

La rédaction d'un rapport

FCO-ACCUO
Halifax
12 juin 2013

Nancy Chamberland
Ombudsman

La rédaction d'un rapport

- Objectifs rédactionnels
- Planification
- Évaluation du temps requis
- Nature du document à rédiger
- L'auditoire
- Contenu
 - Forme
 - Fond
- Édition
- Révision et publication
- Conclusion

Objectifs rédactionnels

1. Rendre compte – obligation statutaire
2. Communiquer
3. Informer
4. Expliquer
5. Convaincre

Objectifs rédactionnels

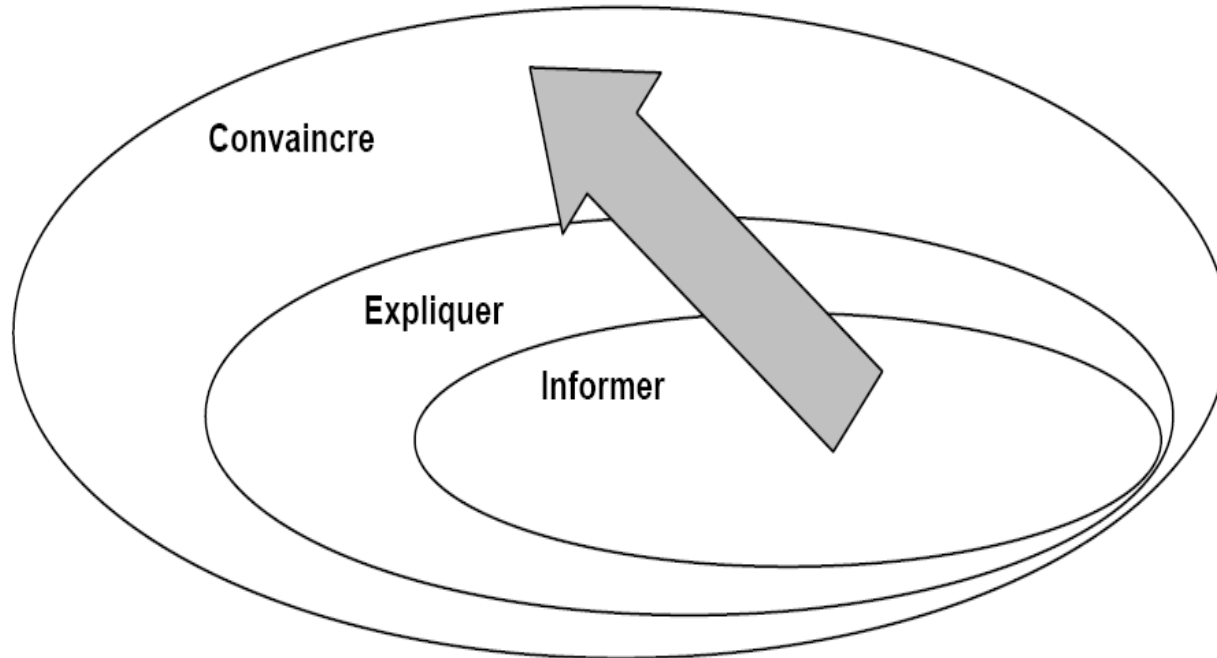


Tableau tiré du Guide de rédaction d'un rapport technique à l'intention des étudiants de la Faculté des sciences et de génie de l'Université Laval

Planification

- Réflexion
- Évaluation du temps requis
- Détermination de la nature du document à rédiger

Planification

- Identifier les étapes
- Colliger l'information
- Structurer l'information

Évaluation du temps requis

Étapes	Pourcentage de temps à consacrer par étape
Objectifs et auditoire	5 %
Documentation	20 %
Contenu	30 %
Édition	25 %
Révision et publication	20 %

Nature du document à rédiger

- Rapport annuel : reddition de compte
- Rapport d'enquête : problématique particulière ou systémique
- Lettre : dossier particulier (personne)
- Plaintes recevables et non recevables
- Confidentiel ou public
- Sous la signature d'un enquêteur ou de l'ombudsman

L'auditoire

- Qui va lire le rapport?
- Que doit-il savoir?
- Que sait-il? Que comprend-il?
- Qu'est-ce qui l'intéresse?

