

A decorative graphic on the right side of the page. It features a vertical grey bar on the right edge. To its left, there are several overlapping circles in shades of purple and blue. A thin blue line starts from the top left, goes down and right, then curves around the circles. A small dark blue circle with the number '1' is positioned above the top circle. At the bottom right, a large circle is partially cut off by the edge of the page.

1

## Ecrits professionnels

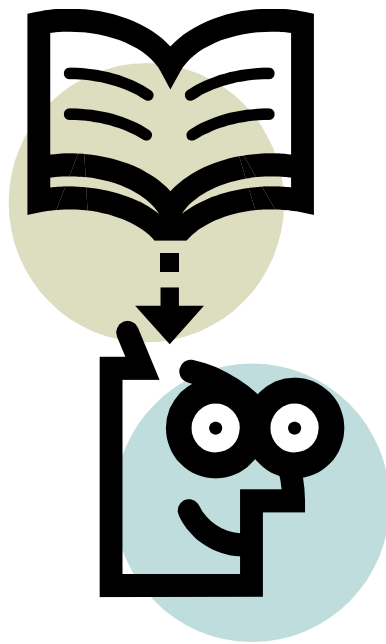
Reconnaître les différents types d'écrits

*C'est un mail ou un compte rendu ? Un rapport ou une lettre ? J' sais plus... Pour ne pas se prendre la tête et en devenir le maître !*

**o.lenfant**  
**22/02/2011**

## Reconnaître les différents types d'écrits professionnels

Pour reconnaître les différents écrits professionnels, il faut au préalable comprendre à quoi sert la communication écrite.



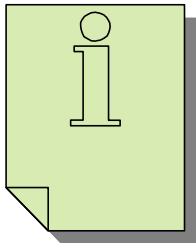
Qu'est-ce que la communication écrite ? En quoi est-ce différent de l'oral ?



**Commentaire [o1]:** A vous d'ajouter votre définition de l'écrit ...

**Commentaire [o2]:** Donnez trois différences...

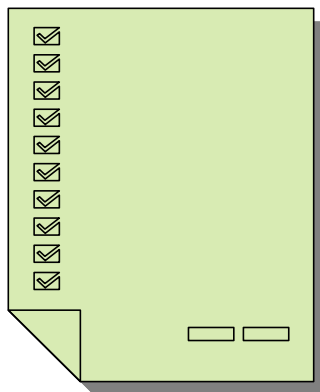
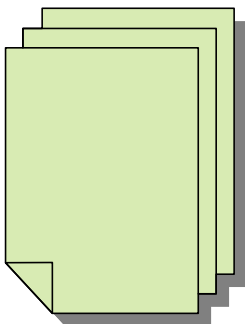
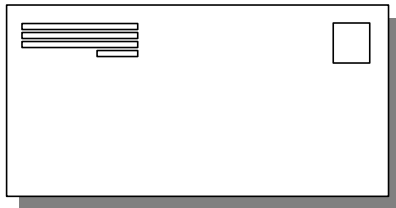
A quoi sert l'écrit ?



**Commentaire [o3]:** Trouvez trois actions de l'écrit sous forme de verbes ...

Quelles formes pour quels buts ?

**Commentaire [o4]:** Quels sont les buts ? A vous de jouer ...



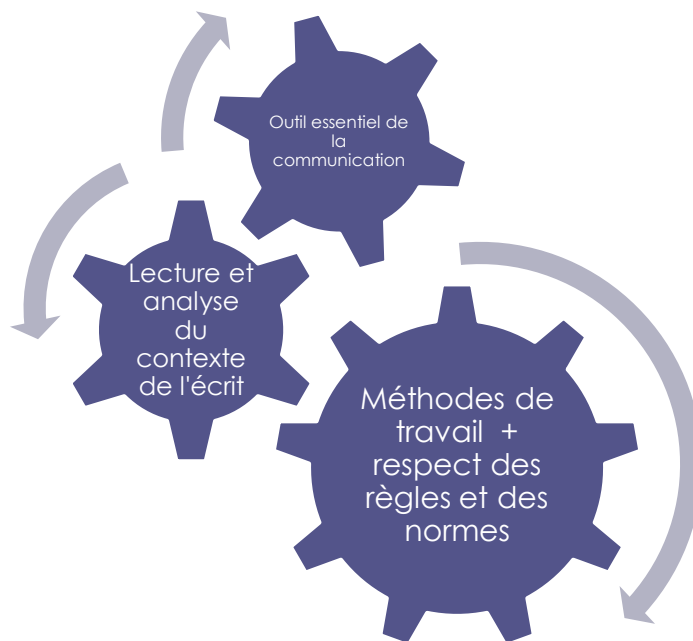
Contrairement aux idées reçues, **l'écrit reste un outil de communication essentiel dans la vie professionnelle.**

