

análisis de los documentos utilizados por la administración francesa

Mercedes EURRUIZA CAVERO

Departamento de Filologías Integradas. Área de Filología Francesa
UNIVERSIDAD DE ALICANTE
Ctra. de San Vicente, s/n
03960 SAN VICENTE DEL RASPEIG Alicante)

En este artículo nos proponemos analizar los diferentes tipos de documentos y de actos de los que se sirve la Administración en sus relaciones tanto internas como externas así como los aspectos que caracterizan su redacción.

Si bien es cierto que la correspondencia, en forma personal y la *intercambiada* entre los diversos servicios, sigue siendo uno de los instrumentos de transmisión de información más frecuente en este ámbito, la Administración no limita a ella su actividad por lo que constatamos documentos numerosos y variados que se convierten en este momento en objeto de nuestro estudio. Para su desarrollo hemos establecido una clasificación de los mismos que nos parece la más razonable, así pues, distinguiremos entre:

- Documentos de ámbito interno que carecen de valor jurídico propiamente dicho. Nos referimos con ello a la convocatoria de reuniones y a los diversos trámites que eso conlleva como son la redacción del orden del día, del acta correspondiente, etc.; igualmente, a notas informativas: informes, memorias, boletines de notificación de denuncias y otros documentos informativos que abordaremos en párrafos sucesivos.
- Documentos prescriptivos que implican la aplicación formal de una orden como son las instrucciones, circulares, directivas, decisiones,... que constituyen junto a los decretos y a las órdenes ministeriales lo que los juristas consideran como actos administrativos unilaterales.

- Frente a estos actos unilaterales y, siguiendo la clasificación que hemos propuesto, deberíamos subrayar la presencia de otros actos administrativos bilaterales, **los contratos**, complemento de los anteriores. que completan ahora nuestra clasificación.

Ciñéndonos a los actos unilaterales, destacamos **algunos** de los rasgos generales que los definen:

- Se trata de escritos que poseen una forma fija y convencional, extremadamente precisa con expresiones específicas y sintaxis propia que depende de la funcionalidad inherente en cada caso.
- Poseen un valor permanente.
- A diferencia de la correspondencia que, a pesar de su pretendida objetividad, deja entrever rasgos que denotan la subjetividad del emisor, los documentos administrativos tienen como objetivo ser comprendidos por todos los ciudadanos incluso por aquellos cuyo nivel intelectual o conocimiento del idioma es simplemente "mediocre". Georges Pompidou afirmaba que:

"Une administration qui ne se fait pas comprendre immédiatement et sans interprete ne remplit pas sa mission"¹.

Reafirmarnos aquí esta idea.

- En función de ello, deben tener un carácter genérico, ser claros, concretos y precisos, evitando la posible ambigüedad que pudiera dificultar su correcta interpretación. Los funcionarios deben controlar y vigilar que su lenguaje sea eficaz y velar por la perfecta legibilidad de los textos que redactan. Son numerosos los autores que han incidido en esta idea, así Rivarol en su *Discours sur l'universalité de la langue française* subrayaba "ce qui n'est pas clair n'est pas français". Más explícito es La Bruyere al señalar:

"Parmi toutes les expressions qui peuvent rendre une seule de nos pensées, il n'y a qu'une qui soit la bonne. On ne la rencontre pas toujours en parlant ou en écrivant. Il est vrai néanmoins qu'elle existe et que tout ce qui ne l'est point est faible"².

Es importante utilizar la palabra justa, exacta que salvo raras excepciones puede identificarse con la noción de insólito o rebuscado. La simplicidad y la sencillez **deberían** ser observadas como normas de claridad y de precisión en la redacción administrativa.

- Su estilo debe manifestar el rigor del pensamiento transmitido y ser despojado, basado en la selección minuciosa de expresiones y en la propiedad de los términos utilizados; seguir un plan estricto, pero al mismo tiempo, armonioso y equilibrado.

¹ CATHERINE, R., *Le style administratif*, Paris, Albin Michel, 16^e Édit., 1988, p. 143.

² LA BRUYERE. *Les Caracteres*, I, "Des ouvrages de l'Esprit", Paris, Bordas, 1985, p. 45

Los esfuerzos por simplificar la expresión y el estilo administrativo han sido numerosos tanto en Francia como en nuestro país, así, medidas como la reducción de términos para enunciar una frase o el intento por hacer que éstos sean lo mas inteligibles posible; sin embargo, no podemos decir que el objetivo se haya conseguido. En la actualidad observamos todavía ciertos usos arcaicos, arnpulosos y recargados que ponen de manifiesto el carácter conservador del lenguaje administrativo, su resistencia al cambio y a la renovación.

F. Richaudeau ya en 1977 se pronunciaba en este sentido:

"On portera une particuliere attention au choix des mots. Ceux-ci doivent être courts autant que possible. Le mot de quatre ou cinq lettres favorise la lisibilité. Bien entendu on s'efforcera de proscrire les mots rares, les néologismes, les termes ambigus. De même les phrases seront courtes, de dix a quinze mots"³.

Este autor definía del modo siguiente lo que en su opinión eran los siete consejos a seguir por aquel que se preciara de buen redactor administrativo:

1. Utiliser de préférence les mots les plus simples, les plus courts, les plus courants.
2. Parmi ces derniers, donner la préférence aux mots personnels, vivants, concrets.
3. Lorsque l'on est dans l'obligation d'employer des mots peu usuels, les définir, les commenter mieux encore: les illustrer par des exemples.
4. Adapter le degré de répétition du message à la nature du destinataire et au canal de communication.
5. Plus de niveau culturel de ce destinataire est faible, plus doit être répété soit directement (répétition du mot), soit indirectement (périphrase, métaphore...), les notions principales du message.
6. Sous prétexte d'élégance ne pas réduire l'emploi de mots-outils, ou même de mots rocailleux a base de "que", l'expérience prouve qu'ils sont d'excellents facteurs de mémorisation.
7. Ne pas écrire comme l'on parle, être respectueux des règles. Mais que les écrits conservent toujours un peu de la spontanéité, de la chaleur et de la vie du langage oral"⁴.

