

Mireille BRAHIC

**MIEUX RÉDIGER
LES ÉCRITS
PROFESSIONNELS**

**Courriers, messages électroniques,
comptes rendus, rapports, analyses et synthèses**

© Éditions d'Organisation, 2004

ISBN : 2-7081-3047-1

Éditions

d'Organisation

3



Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

1 – Concentrez-vous sur le contenu de la lettre avant toute mise en forme

*1.1 – Une lettre bien présentée mais vide de sens
est inutile ; incomplète elle devient dangereuse*

S'interroger sur le contenu de la lettre

Étant donné que le contenu d'une lettre dépend essentiellement de l'objectif de celle-ci, sa rédaction commence par une interrogation sur cet objectif. C'est cette étape qui permet de déterminer le ton de la lettre et les informations qu'elle contiendra. Si cet objectif vous est inconnu, étudiez le dossier ou renseignez-vous auprès de personnes compétentes, notamment celles qui ont commandé ce travail de rédaction.

Déduire, d'après l'objectif, les points à aborder

L'objectif, dans une situation de contentieux, par exemple, ne sera pas l'échange réciproque d'insultes. Cette attitude est vaine. L'objectif doit être, de part et d'autre, de maintenir de bonnes relations malgré le différend. La réclamation doit donc être rédigée comme une demande courtoise d'explication et la réponse qui lui sera faite comme un remerciement pour l'intérêt porté au bon fonctionnement de l'entreprise. Ce dernier objectif n'interdit pas une réponse négative qui sera rédigée suivant le modèle du syllogisme. C'est-à-dire :

1. Rappel des arguments du requérant, modérés par des conditionnels et des verbes exprimant le doute (supposer, présumer, conjecturer, prétendre, estimer...).
2. Apports de contre-arguments dans un paragraphe commençant par « *or* » et contenant des verbes de certitude au présent de l'indicatif (les experts affirment, les témoins attestent, les textes certifient, les archives témoignent...)
3. Déduction de l'inéluctabilité du refus de donner suite dans une conclusion commençant par « *donc* » ou « *en conséquence* ».

De même l'objectif de l'annonce aux employés de l'échec d'un projet sera, en fait, un remerciement pour le travail fourni et un encouragement à poursuivre l'effort dans les travaux à venir.

Pour les lettres moins délicates à rédiger, des notions sur les différents points à aborder peuvent être fournies par les divers manuels de marketing, de management ou de droit commercial. C'est là, en effet, que sont récapitulés, par exemple, les éléments indispensables à la rédaction d'une commande inattaquable, à l'obtention d'un devis sans lacune ou à l'organisation incontestable du dialogue social interne à l'entreprise.

En outre, pour répondre à une lettre de demande d'information en se fondant sur des textes réglementaires, afin que l'information soit complète mais sans indication superflue, il convient de répartir les données dans un tableau à deux colonnes. Dans la colonne de gauche le cas est découpé, sous forme de mots clés en autant de lignes que de détails répertoriés, sans souci encore de savoir s'ils sont importants ou inutiles. Dans la deuxième colonne, et en face de chaque détail répertorié, il suffit de faire figurer les réponses trouvées dans les textes. La grille ainsi

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

établie regroupe l'information complète qui devra être exprimée dans la lettre de réponse.

Prise de notes pour répondre à une lettre

Le cas	Les éléments de réponse
<i>Madame Cunégonde Boidefeux Adjoint administratif Service infrastructure Région militaire de défense (RMD) Nord-Est écrit au chef d'état-major de la RMD</i>	<i>Le chef d'état-major à madame Boidefeu</i>
	<i>selon décret 85-986 du 16.09.1985</i>
<i>comment cesser fonctions</i>	<i>demander disponibilité car démission irrévocable faire la demande à son ministre par voie hiérarchique</i>
<i>pour suivre mari</i>	<i>art. 47</i>
<i>qui va travailler à l'étranger</i>	<i>art. 47</i>
<i>pendant au moins 4 ans</i>	<i>droit à 3 années renouvelables tant que conditions remplies solliciter réintégration 2 mois au moins avant date prévue pour reprise activité</i>
<i>à compter du 1/03/2001</i>	<i>faire sa demande au moins 2 mois avant la date prévue pour le début de la dispo- nibilité.</i>
<i>mère d'1 enfant de 3 ans</i>	<i>aucun intérêt puisqu'un article convient à l'objet précis de la demande (suivre son mari). Il est inutile de l'informer sur la disponibilité pour élever son enfant.</i>

Vous pouvez exécuter l'exercice 4, p. 261.