La conception et la production d'écrits nécessitent **la compréhension et la prise en compte du contexte de communication.**

Elles demandent la mise en œuvre de **méthodes de travail** ainsi que le **respect de règles et de normes.**

*Si j'ai bien compris, l'écrit dans un contexte professionnel, c'est en fait l'intégration de 3 paramètres qui m'aide à produire mon écrit...*

*Soit le schéma suivant symbolisant le mécanisme de réflexion :*



**Objectifs d'apprentissage :**

- revoir les règles et les normes,
- acquérir une méthode de travail.

## Les règles de base de la rédaction d'écrits professionnels

### *De la nécessité d'un écrit dans la relation professionnelle*

L'écrit assure quatre fonctions essentielles « de garantie ».

Il garantit :

- la mémoire qui permet de garder les informations utiles à l'activité commerciale ;
- la preuve nécessaire en cas de problème ;
- la matérialisation de la relation que l'on suscite et de son suivi en maintenant le contact ;
- la crédibilité auprès du destinataire, du fait que l'écrit engage (*les écrits restent, les paroles s'envolent*) et permet de consolider la relation de confiance réciproque.

 **Je dois donc prendre l'habitude d'écrire, de griffonner, de noter, de consigner...**

### *De l'importance du respect des règles de l'écrit*

Un écrit respectant les règles professionnelles permet de véhiculer **une bonne image** de l'entreprise et **facilite la compréhension** du message transmis.

 **J'écris en respectant un code : OPPS. OPPS = Orthographe, Ponctuation, Politesse et Style.**

Résumez le message à faire passer en **quinze ou vingt mots**. Formulez-le de **manière positive**. Cette phrase clé sera énoncée en introduction ou en conclusion du document.

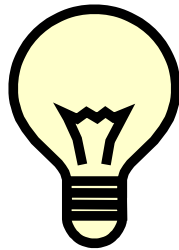
 **Je synthétise mon information pour aller droit au but.**

6



*Vous avez compris le but de l'écrit et son importance. Connaissant les formes que peut prendre l'écrit et conscient des règles à respecter, vous allez dorénavant prendre l'habitude d'écrire un mot, des mots, pour lutter contre les maux ! A bon entendeur, celui qui saura vous entendre !*

*On commence par quoi ? Pour acquérir une bonne méthode de travail, il faut de bonnes idées...*



### **a) Définir un objectif et penser au lecteur**

Commencez par vous poser six questions : *que veux-je dire ? Dans quel but ? A qui ?*

**Qui – Quoi – Comment : QQC.** Cette formule = objectif de mon écrit !

**Où – Quand – Pourquoi : OPQ**



*Selon l'objectif retenu : le plan, le style du document, sa forme.... seront différents.*

**QUI ?**

Ayez toujours à l'esprit **le ou les destinataires** de votre texte. Il faut se mettre à la place de celui qui va vous lire : *maîtrise-t-il le sujet traité ? Faut-il lui rappeler le contexte ? Comprend-il les termes techniques ?*

**QUOI ?**

Rassemblez *les informations nécessaires*. Commencez par vérifier si vous disposez de *ressources documentaires* pouvant vous faciliter la tâche.

**COMMENT ?**

Si c'est nécessaire, consultez les archives et les banques de données de l'entreprise. Vous pouvez aussi interroger les personnes compétentes et bien sûr effectuer des recherches sur Internet. Vous pouvez joindre tout type de documents qui faciliteront la compréhension de votre interlocuteur.

**b) Adopter un plan clair**

Pour être lu, vous devez **construire un plan**. Le plus évident et le plus simple est le plan chronologique : passé- présent- futur.