Es cierto que en la actualidad, cualquier noción de "escrito-modelo" se convierte en algo caduco ya que un escrito sólo es bueno si se adapta al público al que se dirige y a unas circunstancias concretas. En este sentido no existe un escrito que sirva de modelo, *les notes, comptes-rendus, mémos, rapports, mémoires*,... a pesar de seguir

³ RICHAUDEAU, F., cit. par BERROU, J.P., *Bien écnre en affaires*, Paris, Dunod, 1991, p. 214.

RICHAUDEAU, F., cit. par BERROU, J.P., *Bien écrire en affaires*, Paris, Dunod, 1991, p. 214.

un formato y de contener unos datos básicos comunes, adoptan una estructura diferente según el público al que se dirigen.

En el desarrollo de nuestro artículo intentaremos clarificar la especificidad de cada tipo de escrito basándonos en documentos serios, manejados por la Administración o recibidos en diferentes empresas en el interior de las cuales han sido realizados. No obstante, debemos hacer una observación: la distinción que realizamos entre documentos informativos y prescriptivos obedece fundamentalmente a principios pedagógicos ya que como podremos observar, algunos de ellos participan de ambas categorías. Pasamos pues a exponer el análisis que hemos efectuado.

1. Los documentos informativos.

1.1. La convocation, l'ordre du jour et le compte-rendu.

Dada la creciente intervención del Estado en todos los ámbitos de la vida cotidiana para regular las relaciones entre ciudadanos y a la proliferación de informes intercambiados entre los poderes públicos. la Administración se ve obligada a resolver con mayor frecuencia problemas cada vez más complejos; de ahí que las decisiones no respondan a actos individuales sino a acuerdos colectivos. Su preparación no se lleva a cabo en el silencio de un determinado gabinete sino en el seno de comités, de comisiones, de conferencias, en definitiva, en el interior de grupos de trabajo en los que los representantes de los diferentes departamentos contrastan sus opiniones. Por ello consideramos que una parte del trabajo de la Administración se ocupa de preparar estas reuniones y de explotar sus deliberaciones. Los funcionarios deben familiarizarse con este trabajo que les será confiado y que presenta, en ocasiones, grandes dificultades. Algo parecido ocurre en las grandes empresas, por eso, el servicio encargado de la administración o secretariado de las mismas debe igualmente estar atento a ellos.

1.1.1. La convocation.

Las convocatorias de las reuniones celebradas se realizan en forma de cartas personales o de cartas intercambiadas entre los diferentes servicios; en otras ocasiones, adoptan la forma de un aviso que no comporta ni fórmula introductoria ni de cortesía sino simplemente la indicación "convocatoria" en la parte central de la página. Esta fórmula, menos correcta que la primera, es aceptada en función de la economía del trabajo y con objeto de agilizar los trámites requeridos.

Las convocatorias deben ser precisas e indicar de modo obligatorio:

- la fecha y la hora en la que se celebrará la reunión;
- el lugar exacto en el que tendrá lugar;
- el objeto de la misma.

Se indicará igualmente el nombre y el cargo desempeñado por la persona que la va a presidir y, eventualmente, el de todos aquellos que han sido convocados. Este documento, salvo en caso de urgencia, debe enviarse con plazo suficiente para permitir

a los participantes su documentación o disposición oportuna sobre las cuestiones evocadas.

1.1.2. L'ordre du jour.

No es conveniente convocar a alguien a una reunión sin haberle comunicado con la suficiente antelación el orden del día, es decir, las cuestiones que serán debatidas en su desarrollo. Se trata, en nuestra opinión, de una norma básica de cortesía administrativa fundada en la noción de eficacia. Todos los interesados deben conocer con anterioridad los problemas que serán abordados con objeto de poder estudiarlos previamente y, en su caso, poder aportar consejos técnicos cualificados. A pesar de ello, para evitar la rigidez que caracteriza a los documentos administrativos, observamos que en cualquier orden del día aparece al final la mención *Questions diverses* que permite evocar aquellos problemas secundarios en los que el redactor de la misma no ha pensado pero que pueden ser igualmente debatidos llegado el caso. El orden del día se incluye en el mismo texto de la convocatoria o anexo a él. Del mismo modo, se adjuntará al orden del día aquellos textos, documentos o expedientes que permitan informar con la mayor precisión posible a las personas convocadas de todas aquellas cuestiones que serán debatidas en su desarrollo así como del acta de la reunión anterior.

1.1.3. Le compte-rendu.

El compte-rendu es un resumen del contenido y desarrollo de una reunión y se establece inmediatamente tras ésta. No interpreta los hechos, tampoco propone ninguna solución diferente a la evocada en el transcurso de la misma sino que se limita a presentar los puntos abordados en la misma siguiendo un orden cronológico. Se sustenta en las anotaciones, las grabaciones magnetofónicas o vídeo de la reunión, los documentos que los participantes han distribuido, la memoria del secretario, etc.

En cuanto a su organización podemos señalar:

- **retoma** el objetivo de la reunión;
- precisa el día, la hora y los presentes en la misma;
- indica los problemas allí abordados;
- con objeto de encontrar una solución para cada problema tratado, **retoma** los puntos acordados, los aspectos en los que se ha producido desacuerdo, las decisiones acordadas, las propuestas realizadas, los problemas que han quedado sin resolver. etc.