Réfléchir à l'ordre dans lequel les différents points seront abordés¹

Avant toute préoccupation de forme, de disposition des renseignements administratifs ou de formulation conforme à ce qu'on croit être les canons du style administratif ou commercial, il faut être certain d'avoir fait le tour de la question. C'est seulement après avoir vérifié l'exhaustivité qu'il faut s'intéresser à l'ordre dans lequel les diverses informations seront exposées dans un souci de clarté, en premier lieu, puis d'impact sur le destinataire en second lieu.

Rien n'empêche, en effet, d'annoncer d'emblée une nouvelle positive et d'en expliquer le pourquoi ensuite. Le destinataire ne lira sans doute pas ces explications, mais ce sera sans conséquences pour l'émetteur. Toutefois, sachant qu'il risque de faire de même en cas d'information négative, faire précéder des explications incontestables évitera un coup de téléphone furibond.

Gardez, quoi qu'il en soit, en mémoire la recette² « *passé + présent + avenir* » qui vous permet d'être exhaustif.

Voici seulement venu le moment de faire des phrases³

Le moment est venu de transformer les quelques mots clés figurant sur le brouillon en phrases claires, concises, précises et efficaces, avec un souci :

- **d'intelligibilité** (ma phrase doit être compréhensible par n'importe qui),
- de **correction** de la langue (ma phrase doit respecter la grammaire française),
- de **communication** (ma phrase ne doit pas, malgré moi, prêter à des sous-entendus).

Il ne faut jamais perdre de vue que certains mots, à la dénotation anodine, peuvent avoir un sens culturel sous-jacent appelé « *connotation* ». « *enveloppe* », par exemple dénote : « *feuille de papier pliée et collée en forme de poche* » et connote : « *pot-de-vin* ». Une connotation négative involontairement produite peut être préjudiciable à l'efficacité de la lettre.

1. Cf en première partie le titre « *Suscitez l'intérêt de votre lecteur* », p. 69.

2. Cf. première partie, p. 20.

3. Cf troisième partie, p. 191.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Enfin, il est temps de s'occuper de la forme

Il est enfin temps de s'occuper de l'environnement du texte en choisissant une formule de courtoisie adéquate; en rédigeant un objet qui soit le résumé de la lettre qui vient d'être écrite et non pas celui de la lettre à laquelle il a été répondu et en appliquant la présentation qui convient.

Cette procédure est schématisée en annexe 2.

1.2 – Adoptez la présentation en vigueur sur votre lieu de travail

La présentation des lettres, à qui certains donnent priorité sur le texte, ne doit intéresser le rédacteur qu'en dernier lieu. Ceux qui croient que l'emplacement des renseignements tels que le lieu, la date, le numéro d'enregistrement, l'objet, les références, etc. font la lettre, ignorent souvent qu'il existe plusieurs façons, tout aussi officielles les unes que les autres, de répartir ces éléments. En effet, le modèle administratif classique tend à se modifier ces dernières années pour tenir compte, dans des chartes graphiques, des consignes NF Z 11-001 de l'association française de normalisation (AFNOR) employées, avec une plus ou moins bonne volonté dans le secteur privé.

De plus, les usages diffèrent selon les pays⁴. Informez-vous si vous devez écrire à l'étranger, pour ne pas commettre d'impair quant aux titres, formules de politesse, disposition des adresses, etc. En effet cet ouvrage n'a pas l'ambition de répertorier les usages internationaux.

Dans les divers modèles de présentation de lettres donnés en annexe 2, vous pouvez retrouver, disposés de diverses façons, ces éléments indispensables :

L'en-tête, ou timbre*, informe sur l'émetteur*

On parle d'« *en-tête** » dans le privé, de « *timbre** » dans l'Administration.

