrai

Faux


 Certains rapports, comme le rapport d'activité ou le rapport d'accident, renseignent sur un sujet. D'autres rapports sont des aides à la décision, permettant au décideur de répondre à une problématique et à prendre des décisions à court terme.

**Question 2**

Un rapport comporte obligatoirement une note de synthèse ?

Vrai

Faux


 Une note de synthèse fait le point, c'est un bref résumé rédigé de façon objective à partir d'un ensemble de texte ou de support visuel tel que des tableaux, graphiques, schémas, etc. Il est toujours commandé par le décideur. Il s'agit d'informer sur un sujet avant d'entrer dans le détail de la problématique.

**Question 3**

Le/la secrétaire assistan(e) peut donner son avis en conclusion ?

Vrai

Faux

 D'une certaine manière oui ; sous deux conditions.

Premièrement le décideur vous demande « vos » préconisations car vous êtes l'auteur(e) de toutes ces recherches minutieuses et dans ce cas vous pourrez vous exprimer en conclusion.


Deuxièmement lorsque l'assistant(e) formule des préconisations il ne s'agit pas de donner une opinion personnelle mais plutôt un avis objectif et éclairé par les informations présentées dans le rapport.

**Question 4**

Une information recueillie sur un réseau social n'est pas fiable.

Vrai

Faux


 Si l'information est vérifiable, autrement dit si vous pouvez remonter à la source, et si vous pouvez la recouper avec d'autres sources, alors elle pourra être utilisable.

**Question 5**

Les rapports d'accidents ne comportent pas de problématique ?

Vrai

Faux

 La problématique concerne tous les rapports.

**Question 6**

Pour qu'une information soit fiable, il faut de connaître le nom de l'auteur et la date.

Vrai

Faux

C'est vrai mais pas suffisant !

Il vous manque deux autres critères pour une information de qualité : Est-on dans le thème du rapport ? De quel support s'agit-il ?

N'oubliez pas que notre lecteur doit pouvoir vérifier qui a rédigé et/ou diffusé ces sources.

Il doit pouvoir fonder ses décisions sur elles ; Vos informations doivent être fiables.

**p. 9 Solution n°2**

Document	Date	Auteur	Thème	Support
1	Article web 14 septembre 2021 Image 2020	Étude archimag	Signature électronique	Oodrive
2	19 janvier 2018	?	Signature électronique	Blog sell&sign
3	?	Julien stern	Signature électronique	Journal du net
4	05 mai 2021	?	Signature électronique	Facebook
5	23 novembre 2017	Site officiel des notaires de France	L'acte authentique électronique	Notaires.fr

Les sources retenues sont les documents 1 et 5.

**p. 12 Solution n°3**

**CONCLUSION : PRÉCONISATIONS**

La signature électronique est connue du monde notarial depuis 2008 avec l'AAE. **Cela veut dire que nous aurions pu l'adopter depuis longtemps, cela nous aurait fait gagner du temps pendant le Covid et de l'argent également.**

Elle permet un gain de temps, d'argent, et rend le document paraphé non falsifiable, contrairement à son homologue manuscrite. Et son adoption **a l'avantage** de répondre aux contraintes sanitaires.

Aussi, je propose :

**1.** de tester sa mise en place pour une durée déterminée, **je pense qu'un mois sera suffisant**, sur les documents commerciaux.



2. **Et ensuite on pourrait** l'adopter pour tous les actes notariés car des actes notariés faisable à distance valorisent l'image de marque du cabinet qui se conforme aux contraintes imposées par le gouvernement et se modernise.

L'équipe et **moi-même** sommes très favorable aux deux étapes de sa mise en œuvre.

1. Longueur de la conclusion : rester proche des 10 lignes. 10 serait parfait ! Restez synthétique.
2. Les préconisations = récapitulatif des solutions. Structure = logique et lisibilité.
3. Ton factuel.
4. Le style : impersonnel. EXCEPTION faite des préconisations, si on vous y autorise. Vous donnez votre avis éclairé, en vous fondant sur vos recherches. On veillera à conserver l'équilibre « *ton factuel / avis personnel* » dans la conclusion.

### Exercice p. 13 Solution n°4

Mettez les parties du plan du sommaire proposé pour un rapport décisionnel dans l'ordre.

Introduction

Synthèse

Étude de faisabilité

Modalités de mise en œuvre

Conclusion

Sources

Annexes



PARTIES DU PLAN	NUMÉROS / PARTIES RETENUES
Introduction	1.Introduction
<b>Présentation des faits</b>	2.Synthèse
Sources	3.Étude de faisabilité
Modalités de mise en œuvre	4.Modalités de mise en œuvre
Préconisations	5.Conclusion
Étude de faisabilité	+ Préconisations parties intégrantes de la conclusion
Conclusion	6.Sources
<b>Solutions à mettre en place</b>	7.Annexes
<b>Analyse des faits</b>	
Annexes	
Synthèse	

Note. Les propositions en gras sont destinées à un rapport d'accident.