Podemos distinguir dos tipos de *compte-rendu*:

- Los denominados a veces impropriamente, *proces-verbal*; entendiéndose por tal un documento que relata el debate mantenido por una comisión. Es, a menudo, analítico, es decir, se limita a recordar los aspectos esenciales sobre los que versan las discusiones y las resoluciones adoptadas. Cuando por la importancia

de los temas abordados o de la asamblea, se considera oportuno los debates se reproducen *in extenso*; a esto se denomina acta taquigráfica. Este tipo de acta se utiliza de modo particular, en las conferencias internacionales y en las asambleas parlamentarias. En los demás casos adopta una estructura analítica y a pesar de no estar sometida a ninguna norma concreta debe ser *exacta*, completa y sucinta. Así pues debe comportar:

1. Un título, por ejemplo: "Compte rendu de la réunion du 13 mars 1997 relative au ramassage scolaire dans les communes du canton de X".
2. Un prólogo o una frase preliminar que a modo de recordatorio indique la fecha y la hora de la reunión, el lugar donde se ha celebrado, el nombre, la categoría profesional de la persona que la ha presidido, su objeto, nombre y cargo desempeñado por las personas que han participado en ella.

Para evitar cualquier error, el secretario de la sesión debe pasar un folio denominado *liste d'émargement* en la que cada asistente escribe su nombre y su función. Esta lista puede establecerse en función de un orden jerárquico para evitar dificultades de tipo alfabético. Llegado el caso, sólo se precisará el nombre y el cargo de las personas que han sido representadas. Igualmente, se mencionará de modo eventual, cuando se trate de consejos, comités, comisiones que sólo poseen función consultativa, a diferencia de los miembros reglamentarios que poseen voto deliberativo.

Finalmente, se enumerará el nombre y el cargo de las personas regularmente convocadas y que ante la imposibilidad de asistir a la misma han justificado su ausencia.

Cuando esta condición esté reglamentaria o estatutariamente prevista, mencionaremos si se ha alcanzado *quorum* en los acuerdos, es decir, si se ha conseguido la participación del número mínimo previsto para que las deliberaciones de la asamblea se consideren válidas.

A continuación vendría el acta de los debates que debe ser lo más sucinta posible y perfectamente inteligible. Se mencionará, indicando el nombre de las personas que han participado en las intervenciones de cierto interés. Cuando se haya discutido sobre un punto particular de modo excesivamente animado o confuso, se limitará a evocarlo mediante una fórmula general del tipo:

"Un échange de vues, auquel participent MM. X..., Y..., Z..., a lieu sur le problème de"

Cuando se adopte una decisión se debe indicar si ha realizado por unanimidad; en caso contrario, se precisará el número de votos a favor, el número de votos en contra y el número de abstenciones. Si el voto se realiza en un escrutinio secreto, se precisará y *añadirá* el número de votantes y el de papeletas nulas. Al final del acta figurará la siguiente indicación:

"L'ordre du jour étant épuisé la séance est levée a 16h"

y en su caso:

"La prochaine séance aura lieu le jeudi 12 avril 1998, a 15 h 30, a la préfecture de X".

El acta de una reunión se dirige igualmente a las personas convocadas a una reunión posterior al comienzo de la cual será sometida, por el presidente, a la aprobación de los miembros presentes que podrán proponer las modificaciones que estimen oportunas en función de lo acordado en la sesión anterior.

En cuanto al *compre-rendu hiérarchique* se trata de un documento establecido, bien propio *moru*, bien bajo la orden de una autoridad que pretende relatar, de modo detallado y conciso, un acontecimiento o una situación. Tiene como finalidad dar cuenta a un superior de los hechos o conservar una muestra escrita de su contenido. En este sentido, estableceremos por ejemplo, el *compre-rendu* de un accidente, de un incidente, de una misión. El *compre rendu hiérarchique* debe relatar con perfecta exactitud los hechos, precisará la fecha, la hora, el lugar, las circunstancias, el nombre, la dirección, el cargo desempeñado, a veces incluso, el estado civil de los testigos, de las personas mencionadas o de aquéllas cuyo testimonio ha sido escuchado. Algunos de estos documentos se utilizan también a nivel privado.

Veamos un ejemplo de *compre-rendu*:

Association TENNIS VERT
185 rue de Bretagne
53000 LAVAL

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION MENSUELLE DU 15 OCTOBRE 19....

Étaient présents:

Mesdames Besson, Delvaux, Gilou.

Messieurs Claret, Elicien. Sabat, Vincent.

Était excusé:

Mademoiselle Barron.

La séance est ouverte a 18heures.

Rapporteur de la séance: Monsieur Elicien.

Avant d'ouvrir le débat, Monsieur Claret demande l'approbation du compte rendu du 14 septembre. Deux remarques sont exprimées:

- Madarne Gilou signale qu'a la page 2 il faut lire:

"...d'utiliser un programne informatique..." et non pas "...de mettre au point un programne informatique..."

- Monsieur Sarat indique que le compte rendu ne contient pas sa remarque sur la ventilation des vestiaires en été. et qui est la suivante: il fait très chaud dans les vestiaires lorsque la température extérieure est élevée; pourrait-on prévoir pour l'été suivant l'achat d'un store intérieur pour éviter que le soleil y pénètre?

Monsieur Claret répond que la question sera étudiée lors d'une réunion au printemps.

COURTS EXTÉRIEURS

Un nettoyage des courts est à effectuer pour ôter les mousses qui se forment sur le sol. Après discussion, il est décidé d'acquérir un appareil de nettoyage à pression (100 bars) dont le jet viendra à bout de ce travail.

Monsieur Vincent précise que cet appareil devra être entreposé dans un lieu où il pourra être pris par les personnes qui auront à intervenir pour faire le nettoyage des courts, mais aussi pour déboucher, à l'occasion, les égouts lorsqu'ils sont obstrués par les feuilles mortes, comme souvent en automne.