**Exemple :**

- passé (courrier reçu, visite antérieure) : « *Lors de notre entrevue du ... vous m'aviez fait part de vos besoins...* »
- présent (décision prise, action menée... par nous) : « *Je vous fais donc parvenir le devis établi...* »
- futur (action que l'on attend du destinataire) : « *Je vous propose que l'on fixe un rendez-vous afin d'en discuter.* »

Même si vous rédigez sur ordinateur,

**c) Préparer une première mouture**

Pour éviter le blocage face à la page blanche, ne cherchez pas à faire bien du premier coup. **Jetez vos idées directement sur le papier.**

Dans un second temps, **structurez ces propos pour les rendre cohérents pour le lecteur**. Pour plus de clarté, limitez-vous à une idée par paragraphe.



**Conseils :**

- Commencez par utiliser une feuille de papier et un crayon en y jetant vos premières idées.
- Se limiter à une idée par paragraphe.
- N'hésitez pas à recourir au correcteur orthographique du traitement de texte que vous utilisez.
- Ayez recours au dictionnaire pour vérifier le sens des mots.
- Faites-vous relire par une autre personne avant d'éditer le document définitif.

## d) Privilégier un style simple et dynamique

**Évitez** d'alourdir le texte par des **périphrases**<sup>1</sup> (phrases longues qui peuvent tenir en un seul mot). **Faites des phrases courtes, entre quinze et vingt mots.**

Utilisez **des temps de conjugaison simples**<sup>2</sup> (présent, passé composé, futur simple). Éliminez les sigles, sauf si le lecteur les maîtrise.

Il faut utiliser le langage qui convient le mieux à votre lecteur.



## e) Soigner la forme pour être lu

Une bonne présentation soutient le message. À l'inverse, le contenu d'un texte, aussi clair soit-il ; peut être **desservi par une apparence confuse.**

**Allez à la ligne**, variez la longueur des paragraphes, élargissez les marges... pour aérer votre page. Commencez par **des phrases toniques** pour attirer votre lecteur.

Pensez aux illustrations pour aider à la mémorisation.

Enfin, jouez sur **la typographie** (encadrés, gras, italique, souligné...) pour faire ressortir un mot ou une phrase. Mais **n'en abusez pas**, car cela alourdit le texte et le rend confus.

---

<sup>1</sup> Ceci va faire l'objet d'un exercice de travaux pratiques.

<sup>2</sup> Il est nécessaire d'approfondir vos connaissances en conjugaison, cela doit être un automatisme.



*Vous avez jusque-là bien travaillé. Maintenant, il faut vérifier que vous avez bien compris. Voici une petite évaluation qui vous propose de replacer les actions dans le tableau au bon endroit.*

Ecrire sans faire de brouillon

Etre vigilant sur le OPPS.

Poser ses idées sur le papier

Ne pas savoir à qui on écrit

Ne pas respecter le OPPS.

Identifier le QQC

Faire des phrases très longues

Faire des phrases courtes

A ne pas faire	A faire
•	•
•	•
•	•
•	•

## Bilan

### 1. Procéder par ordre

- A qui j'écris ?
- Maîtrise-t-il le sujet ?
- Faut-il lui rappeler le contexte ?
- Comprend-t-il les termes techniques ?
- Pour quoi faire ?
- Que dois-je dire ?
- Y a-t-il des données de temps, de lieu, d'objectifs à atteindre ?

