

..... : LES NOTES DE SERVICE ET D'INFORMATION)

L'échange d'information est indispensable à la vie de l'entreprise. Organiser ces échanges c'est faire en sorte qu'ils soient fructueux, qu'ils améliorent l'efficacité de l'organisation. Le courrier interne est le courrier qui est échangé au sein de l'entreprise, entre le personnel.

Pour les communications au sein de l'entreprise, que ces communications s'adressent à une personne, à un service, à une catégorie de personnes, voire à l'ensemble du personnel et spécialement lorsqu'il s'agit de transmettre des instructions, des informations, des indications, des prescriptions, le moyen normal est LA NOTE.

Il existe plusieurs types de notes à savoir la note de service, la note d'information, la note de consignes, les directives et les instructions.

I. LA NOTE DE SERVICE

1. Définition

La note de service est un document écrit destiné à transmettre un ordre à un ou plusieurs destinataires qui devront exécuter l'action demandée.

La note de service émane toujours d'un supérieur hiérarchique qui adresse un message à ses subordonnées. Elle circule toujours dans le sens descendant.

Il existe également des notes avec réponse : chaque destinataire est invité à apposer son avis à l'emplacement prévu.

2. Rédaction

Comme il est l'expression d'un ordre, ce document doit être rédigé de telle sorte que cet ordre puisse être compris sans équivoque. La note de service doit être :

- Claire : le rédacteur s'efforcera d'employer des termes exacts, des phrases courtes. Il n'hésitera pas à effectuer des énumérations et à présenter un schéma (en pièces jointes) ;
- Précise et concise : les ordres à exécuter seront présentés avec toute la précision nécessaire, mais le document restera bref (pas plus d'une page) pour permettre une lecture rapide et une application efficace ;
- D'un registre simple : le registre de langue sera adapté aux destinataires qui, rappelons le, sont des subordonnés ;

- D'un ton impératif : n'ayant pas à expliquer, ni à justifier la décision, la note n'a souvent pas de préambule, ni de conclusion. Elle énonce d'emblée et simplement l'action à exécuter et, si nécessaire, les modalités d'application.

NB : Le ton impératif est l'emploi du présent ou du futur (jamais au conditionnel), emploi de termes fermes tels que « vouloir bien », « être prié de », « être invité à » mais sans jamais utiliser de formes agressives.

- D'un style impersonnel : bien qu'elle émane d'un individu, la note sera fréquemment rédigée dans un style impersonnel, les pronoms « je » et « nous » étant souvent rejetés au profit de la troisième personne du singulier « il ».

En effet, ce style est bien adapté à une communication de type collectif et donne au ménage un caractère indiscutable. On utilisera par exemple des expressions telles que : « il a été décidé que », « l'attention du personnel est particulièrement attirée sur la nécessité de... ».

3. Présentation

La présentation de la note de service n'est pas normalisée. Il suffit de respecter les règles de mise en page utilisées pour ce type de document dans l'entreprise et le service. Toutefois, il existe des habitudes communes à toutes les organisations et, en tout cas, un certain nombre de mentions indispensables :

- Les coordonnées de l'émetteur (le nom du rédacteur, son service, sa fonction) ;
- Les coordonnées des destinataires (nom, service, fonction), en précisant ici quels sont :
 - o Les destinataires « pour action » ou « pour exécution », ou « pour attributions » qui doivent exécuter l'ordre ;
 - o Les destinataires « pour information » (qui n'ont pas à l'exécuter, mais qui doivent être informés dans la mesure où ils sont indirectement concernés ;
 - o Les destinataires « pour archivage » (chargés de classer le document) ;
- La date d'émission (et éventuellement le lieu) ;
- L'objet de la note (sous forme de mention précise et concise) ;
- La signature du rédacteur, obligatoire pour donner au document sa valeur.

Les notes de service sont généralement numérotées, car elles sont archivées et classées chronologiquement. Elles peuvent être présentées avec une partie réservée à la réponse et à la signature.

NB : Une note de service n'est pas une lettre, elle ne doit par conséquent pas commencer par un titre de civilité (pas de « Monsieur », ni « Madame ») et ne comporte jamais de formule de politesse.

II. LA NOTE D'INFORMATION

1. Définition

La note d'information est un document écrit qui se borne à apporter une information intéressant la vie de l'entreprise ou d'un service. Elle peut être établie spontanément par son rédacteur ou demandée par une personne souhaitant avoir des précisions sur un sujet ou une réalité.

NB : La note d'information peut émaner de tout employé de l'entreprise. Elle est souvent adressée à un collègue ou à un supérieur hiérarchique. Elle circule donc le plus souvent dans le sens horizontal ou ascendant de la hiérarchie.

L'émetteur établit ce document :

- A partir de l'étude de la situation ;
- D'après ses connaissances sur le sujet à traiter et le plus souvent à partir de documents synthétiser (elle s'appelle alors « note de synthèse »).