ESPACES VERTS

Madame Bressont demande quand sera remplacé le chêne qui a été abattu par la foudre cet été.

Monsieur Sarat répond que l'entreprise Chenier qui est venue débiter et emporter cet arbre, propose de planter, non pas au même endroit, mais à quelques mètres de là, pour favoriser la pousse, l'arbre que l'association choisira.

Une discussion s'engage pour le choix de cet arbre, et c'est un pinus, arbre qui fleurit au printemps qui est choisi.

Monsieur Sarat est chargé de reprendre contact avec l'entreprise CHENIER pour cette plantation.

TRAVAUX

Ils ont surtout porté jusqu'ici sur l'éclairage intérieur et extérieur, qui est maintenant satisfaisant.

Par contre le parking est en mauvais état: le sol en terre est fortement bosselé et les trous se remplissent d'eau lors des pluies.

Plusieurs solutions sont possibles: comblage simple des trous, ou associé à un engravillonnage. Le recouvrement du sol par une couche bitumineuse est sans doute hors des possibilités financières de l'association.

Monsieur Vincent se propose pour contacter des entreprises et leur demander des devis pour des solutions différentes.

Fin de séance: 19 h 30 min.

La prochaine réunion est fixée au 15 novembre a 18 h.

1.2. *Le procès-verbal.*

Podemos definirlo como la relación efectuada por un agente o representante de la autoridad de lo realizado, visto u oído. Consiste en la transcripción íntegra de una reunión. Por eso también es considerado como un *compte-rendu* exhaustivo que compromete oficialmente a los participantes y va, por tanto, firmado por ellos. Próximo a un proceso se utiliza con escasa frecuencia en las sociedades privadas; es frecuente en reuniones de negociación entre partes cuyos intereses son opuestos para evitar las interpretaciones subjetivas de las decisiones tomadas o de las propuestas realizadas. No requiere la calidad de la comunicación escrita sino las de un magnetófono. Se diferencia del *compte-rendu* en dos aspectos:

- por una parte, constituye un acto *qui fait foi* y cuyas afirmaciones sólo pueden ser puestas en duda por la Administración. Sólo puede ser redactado por personas especialmente habilitadas para ello, encargadas por la autoridad judicial.
- por otra parte, sólo puede relatar los hechos constatados por el propio agente o los suministrados por fuentes directas en cuyo caso, será constatado el informe pero no el hecho en sí.

El *preces-verbal*, antaño una relación oral, es en la actualidad un acto escrito, hecho que contrasta con su denominación. Se establece a demanda de la autoridad administrativa o judicial por cierto número de funcionarios (*commissaires de police, gendarmes, ingénieurs de la voirie, etc.*) y, en ocasiones, por agentes privados (*gardes particuliers*, por ejemplo). Es redactado en primera persona del plural y comienza indicando la fecha en letra:

"L'an mil neuf cent quatre-vingt-dix-sept, le vint-trois mars à onze heures trente,"

Seguido del nombre del funcionario, de su rango y de la instrucción en la que se fundamenta:

"nous, Dupont Pierre, gendarme de la brigade de X, agissant en vertu d'une réquisition de Monsieur le sous-préfet de Y, nous sommes rendu en la commune de Z pour y entendre Monsieur Martin Julien, entrepreneur de travaux publics, demeurant en ladite ville, 5, Grande Avenue, lequel nous a déclaré..."

Su fórmula de conclusión es la siguiente:

"En foi de quoi nous avons établi le présent proces-verbal et signé avec les témoins et après en avoir donné lecture a ceux-ci".

1.3. *Le rapport.*

Como el *compte-rendu* el *rapport* es una síntesis escrita de una reunión, pero abordada desde una perspectiva diferente. El *rapport* debe concluir con la recomendación de una acción o de una serie de acciones en las que el redactor queda implicado. Este documento cuya antigüedad se remonta a cerca de dos siglos merece una atención particular. Su redacción es rígida y adopta una estructura que responde a los siguientes apartados:

- **un preámbulo** que informa al lector sobre su objeto y las causas que lo han motivado. Expone el problema abordado de forma clara y precisa. Su función es atraer la atención;
- **una introducción** que constata y expone la situación con el propósito de inspirar el interés del receptor. La introducción indica el modo en el que se ha llevado a cabo la investigación, precisa el plan de desarrollo seguido, evoca las dificultades encontradas (materiales, institucionales, psicológicas, etc.), etc.
- **un desarrollo:** interpreta cada hecho y argumenta a favor de una tesis. Puede estar formado por varias partes cada una de las cuales relata un hecho, examina sus consecuencias y expone en qué sentido se ha conseguido el objetivo pretendido, precisa los aspectos que quedan por completar y extrae una conclusión parcial;
- **una conclusión** general en la que se realizan propuestas y se sugiere la decisión a tomar. La conclusión suele retomar brevemente la estructura de la exposición e indicar las soluciones propuestas y el posible éxito de su aplicación, preconizando de este modo la posible solución al problema planteado.

Un buen *rapport* debe responder a dos cuestiones: ¿cómo han sucedido los hechos? y ¿por qué se han desarrollado de este modo? El grado de complejidad de la respuesta a estas cuestiones dependerá de los destinatarios a los que se dirige. Responderá a la primera cuestión mediante una descripción lógicamente encadenada de los hechos según una progresión cronológica de los más antiguos a los más recientes.

En cuanto a la respuesta al segundo interrogante, supone una interpretación en la que se trata de analizar las causas de cada acontecimiento y de demostrar la justicia de tal análisis. La interpretación propuesta se presenta de modo detallado para no dar cabida a la interpretación de elementos implícitos.