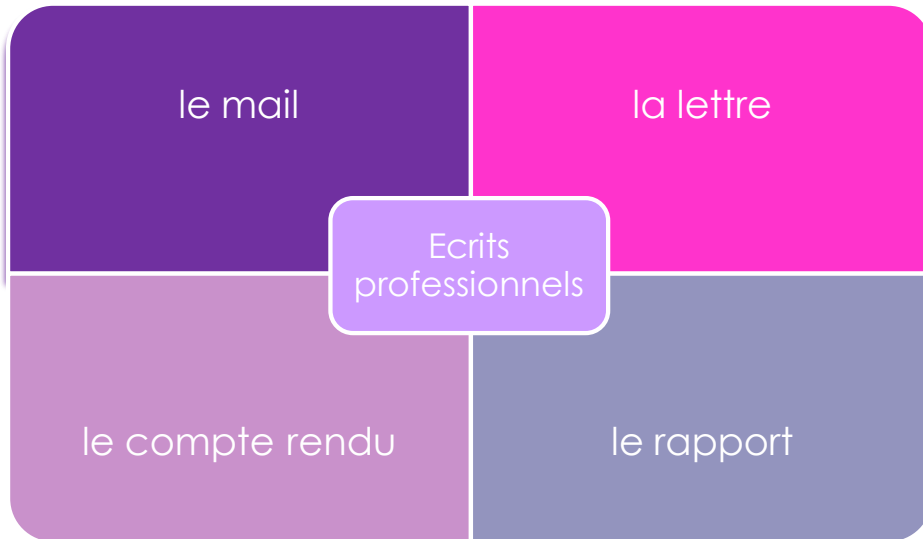
### 2. Adopter la méthode OPPS :

- Soigner mon orthographe
- Veiller à ma ponctuation
- Ne pas négliger la politesse
- Adopter un style en fonction de mon interlocuteur.

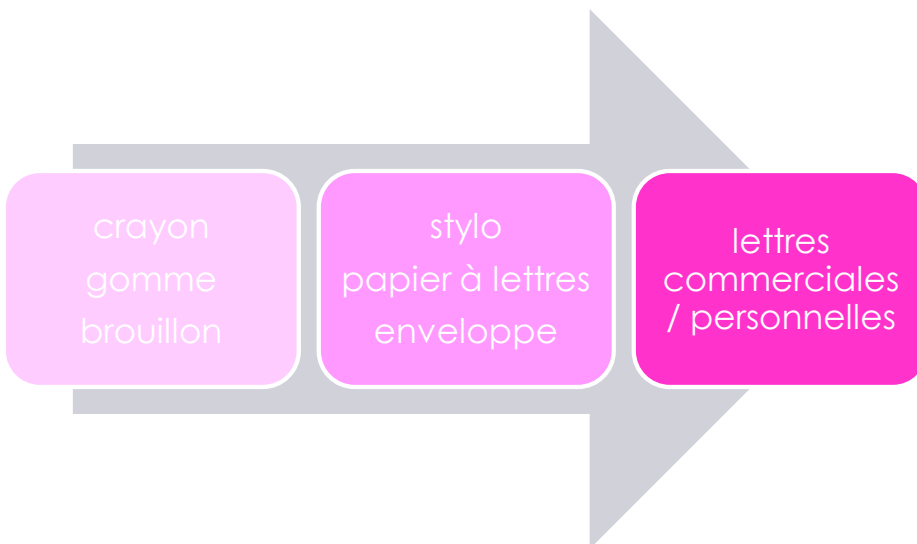
### 3. Relire mon message

- Suis-je clair ?
- N'ai-je rien oublié ?

*A présent, vous êtes apte à découvrir les différentes formes de l'écrit d'une manière visuelle. La réflexion étant engagée, vous devez faire preuve d'une grande capacité d'observation et de discernement. Bonne chance !*



- **La lettre**



*Du crayon au stylo, en passant par le brouillon pour arriver à l'enveloppe... Décidément, ce n'est pas si simple que ça et ne tient pas en un mot malgré les apparences. Il en faut des lettres pour faire un mot !*

La lettre répond à des règles d'usage partagées par tous : apparence et contenus.

L'apparence est la suivante :

The diagram illustrates the structure of a letter on a set of horizontal lines. It includes the following components:

- Nom et adresse**: Located at the top left, with a callout bubble.
- Nom et adresse du destinataire**: Located at the top right, with a callout bubble.
- Objet de la lettre**: Located on the left side, with a callout bubble.
- Date et lieu**: Located in the middle right, with a callout bubble.
- Corps de la lettre : en développant les raisons invoquées.**: A large central callout bubble covering the main body of the letter.
- Formule de politesse**: Located at the bottom right, with a callout bubble.
- Signature**: Located at the bottom right, with a callout bubble.

On écrit le plus souvent à l'administration pour faire une demande d'aides, d'allocations, pour des besoins particuliers : conseils, délais, prêts.

La formule de politesse est indispensable dans ce cas, on évitera le ton trop familier et on veillera à respecter une certaine hiérarchie afin d'être sûr de voir aboutir sa demande.