L'auditoire

- Le plaignant
- Les parties visées par l'enquête
- Les autres parties prenantes : conseil d'administration, conseil universitaire
- Le public
- Les médias
- Une instance d'appel - cour de justice

Contenu

« Celui qui écrit avec clarté a des lecteurs, celui qui écrit de façon obscure aura des commentateurs »

Albert Camus

Contenu : forme

Les bases de la rédaction

- Plusieurs styles peuvent répondre aux principes de base
- Une bonne rédaction est influencée par :
 - le sujet traité
 - le lecteur
 - les pratiques du bureau – utilisation d'un gabarit
 - les préférences de l'auteur
- Les rédacteurs ne sont pas une solution magique

Contenu : forme

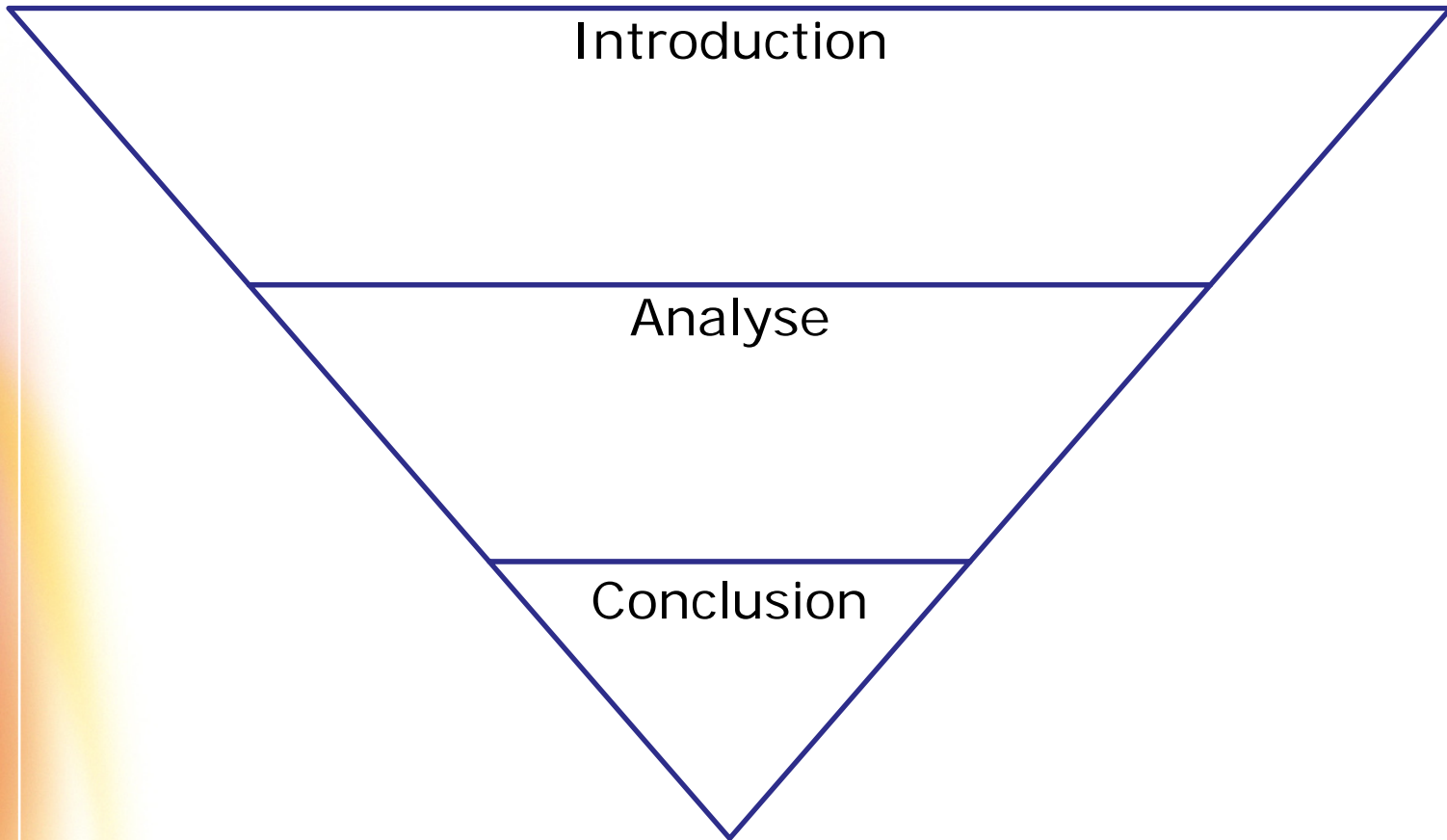
Organisation du rapport

- Principes de base :
 - Avoir un plan de rédaction et le suivre
 - Aborder les problématiques une à la fois
 - Vérifier la grammaire, la syntaxe

Contenu : forme

- Lettre de transmission
- Page titre
- Table des matières
- Sommaire administratif
- Introduction
- Corps du rapport
- Conclusion
- Recommandation(s)

Contenu : fond



Contenu : fond

« ...C'était le meilleur des temps, c'était le pire des temps; c'était l'âge de la sagesse; c'était l'âge de la folie; c'était l'époque de la foi, c'était l'époque de l'incrédulité; c'était la saison de la Lumière; c'était la saison de l'Obscurité; c'était le printemps de l'espoir, c'était l'heure du désespoir; nous avons tout devant nous, nous n'avons rien devant nous; nous devons tous aller directement au Ciel, nous devons tous prendre l'autre chemin; bref, l'époque était tellement identique à celle que nous vivons aujourd'hui que quelques-unes des plus tapageuses autorités ne parlaient d'elles, que ce fut en bien ou en mal, qu'au superlatif... »

Contenu : fond

Charles Dickens, *Un conte de deux villes*

Si Dickens avait écrit un rapport...

C'était une époque de contrastes; en termes d'espoirs, de croyances religieuses et de visions.

En d'autres mots, une époque tellement similaire à aujourd'hui que d'éminents experts ne peuvent la décrire qu'en termes extrêmes.

(127 mots, 2 phrases vs 39 mots, 1 phrase)

Contenu : fond

- Introduction : articulation des idées
- Éléments à considérer : portée de l'examen
- Règles applicables
- Analyse et constatations