En el *rapport* un subordinado da cuenta a su superior de una cuestión importante. Debe ir acompañado de todos los documentos justificativos, generalmente, reunidos en un anexo. Pensamos que un lector escrupuloso descubrirá por sí mismo el

modo de construir un informe y de presentar las informaciones requeridas así como las características que lo definen entre las que destaca la exactitud.

El *rapport* difiere del *compre-rendu* en que comprende un ámbito más amplio; no se trata de una simple relación sino que comporta por lo general una conclusión y una propuesta. El *compre-rendu* relata los hechos sin interpretarlos; el *rapport* por el contrario, además de evocar cierto número de datos objetivos, se esfuerza en extraer conclusiones para llegar a propuestas sobre las que el destinatario del mismo tendrá que pronunciarse. Para ello se sirve de fórmulas como la siguiente:

"Si ces propositions recueillent votre agrément, je vous serais reconnaissant de bien vouloir me retourner le présent rapport revêtu de votre approbation. pour valoir décision".

Las propuestas serán redactadas en condicional, subrayando así la libertad del destinatario en cuanto a su aprobación o rechazo.

Por ejemplo, un *rapport* sobre la evolución demográfica de una circunscripción podrá llevar al redactor a proponer a la autoridad superior el desarrollo de un programa de construcción de alojamientos, también puede redactarse con motivo de una investigación o misión determinada.

Igualmente se debe preceder de un *rapport* un proyecto de decreto, de orden o de decisión. Los *rapports* deben ser homogéneos. es decir, tratar un único problema y completos. sin que su longitud dificulte su lectura. Como señalaban algunos autores en los años sesenta y citando la imagen tan viva utilizada en aquella época, nos atrevemos a afirmar que "la rédaction d'un rapport doit être comme la robe d'une jolie femme, assez longue pour couvrir le sujet et assez courte pour retenir l'attention".

Cuando se desarrolla a nivel oral podemos encontrar dos actitudes:

- algunos autores escriben toda la presentación del *rapport* para estar seguros de no olvidar nada de lo que deben decir;
- otros, prefieren realizar la presentación sin apoyarse en ningún escrito, aprenden todo de memoria y piensan que no van a olvidar nada. El inconveniente en este caso es que la memoria puede fallarles; por otra parte, consideramos que recitar un texto no asegura la comunicación con el auditorio.

Veamos un ejemplo:

JARDINERIE LES CAPUCINES
110, av. du Roy - 06000 NICE

émetteur: Madame Cruiset
Secrétaire commerciale

destinataire: Monsieur Marceau
Président-directeur général

PJ: amexel: statistiques du CA
Statistiques des ventes
Courbe des ventes

Nice, le 31 janvier 19..

RAPPORT SUR LA VENTE DES BULBES DE PRNTEMPS

Monsieur le Président-directeur général.

Selon votre demande du 20 janvier, vous voudrez bien trouver ci-dessous un rapport sur l'évolution de nos ventes de plantes a bulbes fleurissant au printemps et dont nous assurons la commercialisation depuis 3 ans.

I. ENVIRONNEMENT.

1. La nature et la tradition.

Notre région bénéficie d'un climat doux et ensoleillé favorable aux plantes vivaces, et il est de tradition pour ses habitants de fleurir les jardins privés et publics. Par contre les balcons sont plus rarement fleuris que dans d'autres régions de France notamment au printemps.

2. La concurrence.

De nombreux pépiniéristes sont installés dans la région niçoise. Cependant il y a encore peu de jardinerie conçues pour les non-professionnels du jardin et leur proposant une gamme étendue de végétaux a planter.

Nos principaux concurrents sont "La Brouette" a Cannes, et "La Source" a Cagnes-sur-mer. Cette nouvelle jardinerie est implantée assez pres de nous et a pratiqué cette année une politique de bas prix, notamment sur les bulbes de printemps.

II. NOS VENTES.

L'amexe 1 montre que notre chiffre d'affaires général croit régulièrement depuis plusieurs années, d'une moyenne de 10 % l'an. La vente de nos bulbes de printemps a progressé, selon l'amexe 2, en moyenne de 23% par an pour les deux premières années. Cependant cette croissance pour cette année n'est que de 15%.

Les ventes des bulbes printaniers débutent doucement fin août, puis croissent pour atteindre un pic entre le 20 octobre et le 10 novembre. Puis, apres une baisse, elles connaissent une nouvelle augmentation au moment des soldes entre le 15 et le 30 novembre.

III. MESURES PROPOSÉES.

Étant donné la baisse de la croissance des ventes de nos bulbes de printemps et la concurrence de "La Source", il pourrait être envisagé:

- de baisser les prix de vente de ces produits, soit en renégociant les contrats avec nos fournisseurs hollandais, soit en consentant une diminution de notre marge bénéficiaire. soit en conjuguant ces deux propositions;
- de proposer aux clients de nouvelles variétés de bulbes printaniers:
 - . de couleurs et / ou de formes plus recherchées,
 - . adaptées, pour certains, aux balconnières (tiges courtes, floraison hâtive);
- de faire une campagne publicitaire sur la qualité de nos produits et soit leur prix soit leur originalité selon les mesures adoptées.

IV CONCLUSION.

Lorsque les mesures a mettre en œuvre seront arrêtées, il sera nécessaire de prendre contact:

- avec nos fournisseurs afin de négocier les contrats, et ceci suffisamment tôt pour tenir compte des résultats de ces négociations dans la campagne publicitaire si elle a lieu,
- avec une agence de publicité pour préparer la campagne, en relation avec les mesures prises et les accords passés avec nos fournisseurs.

Je reste a votre disposition. Monsieur le président-directeur général, pour tout renseignement complémentaire.