**Exemple de formule de politesse :**

Dans l'attente de votre réponse, et avec mes remerciements anticipés, je vous prie d'accepter / je vous prie d'agréer, Monsieur... l'assurance de mes sentiments respectueux / distingués.

Olivia LENFANT

14 bd de Preuilly

37 000 TOURS

Transports DEMECO

25 rue Béranger

37 000 Tours

Tours, 25 juillet 2030,

Monsieur le Directeur,

Le 1<sup>er</sup> août prochain, je dois déménager de Valence où j'habite actuellement (appartement au 1<sup>er</sup> étage) dans un pavillon situé à Antony (92) soit à 600 km environ.

Je joins la liste du mobilier et des objets pour le déménagement et vous demande, par la présente, de bien vouloir m'établir un devis.

Si vous souhaitez avoir des renseignements complémentaires, vous pourrez me joindre soit dans la journée à mon lieu de travail (00 00 00 00), soit le soir à mon domicile (00 00 00 00).

Dans l'attente de votre réponse, veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

Olivia LENFANT

- **Le mail**

#### LES REGLES SPECIFIQUES A L'OUTIL ELECTRONIQUE

##### **1. POUR QUE LE MESSAGE ELECTRONIQUE SOIT LU**

Le succès du courrier électronique est aussi sa faiblesse. Les destinataires sont submergés par les messages reçus.

**Deux règles sont à respecter pour que le message électronique soit lu.**

- **Etre ouvert : rôle de l'objet du message**

Pour augmenter les probabilités que le message soit ouvert, **le libellé de l'objet doit être clair, concis, aller à l'essentiel et susciter l'intérêt du destinataire.**

- **Etre accrocheur : qualité du message**

Un message trop long ne sera pas lu. Il faut rédiger **un message court et précis** qui apparaîtra en entier dans la page écran.

##### **2. POUR ENTREtenir LA RELATION CLIENT : REPONdre AUX COURRIELS**

Ne pas répondre à un courriel engendre un double risque :

- perdre une affaire car sans réponse de votre part, celui-ci peut contacter les concurrents ;

- on peut savoir si son message a été ouvert ou non ouvert par le destinataire. La fonction « demande de confirmation de lecture » permet d'être automatiquement averti de l'ouverture du courriel dès que le destinataire l'ouvre.

##### **3. REDIGER UN COURRIEL EFFICACE**

Les performances de l'outil informatique n'annulent pas les exigences du message dans sa fonction de communication. Le fait de pouvoir joindre rapidement son destinataire aboutit à confondre « accès facile » et « suppression de la distance relationnelle », ce qui amène à **une écriture non contrôlée** (non-respect des règles et des normes de présentation, oubli de la spécificité de la relation professionnelle et du statut du destinataire).

Le premier principe du message est le **respect des marques de courtoisie**, telles que l'appellation ou la formule de politesse.

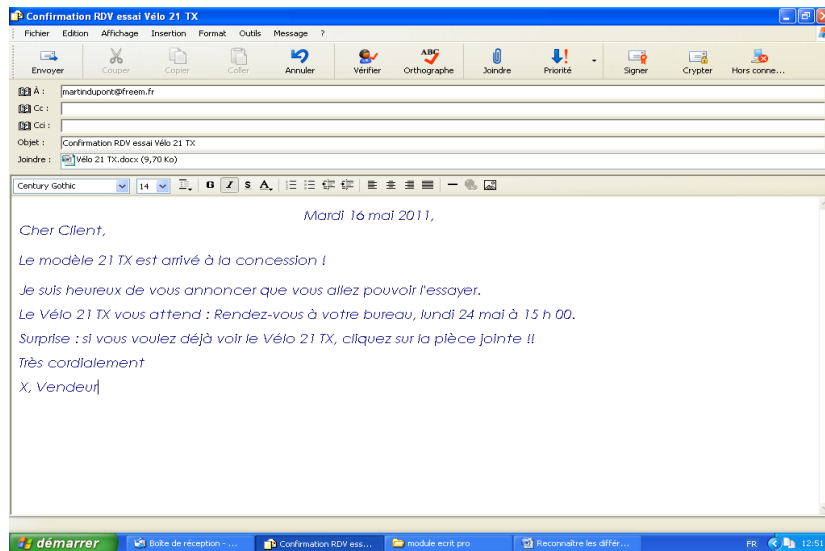
Puis de donner une raison concrète au message : *informer ? Expliquer ? Questionner ? Argumenter ?* Dans tous les cas, le plan doit mettre en évidence la raison du message.