4. Consultez par exemple : *Protocole national et international* de Coppieters, éd. UGA, 1988.

Mieux rédiger les écrits professionnels

L'en-tête* d'une lettre du secteur privé se place en haut et à gauche de la feuille ou s'étale sur toute la partie supérieure. Elle contient toutes les informations nécessaires à l'identification de l'émetteur⁵ (NAF; SIRET...), celles utiles pour le joindre (adresse⁶, téléphone, télécopie, télex, mél*...) et celles, éventuellement, indispensables pour le payer (numéro de compte postal ou bancaire) :

BIDOUILLARD Frères

S.A.R.L. au capital de 50 000 F SIRET N° 340 460 562 000 15

CCP n° 10693220000

**126, rue Léonard-de-Vinci
83130 LA GARDE**

Tél. 04 94 17 18 19 – fax : 04 94 20 21 22

Le timbre* administratif décline la hiérarchie de l'émetteur de la lettre et donne son adresse :

Ministère de l'Agriculture Direction du personnel Service du recrutement

Bureau des concours

adresse

téléphone

Si l'émetteur est haut placé dans la hiérarchie, le timbre* sera réduit en :

**Ministère de
l'Éducation nationale
Cabinet du ministre**

Le Premier ministre

Le numéro d'enregistrement

Il se trouve sous le timbre* dans l'administration et à la rubrique « *nos références* » dans le secteur privé. Il indique en général : la personne qui est à l'origine de la lettre / la personne qui a rédigé la lettre / la per-

5. L'émetteur ne se désigne jamais par « *monsieur Untel* », « *madame Unetelle* », mais par son prénom suivi de son nom. S'il porte un prénom mixte il peut faire figurer son deuxième prénom.

6. L'adresse portée en en-tête* se rédige selon les règles de typographie classique française et non selon les indications de La Poste.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

sonne qui a saisi la lettre / le numéro d'ordre chronologique de la lettre (ex : AB/CD/EF/0001). En place des initiales des personnes se trouve quelquefois, sous forme de sigle*, la hiérarchie du service émetteur (ex : DG/SMI/SEA/0001).

La chronologie est remise à zéro chaque premier janvier dans les administrations et les grandes structures. Mais les petites ou moyennes entreprises préfèrent la faire partir de la date de leur création en prenant soin de faire apparaître continuellement l'année en cours (ex : AB/CD/EF/01.0001). D'autres encore n'utilisent que les éléments de la date. Ainsi une lettre référencée « 20010113 » est une lettre du 13 janvier 2001.

La mention « affaire suivie par »

Elle est obligatoire dans l'administration depuis 1985 conformément aux prescriptions contenues dans la circulaire n° 1995. Elle permet à l'administré* de joindre directement la personne en charge de son dossier car elle lui fournit son nom et son numéro de téléphone direct. Elle ne s'impose pas dans le privé car le traitant signe directement, mais pourrait s'avérer quelquefois utile, notamment dans les grandes organisations.

Affaire suivie par : Yvan Dépêche

Tél. : 00 00 00 00 00

Les lieu et date

Toujours précédée du lieu d'expédition, la date comprend le quantième du mois en chiffres, le nom du mois en toutes lettres et le numéro de l'année en quatre chiffres. La normalisation AFNOR⁷ la dispose au-dessous de la suscription* alors que le secteur public⁸ la place, en général, tout en haut et à droite de la feuille. Cet élément est capital car une lettre sans date ne remplit plus sa fonction de preuve. Rien ne prouve, par exemple qu'une déclaration de sinistre à une compagnie d'assurance a été effectuée dans le délais requis si la lettre ne porte pas de date.

7. Ce qui concerne l'AFNOR est illustré par l'annexe 2A.

8. Diverses présentations issues du secteur public sont illustrés par les annexes 2B, C, D, E, F, G.

Mieux rédiger les écrits professionnels

La rubrique « objet »

Elle n'est pas spécifique à la lettre; les notes, les méls* comportent une rubrique « *objet* ». Elle est destinée à retrouver rapidement une pièce définie dans un dossier contenant un échange de correspondance. En conséquence elle est le résumé bref et précis de la lettre et non pas la reprise indéfinie du même objet, par exemple :

- demande de devis,
- votre demande de devis n° XX,
- demande d'explicitation de votre devis n° YY,
- explicitation de notre devis n° YY,
- commande de stores,
- ...

La rubrique « références » ou « vos références » dans le secteur privé

Elle fait apparaître le numéro d'enregistrement de la lettre à laquelle il est répondu ainsi que les références des documents auxquels il est fait allusion. C'est à cette rubrique que peuvent figurer les numéros de clients ou de contrats attribués par les fournisseurs.

La rubrique « pièces jointes » (P.J.)

Elle peut figurer à la suite des références ou en pied de page. Elle se contente parfois de donner le nombre de pièces (ex : 2 P.J.) ou énumère les intitulés des pièces, par exemple :

- photocopie de votre lettre du xx/xx/xx,
- réglementation de yy,
- chèque de mille huit cent quarante-cinq francs.