- Conclusion et recommandations

Contenu : fond

Introduction : articulation des idées

«...Ce rapport conclut une enquête relative aux droits fondamentaux, à la justice et à l'équité qui trouve son origine consécutivement à une consultation d'un candidat à l'admission dont je fus saisie en septembre 2012.

La compétence de l'ombudsman en cette matière est énoncée à l'article 11 du *Règlement concernant l'ombudsman* qui stipule que, lorsqu'il le juge nécessaire, l'ombudsman peut faire enquête sur toute question touchant les droits fondamentaux, la justice et l'équité de traitement des membres de la communauté universitaire. Aux fins de l'application du règlement que j'administre, un candidat à l'admission constitue un membre de la communauté universitaire. Aux termes de ce règlement, l'ombudsman doit aviser l'organe de direction ou le personnel de direction intéressé et l'informer de ses recommandations, chaque fois qu'au terme d'une enquête, il est d'avis qu'un membre ou qu'un organe de direction ne se conforme pas aux dispositions de la charte ou d'un autre règlement applicable. Il me fait plaisir de vous soumettre pour considération ce rapport et mes recommandations...»

Contenu : fond

Éléments à considérer : portée de l'examen

- Problématiques
- Clarté de l'exposé du problème par le plaignant
- Compréhension différente d'une même problématique
- Expliquer pourquoi toutes les questions n'ont pas été examinées
- Suivre le même plan rédactionnel

Contenu : fond

Les règles applicables

« ...Les articles de la *Charte des droits et libertés de la personne* (la Charte) pertinents dans l'analyse de ce dossier sont les suivants :

10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Motif de discrimination... Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

20. Une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou qualités requises par un emploi, ou justifiée par le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif d'une institution sans but lucratif ou qui est vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique est réputée non discriminatoire.

49. Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnue par la présente Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte.