Quant au texte, s'il s'agit d'une réponse, il doit être « introduit » et non construit comme une « prise de parole » dans une conversation.

Exemple : « *J'ai pris connaissance de votre demande de documentation...* »

Enfin, l'annonce d'un fichier attaché (pièce jointe) doit être mentionnée dans le message.

Le rédacteur doit en indiquer le contenu de façon correcte et préciser au destinataire pourquoi il est utile pour lui de l'ouvrir et de le lire.



#### 4. L'ARGUMENTATION

Le succès d'une argumentation repose sur la prise en compte de l'interlocuteur. Une argumentation doit considérer le point de vue du client, ses besoins, son profil.

Après avoir découvert les besoins et le profil du destinataire, il faut les hiérarchiser !

##### a. Annoncer clairement l'offre qui répond le mieux aux besoins du client :

En nommant et en montrant la solution retenue. Exemple : *La valise Calder que je vous propose répond tout à fait à vos attentes...*

##### b. Argumenter :

En énonçant d'abord l'avantage client adapté aux besoins et au profil du destinataire.

Exemple : *Elle est particulièrement solide...*

Puis la preuve, si besoin est :

Exemple : *En effet, le fait qu'elle soit fabriquée en plastique haute résistance lui permet d'absorber les chocs les plus violents...*

Et en personnalisant l'avantage grâce aux informations obtenues durant la découverte :

*Donc, pour vous qui voyagez souvent en France et à l'étranger, cela vous permet de protéger efficacement le matériel que vous transportez.*

### c. Contrôler :

Pour faire valider votre argumentation.

*Qu'en pensez-vous monsieur...?*

Afin de bien répondre à ses attentes, en argumentant davantage...

*Vous m'avez également fait part de l'importance pour vous de...*

Enfin, respectez ces conseils :

- limiter ses arguments à trois ou quatre ;
- répéter le ou les arguments qui portent ;
- personnaliser grâce à l'expression « *donc pour vous...* » ;
- faire une démonstration du produit, si besoin est ;
- visualiser ses propos (documentation, croquis...) ;
- être enthousiaste ;
- parler au présent ou au futur proche plutôt qu'au conditionnel ;
- éviter les expressions négatives, être positif.

- **Le compte rendu**

**Le compte rendu d'incident** sert à informer d'un incident ou d'un accident survenus et apporter **votre témoignage** sur les faits exacts qui se sont déroulés sous vos yeux.

En tant qu'enregistrement des faits, il sera **rigoureusement exact**. Toute erreur, tout détail imaginaire peut avoir de graves conséquences et être sanctionné par la loi.

En outre, certains **détails** peuvent avoir **une importance décisive** (heure à la minute près, position du responsable ou de la victime).

Il faudra donc procéder de la sorte :

1. Indication des circonstances : *le moment, le lieu, les personnages présents ? Où étiez-vous en tant que témoin ?*
2. Récit des faits dans l'ordre chronologique.
3. Conséquences de cet accident.
4. Eventuellement jugement personnel mesuré sur les causes et les responsabilités.

**Le compte rendu de réunion** doit préciser la nature de la réunion, le lieu, la date et l'heure précise ; l'organisation de l'assemblée, le déroulement de la séance, les décisions prises.

## Un exemple de compte rendu :

## Compte rendu de réunion

Mardi 28 avril 2009 à 16 heures 30

Le titre du document

## Point abordé : travail des jours fériés

Le directeur général présente à l'ensemble du personnel son projet de restructurer le service logistique. Actuellement, la mise en boîte, l'emballage et l'empaquetage de nos chocolats Prestige se déroulent dans un délai de cinq jours entre la date de la commande et l'envoi au client. Nos clients veulent que ces délais soient plus courts comme le sont ceux de nos concurrents.