1.4. La note.

En el interior de un mismo servicio, de una misma Administración o de una empresa, no se comunica a través de cartas sino por notas, a veces, impropriamente denominadas "notas verbales" ya que su contenido podría transmitirse verbalmente en la mayoría de los casos. La nota tiene por objeto:

- dar instrucciones a un funcionario subordinado o aportar información sobre un aspecto preciso;
- para un subordinado supone aportar a la autoridad investida de poder de decisión toda la información que le permita tomar una decisión con conocimiento de causa;
- poner en conocimiento de otro funcionario de grado igual, inferior o superior, los elementos que pueden serle útiles en el ejercicio de sus funciones.

Se distingue del *compte rendu hiérarchique* y del *rapport* por su brevedad, ya que sólo se refiere a un aspecto. La fórmula introductoria de la nota es: *Note a l'attention de M.X.* cuando un funcionario subordinado la dirige a otro superior; *Note pour M.X.* cuando un funcionario la remite a otro de igual o inferior rango.

Como observamos su redacción está en función del destinatario al que se dirige. El estilo debe ser simple, claro, preciso, directo y objetivo. No se trata de hacer literatura o de buscar efectos estilísticos particulares, su redacción intenta evitar la

enumeración de textos o hechos, conocidos perfectamente por el destinatario siguiendo un plan de los más simples formado por:

Una o dos frases introductorias en las que se enunciará de modo sucinto el asunto de la misma y las razones que la justifican. La primera parte se dedicará a la exposición de los hechos; la segunda, a las diversas soluciones posibles indicando sus ventajas e inconvenientes y limitándose a los elementos determinantes.

En la conclusión, se expondrá la solución que se considera más adecuada. La nota puede responder a motivos variados; pongamos algunos ejemplos:

- la constitución de un grupo de trabajo;
- la apertura de una investigación,
- la consulta de los elegidos, de los responsables profesionales o técnicos,
- la redacción de un texto,
- la apertura de un cuenta de crédito,
- el traslado de un funcionario,
- una compra de equipamiento, etc.

1.5. Le mémoire.

En materia administrativa, le *mémoire* es un estudio sobre acontecimientos particulares, ocasionales sobre un conjunto de hechos vinculados entre sí cuyo estudio es susceptible de orientar la acción de los poderes públicos en el ámbito de las artes, de las ciencias, del comercio, de la industria, de la sociología, etc. A diferencia del *rapport*, le *mémoire* es a menudo realizado por personas ajenas a la administración; posee un carácter menos empírico, más intelectual o científico.

1.6. Le communiqué.

El comunicado es un documento por el cual una autoridad política o administrativa da a conocer al público los resultados de una conferencia, un estudio o una decisión, en definitiva, cierta información que los destinatarios están interesados en conocer. Por ejemplo, a la salida de una conferencia internacional o de una conferencia en la que participan diferentes servicios se publicará un comunicado que aportará precisiones sobre el desarrollo y los resultados de las conversaciones mantenidas; igualmente, para dar a conocer los resultados de una investigación sobre la contaminación de una empresa, las horas de apertura y de cierre de las oficinas, el modo de distribución de un determinado título, las precauciones que se deben tomar en determinadas circunstancias, etc.

La información esencial de los comunicados se puede dar a conocer a los administrados exhibiéndola en lugares públicos; así, se escribirá en letras mayúsculas: *Avis a la population* (o *Avis a telle catégorie de citoyens*) y concluirá con la firma, precedida del rango desempeñado por la autoridad de la que emana dicho aviso; también podría realizarse a través de la prensa escrita, hablada, filmada, televisada, etc. Se cuidará que su redacción responda a los imperativos de estos diferentes modos de

expresión. Los comunicados deben ser tan breves como sea posible, redactados en términos claros y precisos y enunciar los elementos indispensables para la comprensión de las prescripciones o de las informaciones transmitidas. Irán precedidos de una frase que indica su origen. por ejemplo: *Le préfet de X communique, La préfecture de Police communique.*

Es bastante usual en la actualidad la celebración de conferencias de prensa, es decir, reuniones a lo largo de las cuales una autoridad política o administrativa expone ante miembros de la prensa. especialmente convocados a este efecto, los rasgos generales de uno o varios problemas de su competencia y responde eventualmente a cuestiones que le son planteadas. Nunca faltará durante una rueda de prensa, la redacción previa de una nota en la que figuren los datos básicos de su desarrollo que será distribuida a los periodistas a la salida de la conferencia. Dicho documento irá acompañado, eventualmente, de un expediente anexo con el fin de no prolongarlo desmesuradamente pues, como sabemos, la concisión es una de sus cualidades esenciales.

2. Los documentos prescriptivos e instructivos.

Las instrucciones son documentos en los que una autoridad aporta a sus agentes subordinados información, las indicaciones y las prescripciones que necesitan para cumplir su misión? conforme a sus decisiones.

Las instrucciones de orden interno son destinadas a aclarar a los funcionarios el modo en el que deben aplicar e interpretar los actos legislativos o reglamentarios; son un instrumento jerárquico cuyas disposiciones no implican a terceros.

Sólo los tribunales tienen derecho a interpretar la ley y los actos reglamentarios por lo que la instrucción está sometida a dicha interpretación aún cuando sea la misma autoridad la autora del acto reglamentario en cuestión.

En cuanto a la procedencia de un recurso contencioso contra una instrucción o una circular, dada de la reciente evolución de la jurisprudencia, desborda el marco al que nosotros ceñimos nuestro artículo.

Las instrucciones reciben diferentes nombres según sus características. Distinguiremos así las instrucciones propiamente dichas, denominadas a veces, *instructions permanentes, les circulaires, les directives, les notes de service, les décisions et les ordres.*

Como todos los documentos administrativos, en las instrucciones debe figurar un número de registro, la fecha, el título, el asunto así como la **firma** de la autoridad competente.