Dommmages-intérêts punitifs... En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut en outre condamner son auteur à des dommages-intérêts punitifs. ... »

L.R.Q., c. C-12

Contenu : fond

Analyse et constatations

- Déterminer le degré de détails à divulguer dans le rapport :
 - Témoignages et autres sources de preuve
 - Étapes procédurales
- Envisager de mettre les détails dans des annexes

Contenu : fond

Analyse et constatations

- La preuve :
 - Évaluation
 - Qualité
 - Écarts (trous)
 - Crédibilité et incohérences
 - Traitement des arguments des parties

Contenu : fond

Analyse et constatations

L'Université ... est la première université francophone d'Amérique et ses services sont dispensés en français. Le processus de sélection vise à admettre les meilleurs candidats et à favoriser leur réussite. La détermination de normes d'admission à un programme appartient à l'institution et fait partie du processus de sélection. Ce n'est pas dans la détermination d'une norme linguistique d'admission que l'institution pourrait contrevenir à une loi d'ordre public comme la Charte mais dans l'application du processus de certification de ce critère linguistique.

L'Université peut-elle, dans l'exercice de ses fonctions, se soustraire à l'économie générale de règles de droit garanties par la Charte? La réponse est non bien que l'article 10 de la Charte n'interdise pas toute distinction, exclusion ou préférence. Seules les distinctions, exclusions ou préférences fondées sur un motif expressément prévu au premier alinéa, comme la race, la langue, sont interdites. C'est pourquoi une distinction fondée sur des résultats scolaires pour l'admission à un programme est permise. À titre d'exemple, l'exigence de détenir une cote d'un niveau particulier pour accéder à un programme par ailleurs contingenté n'est pas discriminatoire au sens de la Charte.

- La Cour suprême dans l'affaire *Andrews* a défini la discrimination comme :
- « (...) une distinction, intentionnelle ou non, mais fondée sur des motifs relatifs à des caractéristiques personnelles d'un individu ou d'un groupe d'individus, qui a pour effet d'imposer à cet individu ou à ce groupe des fardeaux, des obligations ou des désavantages non imposés à d'autres ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux possibilités, aux bénéfices et aux avantages offerts à d'autres membres de la société (...) »...

...Je crois que oui. Les deux premiers éléments du test de la Cour suprême du Canada sont réalisés. Il s'agit d'une distinction de traitement en matière de langue. L'Université édicte une obligation de connaissance appropriée de la langue française comme critère linguistique d'admission. Pour certifier ce critère, on impose un test de français uniforme, le TFLM, à deux groupes distincts d'individus, les francophones et les non-francophones. En appliquant à tous un processus de certification identique, le TFLM, en apparence et à première vue neutre, mais comportant un effet discriminatoire pour un motif prohibé, la langue, à un individu ou à un groupe d'individus, l'institution discriminerait...

Contenu : fond

Conclusion et recommandations

- Traiter les problématiques séparément
- Procéder de façon incrémentielle
- Faire des liens
- Tirer une conclusion logique après la considération de la preuve et des arguments