Le directeur propose donc qu'une équipe de huit salariés volontaires travaille le dimanche et les jours fériés de l'année (situation d'astreinte obligatoire pour les salariés prêts à travailler entre 8 heures et 18 heures ces jours-là). Cette situation d'astreinte est accompagnée d'une compensation financière ou de congés complémentaires.

Le responsable de l'équipe logistique s'étonne de cette proposition et demande si la mesure est encore en discussion ou si elle va se mettre en place très vite.

Le directeur compte sur l'engagement de chaque salarié pour répondre au mieux aux exigences de nos clients.

Le chef d'équipe du service « emballage » redoute que cette mesure abaisse la qualité du service rendu et exprime son désaccord. Il rappelle que depuis trois ans les salariés ont déjà fait de gros efforts d'adaptation :

- travail du samedi ;
- roulement des équipes matin / après-midi /soir tous les jours de la semaine.

Le directeur félicite cette équipe et soumet ce nouveau projet à l'ensemble des équipes logistiques qui devront proposer des solutions concrètes. Les réponses relatives à la restructuration et à l'organisation du temps de travail seront à déposer au secrétariat de la direction avant le 17 mai prochain.

Fin de la réunion : 17 heures 45.

Les délégués du personnel

- Le titre est **Point abordé** ou **Objet de la réunion**
- **Une introduction** qui a une allure particulière, mentionnant qui dirige la réunion et les points abordés
- **Un développement** pour aborder les points essentiels et qui prend position durant la réunion
- **Une conclusion** sert à indiquer les points techniques : **procédés et calendrier**

- **Le rapport**

Un rapport est d'abord **un compte rendu** : comme il relate les faits, expose une situation... Mais il est **plus qu'un compte rendu**. Car il faut :

1. Exposer la situation
2. En faire l'analyse (points positifs-points négatifs)
3. Proposer des solutions, des améliorations, des remèdes

Analyse de situations, données sur les faits et propositions d'actions, tels sont les 3 ingrédients de votre rapport.

**Pour être clair, votre rapport se doit être organisé.**

1. Une première partie consiste à exposer les faits ou la situation. Vous devez réunir les informations nécessaires, vérifier leur exactitude, les classer et bâtir un développement ordonné, clair et précis.
2. Une deuxième partie consiste à déterminer les causes et les conséquences, à dégager les points critiques, les problèmes posés. Cette partie consiste à prendre position. Soyez objectif, ne jugez pas hâtivement, et amenez votre destinataire à partager votre point de vue.
3. Enfin, dans cette troisième partie, présentez des solutions, des mesures à prendre, des améliorations à apporter tout en prenant soin de montrer l'intérêt de ces solutions afin de convaincre.

Concrètement, la phase de rédaction consiste à appliquer un certain nombre de conseils d'écrit.

### 1. L'introduction

Répondre aux questions suivantes :

- Pourquoi ce rapport ?
- A quel propos est-il rédigé ?
- Quel est le problème à résoudre ?

Annoncer le plan.

Exemple :

« Monsieur le Directeur,

*Vous avez bien voulu me confier la mission d'étudier le fonctionnement de nos services et de dégager les mesures propres à en améliorer l'efficacité. J'ai conduit à cet effet un certain nombre d'enquêtes et je me permets, aujourd'hui, de vous soumettre mes conclusions. »*

**2. La première partie :**

Objective et impersonnelle : vous exposez des faits et une situation.

**3. La deuxième partie :**

Vous apportez un jugement sur la situation.

*Il est certain que... Il est possible que... Il se pourrait que... Nous croyons... Nous supposons...*

**4. La troisième partie :**

Vous émettez des propositions. Soyez logique et convaincant.

*Il serait souhaitable... Il faudrait... Nous estimons qu'il y aurait lieu de renforcer le dispositif de sécurité. En particulier, le personnel devrait, à notre avis, porter obligatoirement un casque lors des travaux de ce genre...*