Analicemos brevemente cada una de ellas.

2.1. L'instruction proprement dite.

Se trata de un documento de valor permanente que presenta una importancia particular. Emana por lo general del jefe supremo de la Administración, Primer Ministro, Ministro o Secretario de Estado. Su difusión suele ser muy amplia ya que resulta de interés tanto para los servicios centrales como para los descentralizados; posee por tanto, un ámbito general y su validez se prorroga hasta su revocación o modificación. A veces se publica en el *Journal Officiel* como principio y dado su carácter genérico que lo aproxima al poder reglamentario.

2.2. La circulaire.

Parecida a la instrucción posee un ámbito más restringido. limitado en el tiempo y un marcado carácter documental.

Es el instrumento del que se sirve un jefe de la Administración central para dar a conocer a las autoridades descentralizadas: *préfets, sous-préfets, chefs de services extérieurs, mires, etc.* las condiciones en las que deben ser aplicadas las leyes y los reglamentos.

Distinguiremos las circulares ministeriales e interministeriales, prefectorales y subprefectorales, según emanen de los miembros del gobierno, de los prefectos o de los subprefectos.

La circular debe contener prescripciones imperativas que afecta, generalmente, a la aplicación de una ley o de un decreto, subrayando su objeto e importancia y precisando su modo de aplicación. Interpretativa de los textos legislativos o reglamentarios, la circular puede añadir elementos nuevos o disposiciones contrarias a las indicadas en estos.

Corresponde al juez administrativo pronunciarse sobre la validez de las circulares en la investigación de terceros afectados.

Una circular también puede responder a necesidades circunstanciales que tienen como fin dirigir la acción administrativa hacia situaciones particulares o acontecimientos imprevistos.

Destinadas a explicar un texto y un proceso o a precisar las diligencias a seguir en una situación determinada, las circulares deben ser claras para evitar cualquier error en su interpretación.

Redactadas en estilo directo (*je, vous*) la circular tiene un aspecto más personal que la instrucción, a excepción de la circular interministerial que aparece redactada en estilo indirecto como las instrucciones y los actos reglamentarios.

Fácilmente inteligibles, las circulares deben ser lo más cortas posible. Un prefecto recibe habitualmente cientos de circulares, por consiguiente, carece de tiempo para leerlas so pena de descuidar su acción; algo que sería absurdo. Por ello, para aligerar esta tarea se recomienda que cada circular de más de dos páginas vaya precedida de un resumen en escasas líneas como ocurre con los artículos científicos; a veces, el simple resumen es suficiente.

2.3. La directive.

La directiva se utiliza, sobre todo, en la Administración militar. A diferencia de la instrucción posee una difusión restringida; pertenece a una escala superior de órdenes a las que fija los objetivos a alcanzar y los medios para conseguirlo. Sólo posee valor temporal.

La directiva define cierto número de normas que los funcionarios deben aplicar para obtener un determinado resultado requerido por una autoridad superior. Es poco corriente su uso en la Administración civil.

2.4. La note de service.

Tal y como indica su nombre se trata de un documento interno a través del cual un superior aporta a sus subordinados informaciones e instrucciones de carácter permanente o temporal sobre un problema particular relacionado con actividades del servicio o sobre su funcionamiento general. Su objetivo es comunicar a sus destinatarios:

- determinadas informaciones;
- instrucciones o consignas a seguir;
- órdenes, por ejemplo, sobre un trabajo a efectuar.

Estas instrucciones serán aplicables en tanto que subsista su objeto o hasta que una nueva nota de servicio las revoque. Por ejemplo, se difundirá una nota de servicio para determinar las horas de entrada y de salida de los despachos, el régimen de permisos, el uso de un vehículo personal para las necesidades del servicio, el procedimiento de registro y de expedición del correo, el proceso de presentación de los documentos, etc.

Se denominará igualmente nota de servicio a las instrucciones sobre directivas circunstanciales cuando sean de aplicación colectiva aunque su aplicación esté limitada en el tiempo.

La nota de servicio puede dirigirse al conjunto formado por todo el personal de un departamento o sólo a una parte de éste. También puede establecerse a diferentes niveles jerárquicos, por ejemplo, por un superior a la atención de sus propios subordinados.

Documento de uso corriente para transmitir una decisión e instrucciones generales temporales o permanentes, debe, especialmente en el segundo caso, ser conservada y clasificada en un *recueil des instructions permanentes*: esta recopilación se atenderá a un plan preestablecido formado por diferentes rúbricas codificadas. Cada nota de servicio llevará un número de identificación o una sigla correspondiente al plan de clasificación en el que se inserta, así como un número cronológico que facilita dicha clasificación.

Este compendio permite tener disponibles, en caso de una rápida consulta, el conjunto de normas permanentes que conciernen a la organización y al funcionamiento del departamento en cuestión.

En cuanto a su presentación, sigue determinadas normas. Redactada en formato libre o con encabezamiento preestablecido, la nota de servicio comporta las menciones básicas estudiadas a propósito de la carta con una disposición similar. Al igual que la carta debe tratar un único tema y construirse siguiendo un plan previo que responde a las premisas: introducción, desarrollo y conclusión. Al contrario que ésta puede redactarse en forma personal, por ejemplo *je vous rappelle* o en forma impersonal como *il est rappelé au personnel des ateliers que*. El mensaje se expone de modo concreto y esquemático y no figuran en ella ni *titre de civilité* ni fórmula de cortesía.