Contenu : fond

Conclusion et recommandations

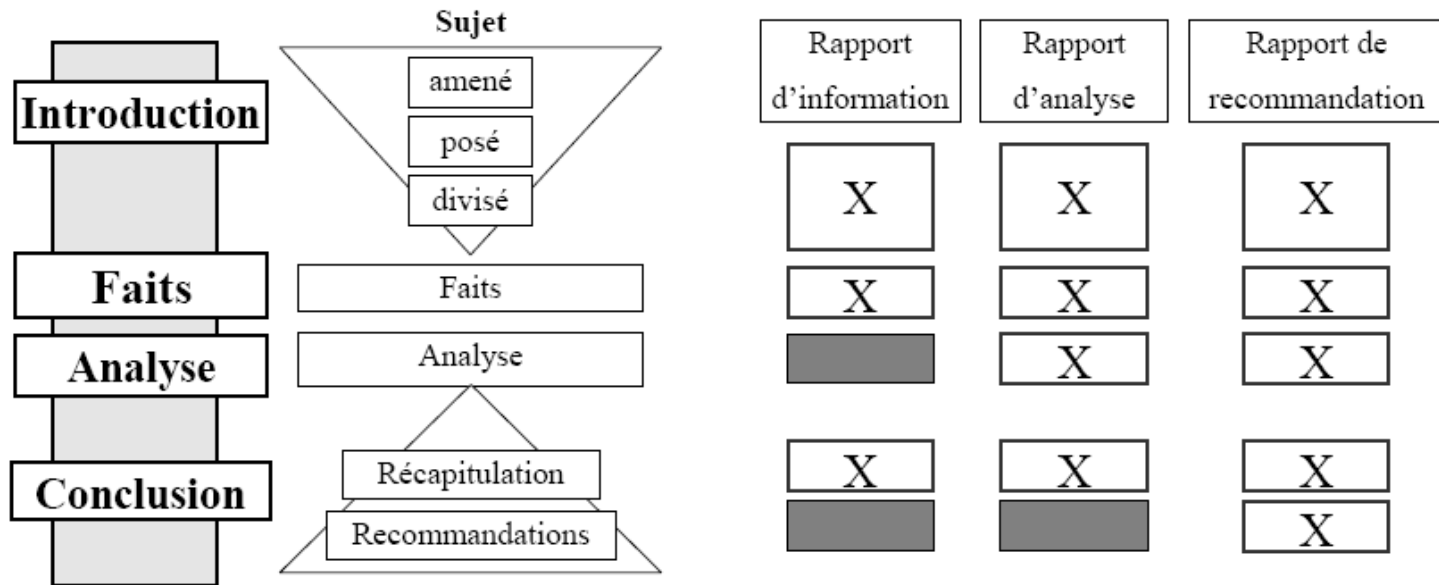
- Que l'Université administre, à tout candidat à l'admission au programme de maîtrise en ... répondant à la définition de non-francophone, comme critère de certification minimal de la norme linguistique de la connaissance du français, le ou les même(s) test(s) de remplacement que celui administré aux étudiants répondant à cette définition ayant déposé une demande d'admission et qui doivent, le cas échéant, postérieurement à leur admission, faire la preuve de l'amélioration de leur connaissance du français en suivant les cours prescrits;
- Que les critères d'admission à la maîtrise en ... soient modifiés aux fins d'une adoption par le Conseil universitaire en juin 2013 et mis en application pour l'année 2014-2015;
- Que, le cas échéant, le comité d'admission de la faculté examine la faisabilité d'appliquer d'ores et déjà ce nouveau critère de certification linguistique à la candidature de X, et s'il est administrativement possible de le faire pour tous les candidats à la maîtrise en ... qui seraient dans une situation similaire à la sienne.

Contenu : fond

Erreurs fréquentes :

- Le problème n'est pas correctement posé
- Le rapport est biaisé ou en donne l'impression au lecteur
- Le rapport est incomplet
- Les recommandations sont irréalistes

Contenu : fond



Types de rapports et composantes obligatoires (Clerc et Curien, 1997)
 Tableau tiré du Guide de rédaction d'un rapport technique
 à l'intention des étudiants de la Faculté des sciences et de génie

Édition

- Corriger, annoter et mettre en page
- Demander l'avis d'un collègue quant au contenu
- Vérifier la compréhension du sens de tous les mots utilisés
- S'assurer que les phrases sont complètes
- S'assurer que les abréviations utilisées sont définies dès leur première apparition
- S'assurer que les citations sont rapportées correctement

Révision et publication

- Relire attentivement après quelques jours
- Se poser les questions suivantes :
 - L'information présentée est-elle claire, pertinente, suffisante, cohérente et concise?
 - Une personne qui n'est pas au courant de la situation ou du mandat pourrait-elle facilement comprendre le rapport?
 - Le rapport est-il objectif?
 - Le rapport satisfait-il aux exigences du mandat?
 - Le rapport répond-il aux objectifs établis?

Conclusion

Il est certains esprits...

« Il est certains esprits dont les sombres pensées sont d'un nuage épais toujours embarrassés; le jour de la raison ne le saurait percer.

Avant donc que d'écrire, apprenez à penser.

Selon que notre idée est plus ou moins obscure, l'expression la suit, ou moins nette, ou plus pure.

Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement, et les mots pour le dire arrivent aisément.

[...]

Il est certains esprits...

Hâtez-vous lentement, et, sans perdre courage, vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage : Polissez-le sans cesse et le repolissez; ajoutez quelques fois, et souvent effacez. [...] »

Nicolas Boileau