2. Les qualités de la rédaction

- Exacte et complète : le rédacteur de ce document veillera à répondre, point par point, exactement et complètement au besoin d'information qui a été exprimé. Il doit donc vérifier toutes les informations qu'il présente, notamment si celles-ci s'appuient sur les propres connaissances ;
- Succincte : la note d'information est un document relativement court (1 à 3 pages au maximum). Souvent, la taille du document est précisée par le demandeur. Si l'étude devait être plus approfondie, ce dernier demanderait un « rapport », document qui peut contenir le plus souvent plusieurs dizaines de pages. Il faut donc se borner à des informations essentielles sans entrer dans les détails inutiles.
- Structurée : la note sera articulée de la façon suivante :
 - Une courte introduction rappelant l'intérêt de la note ou le contexte de l'étude, éventuellement la définition de certains termes et annonçant impérativement des différentes parties du plan choisi ;
 - Un développement en deux ou trois parties (et éventuellement des sous parties) reprenant les différentes idées à présenter, classer

rationnellement (chaque partie, sous partie gagnera à être identifiée par un numéro et un titre ;

- Un paragraphe de conclusion ouvrant sur une autre problématique liée à cette qui a été étudiée (proposition d'action par exemple, conditions de mise en place de cette action, conséquence de celle-ci...
- Rédigée dans un style neutre : il ne faut pas perdre de vue que le récepteur du document souhaite une simple « information ». C'est à lui que reviendra la décision. Le rédacteur de la note d'information doit donc faire preuve d'un maximum d'objectivité et, dans le cas où il doit proposer une action, il doit le faire avec la plus grande prudence.

La note d'information doit préserver l'objectivité de l'information. Elle doit donc être rédigée dans un langage volontairement neutre.

Il sera donc prudent d'utiliser des formes nuancées (« il semble que », « il apparaît que », « une décision peut s'avérer adaptée... » et d'employer le conditionnel et la troisième personne plutôt que la première.

- Eventuellement illustrée par quelques annexes : si des précisions plus importantes doivent être apportées, le rédacteur pourra joindre en annexe à la note un ou plusieurs tableaux, graphiques ou imprimés. Attention, ceux-ci doivent être en nombre limité : encore une fois, il ne s'agit pas d'un rapport.

3. Présentation

Si la présentation de la note d'information n'est pas normalisée, les usages veulent toutefois que soient respectées un certain nombre de règles, fixant notamment les mentions qui doivent obligatoirement y figurer, à savoir :

- Les coordonnées de l'émetteur (nom, service et fonction) ;
- Les coordonnées du (des) destinataire(s) : nom, service, fonction (inutile de préciser « pour information ») ;
- La date de la note ;
- La signature du rédacteur.

NB : Bien que ces mentions ne soient pas vraiment impératives, il est conseillé de faire également figurer sur une telle note un titre (« Note d'information » ou « Note de synthèse »). Il est à noter que, parfois, l'objet est contenu dans le titre.

Comme la note de service, une note d'information n'est pas une lettre : elle ne doit par conséquent pas débiter par un titre de civilité et ne comporte jamais de formule de politesse.

QUELQUES EXEMPLES DE PRESENTATION

Entreprise Note de service n°... Service émetteur Date Destinataires Objet : Titre Nom du signataire
--

Entreprise Emetteur Destinataires Note de service n°... Objet : Date Nom et qualité du signataire
--

Entreprise Date Service émetteur Destinataires Note de service n°... Objet : Titre Nom du signataire

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Entreprise</td> <td style="padding: 5px;">Note de service n°...</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Service émetteur</td> <td></td> </tr> </table>	Entreprise	Note de service n°...	Service émetteur		Objet : <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Diffusion</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Titre</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right; padding: 5px;">Nom du signataire</td> </tr> </table>	Diffusion	Titre	Nom du signataire	
Entreprise	Note de service n°...								
Service émetteur									
Diffusion	Titre								
Nom du signataire									

APPLICATIONS

APPLICATION 1

Votre établissement scolaire vient de recevoir d'une Organisation Non Gouvernementale du matériel informatique pour votre salle machine qui ne disposait pas encore d'outils informatiques de haute gamme. Cet événement a eu lieu ce matin dans la salle des professeurs.

Témoin de cet heureux événement et dans le but de tester vos capacités de bonne secrétaire bureautique, votre Directeur des Etudes ; de passage dans votre classe ; vous demande de rédiger un exemplaire de note d'information qui sera adressée à tout le personnel administratif et aux élèves.

Cette note devra porter à leur connaissance cet événement et la date d'inauguration de la salle informatique (30 du mois prochain). Vous devez aussi leur faire part de la surprise lors de l'inauguration : **un cocktail sera offert à tous.**

Travail à faire :

Rédigez cette note d'information

APPLICATION 2

Vous travaillez à la Compagnie Ivoirienne d'Electricité. Ce jour, un accident est intervenu sur le chantier N° 7 dirigé par Monsieur SERY Rigobert.

En effet, M. KOFFI Jean, monteur détaché, domicilié à Attécoubé, a fait une chute de 10 mètres et s'est fracturé la jambe gauche. L'enquête a prouvé que la victime portait sa ceinture de sécurité mais n'en faisait pas usage.

Votre patron, M. TOURE Adam's, Chef du Service Sécurité, vous demande de rédiger une note rappelant aux monteurs détachés que le port et l'usage de la ceinture sont obligatoires sur les chantiers. Toute infraction comme le précise le règlement intérieur sera sanctionnée par une mise à pied de 5 jours.

Travail à faire :

Rédigez cette note.