Entre los elementos de los que consta podemos distinguir:

el encabezamiento y el sello;

el lugar y la fecha de registro del documento, en la parte superior la firma como en cualquier acto reglamentario, o arriba, a la derecha, en la primera página como en una carta;

el número de registro puede colocarse debajo del sello como en la carta o incorporarse al título; puede, igualmente, ir seguido de la fecha y del asunto;

el título: *NOTE DE SERVICE* aparece dactilografiado en el centro del renglón, en mayúsculas, sólo o seguido del número de registro, de la fecha y eventualmente, del asunto, tal y como acabamos de ver.

La suscripción o datos del destinatario no es indispensable cuando va destinada a todo el personal; en caso contrario, se mencionará el rango de los destinatarios a los que se dirige (por ejemplo, *AMM. Les chefs de service*) y que reciben la nota de servicio *pour attribution*. También puede ir destinada para *information* a otras personas no afectadas de modo directo por su aplicación.

El cuerpo del texto de una nota de servicio está sometido a la normativa general de la redacción administrativa. Su estilo, sin embargo, expresará con mayor claridad la autoridad del signatario y será impersonal, marcando de este modo el carácter permanente de cualquier instrucción.

2.5. *La décision.*

La decisión se reserva, de modo general, a medidas de orden interno acordadas por los ministros y las autoridades que dirigen organismos descentralizados. Sin embargo, cuando adoptan la forma de un acto administrativo no son exclusivamente de orden interno.

La decisión se emplea, normalmente, para tomar medidas de ejecución: reorganización de servicios, actuaciones individuales o colectivas que afectan al personal administrativo como *nomination, affectation, mutation, mise en stage, congés, licenciement, etc.*

Afecta esencialmente a los agentes de la Administración y a pesar de tener la categoría de acto reglamentario, a veces adopta medidas de carácter general que conciernen a los diferentes servicios.

Al igual que indicábamos para la nota de servicio' la circular y la instrucción, estas medidas no implican de modo directo a terceros y su difusión no sobrepasa habitualmente el marco administrativo. No obstante, podemos encontrar casos en los que la decisión desborde este ámbito y entrar así en el marco de los actos reglamentarios. con todas las consecuencias de derecho que de ello pueden derivarse. Por eso es necesario que la autoridad que la dicta sea jurídicamente competente y mantenga su poder de decisión en un texto legislativo o reglamentario cuya extensión delimita.

2.6. *L'ordre.*

Se trata de una orden exhortativa dirigida a un agente de la Administración para que ejecute una decisión que puede ser colectiva o individual. Debe ser redactada con el mayor cuidado posible, en términos claros y precisos, no dejando entrever ningún amago de ambigüedad o duda acerca de la información transmitida.

3. Conclusión.

Para concluir diremos que a pesar de la cierta flexibilidad que constatamos en los escritos utilizados por la Administración, no se trata de opciones que los administrados puedan elegir libremente ya que como hemos puesto de manifiesto, en su redacción ha de seguirse un esquema invariable y utilizar fórmulas establecidas de antemano para este fin. Como vemos, existen una serie de documentos que operan dentro de la propia Administración y otros que recogen y regulan la actividad de ésta con respecto a los ciudadanos: todos ellos están sometidos a unas normas.

Si la normalización desempeña un papel fundamental en el mundo de la industria y en otras muchas parcelas de la sociedad actual. su aplicación a la organización administrativa es básica. Como destacaba M.R. Gaudriault:

"Dans les administrations publiques. les normes constituer un instrument privilégié de simplification au travail".

Algunas de estas normas que regulan la organización administrativa han sido enumeradas por la *AFNOR (Association Française de Normalisation)* como las que establecen los elementos obligatorios y facultativos en la presentación de documentos o las referidas a las normas generales que los regulan.

Continuamente revisadas y adaptadas a la sociedad actual. su uso supone un ahorro importante de tiempo y de trabajo ya que permiten una fácil aplicación. un ahorro importante a nivel económico pues además de reducirse el número de modelos utilizados en los trámites que se realizan, facilita la fabricación en serie de los mismos al tiempo que se asegura y garantiza su calidad.

No obstante, la normalización administrativa no está exenta de inconvenientes, entre ellos, la monotonía que conlleva dicha uniformidad; inconveniente ínfimo si consideramos que existe cierto margen de flexibilidad en cada uno de estos documentos que permite establecer las variaciones oportunas y, por tanto, adaptar cada escrito a las necesidades de los administrados.

4. Bibliografía.

- ÁLVAREZ, M., *Tipos de escrito III: epistolar, administrativo y jurídico*, Cuadernos de Lengua Española, Madrid, Arco / Libros, 1995.
- BERROU, J.P., *Bien écrire en affaires*, Paris, Dunod, 1991.
- BEACCO, J.C., MOIRAND, S., *Les enjeux des discours spécialisés*, Paris, Presses de la Sorbonne Nouvelle, Centre de Recherches sur les Discours ordinaires et spécialisés, 1995.
- BULTEZ, Ch., *Démarches quotidiennes*, Paris, Nathan, coll. Reperes pratiques, 1993.
- CATHERINE, R., *Le style administratif*, Paris, Albin Michel, 16^e édition, 1988.
- GEORGIN, R., *Le Code du bon usage: le langage de l'administration et des affaires*. Paris, Éditions ESF, 1973.
- GRAND-CLÉMENT MIKLES, O., *La correspondance personnelle, administrative et commerciale*, Paris, Clé International, coll. Savoir-Faire, 1991.
- LANGLET, M., *Communication professionnelle*, Paris, Nathan, coll. Étapes BEP, 1990.
- PEYROUTET, C., *La pratique de l'expression écrite*, Paris, Nathan, coll. Reperes pratiques, 1991.
- VIVIEN, G., ARNÉ, V., *Le parfait secrétaire*, Paris, Larousse -Bordas, coll. Poche, 1997.

⁵ GEORGIN, R., *Le Code du bon usage: le langage de l'administration et des affaires*, Paris, Éditions ESF, 1973, p. 96.