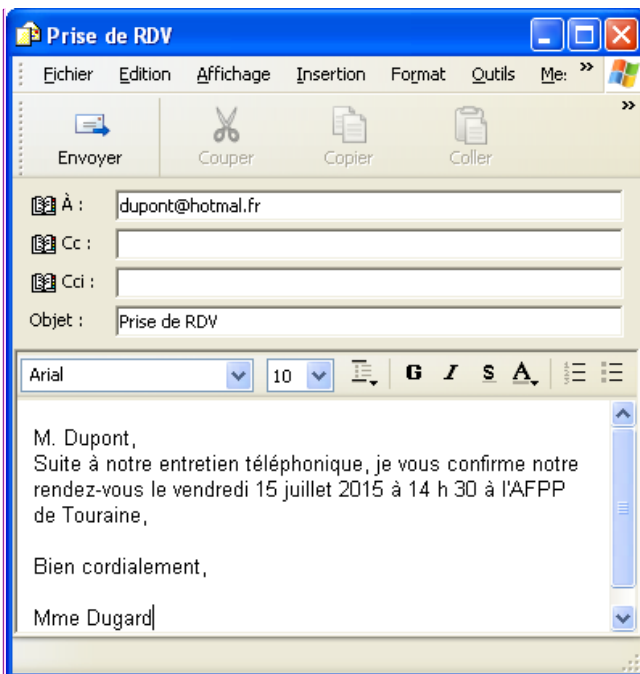
## TRAVAUX PRATIQUES

### Objectif n°1 :

Identifier la nature des écrits : mails, lettres administratives, rapports d'incident, comptes rendus de réunions

Parmi les documents suivants, identifiez :

- le mail,
- la lettre administrative,
- le rapport d'incident,
- le compte-rendu de réunion.



Commentaire [o5]:

Commentaire [o6]:

Madame, Monsieur,

A la lecture de mon dernier relevé bancaire, daté du (date), j'ai constaté une erreur dans le montant débité de mon compte en exécution du virement (numéro de référence) fait en faveur de (nom du bénéficiaire).

Le montant exact de cette opération était de (...) euros, comme le prouve l'ordre de virement dont je vous adresse une copie ci-jointe.

Je vous prie de bien vouloir recréditer mon compte, dans les plus brefs délais, du montant correspondant à la différence débitée à tort.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Commentaire [o7]:

« Je soussigné, Pierre Durand, commis d'architecte aux établissements Granges, déclare avoir été témoin de l'accident survenu à M. Jean Foyatier le 16 mars 2010.

Il était 15 h 30 précises et M. Foyatier, manoeuvre dans l'entreprise, déchargeait un camion de moellons sur le chantier d'un immeuble en construction situé 22 ter, rue des Ferraillons à Chambly (Oise). J'étais moi-même à cinq mètres de là en train de relever des repères pour les fondations.

J'ai soudain vu M. Foyatier glisser sur le sol humide avec son chargement de moellons. Son compagnon de travail, M. Paul Boranzy et moi, nous sommes portés immédiatement à son secours. Blessé par les moellons à la tête et à la jambe droite, M. Foyatier gémissait.

Nous avons immédiatement alerté les pompiers à la cabine téléphonique proche et ceux-ci, dix minutes plus tard, transportaient la victime à l'hôpital.

Je pense, sous toutes réserves, qu'il ne s'agit que de plaies superficielles et que cet accident est imputable au sol glissant. »

M. Durand

*Le bureau de la coopérative scolaire s'est réuni en séance ordinaire dans la salle du foyer le 7 janvier 2010 à 16 heures. La présidence de la séance était assurée par Ravel. Étaient absents Joseph qui s'était fait excuser et Robert, malade. Ravel a d'abord pris la parole pour préciser le but de la réunion : l'achat de deux tables de ping-pong. A la suite d'une discussion qui s'est prolongée environ 20 min et au cours de laquelle chacun exposa brièvement son point de vue, le projet fut finalement adopté à l'unanimité. Sur proposition du président, la prochaine réunion du bureau a été fixée au 15 mars 2010.*

Nice, le 7 janvier 2010

Le secrétaire de séance

Commentaire [o8]:

### Objectif n°2 :

**Faire correspondre une réponse écrite au format de l'écrit et dans un contexte professionnel.**

Sur papier libre :

- Écrivez un mail pour obtenir un complément d'informations sur un chantier peinture que vous avez à effectuer : date, heure, lieu, nombre de pièces à peindre et couleurs des pièces.
- Rédigez le compte rendu d'un accident dont vous avez été témoin ou que vous imaginerez.
- Dressez le rapport d'un stage effectué dans votre domaine professionnel.