Citer ainsi les pièces jointes permet au service courrier de vérifier si elles font bien partie de l'envoi, et au destinataire de ne pas en égarer une (chèque par exemple) qui serait d'un format inférieur aux autres documents. Il peut être également utile de savoir de quoi était accompagnée une lettre sortie des archives pour des raisons de contentieux.

La « suscription* »

Elle s'inscrit, comme son nom l'indique, au-dessus du corps du texte. Dans le secteur privé, il s'agit uniquement de l'adresse du destinataire. Selon la normalisation AFNOR, celle-ci s'écrit sur 6 lignes au maximum,

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

à partir de 4 cm du haut et entre 11 cm et 13 cm du bord droit de façon que l'adresse apparaisse dans la fenêtre d'une enveloppe DLF (feuille A4 pliée en 3 dans le sens de sa hauteur).

En outre, La Poste, afin d'utiliser au mieux ses équipements de lecture optique nous demande :

- de ne pas omettre le code postal;
- de ne pas marquer l'espace des milles dans le code postal;
- de le faire précéder, le cas échéant, des initiales minéralogiques du pays de la communauté européenne destinataire plutôt que d'inscrire ce nom en entier;
- de ne plus noter la préposition « *par* » quand le lieu de destination ne possède pas de bureau expéditeur;
- d'inscrire le nom du bureau expéditeur en capitales, sans signe de ponctuation⁹, ni soulignement;
- de ne pas marquer la ponctuation dans les lignes concernant la rue et la ville.

Adresse du destinataire, apparaissant sur l'enveloppe	Même adresse à tout autre endroit sur n'importe quel document
Madame Prudence JURISSE 42 avenue Henri Désiré Landru F 84800 L ISLE SUR LA SORGUE	Madame Prudence JURISSE 42, avenue Henri-Désiré-Landru F 84800 L'ISLE-SUR-LA-SORGUE

Par ailleurs, la formulation de l'adresse peut, dans les grandes organisations, orienter la lettre vers la personne ou vers la fonction :

- Suscription* pour une lettre personnelle qui ne sera **ouverte que par l'intéressé** :
Monsieur Yves AUMIEU
Société française des textiles
59210 COUDEKERQUE BRANCHE
- Suscription* ambiguë qui, selon les usages de l'entreprise sera considérée comme **personnelle ou traitée par le service courrier**.
Monsieur Yves AUMIEU
Directeur des ressources humaines
Société française des textiles
59210 COUDEKERQUE BRANCHE

9. Les accents, trémas ou cédilles ne sont pas des signes de ponctuation.

Mieux rédiger les écrits professionnels

- Les deux dernières suscriptions* permettront à la lettre d'être traitée par le service courrier et **exploitée même si le destinataire privilégié est absent.**

Monsieur le Directeur
de la Société française des textiles
à l'attention de
Monsieur Yves AUMIEU
Directeur des ressources humaines
59210 COUDEKERQUE BRANCHE

Société française des textiles
à l'attention du directeur
des ressources humaines
59210 COUDEKERQUE BRANCHE

Lorsqu'une lettre du secteur public est destinée au secteur privé¹⁰, l'usage voudrait que l'adresse du destinataire s'inscrive en bas et à gauche de la page. Mais, l'utilisation de plus en plus fréquente des enveloppes à fenêtre amène le rédacteur à la reporter à l'emplacement qui est conseillé par l'AFNOR.

Lorsqu'il s'agit d'une lettre administrative en forme administrative¹¹, c'est-à-dire lorsque son destinataire appartient également au secteur public, la suscription*, qui se trouve en haut et à droite de la feuille, est plus complexe. En effet, toute lettre administrative est acheminée par voie hiérarchique « *sous couvert* » de l'autorité dont le rédacteur dépend immédiatement. Par exemple, un sous préfet n'écrira au ministre que sous le couvert du préfet dont il dépend¹². La mention des grade et fonction du signataire (attache*) précède l'adresse administrative du destinataire dont les noms et grade sont précisés. À la suite de cette adresse la formule « *sous couvert de* », précédant la mention des grade et fonction de l'autorité hiérarchique directe du destinataire est obligatoire.

L'Inspecteur d'académie
directeur des services départementaux
de l'Éducation nationale
du Pas-de-Calais
à

10. La lettre administrative en forme personnelle est illustrée par l'annexe 2C.

11. La lettre administrative en forme administrative est illustrée par l'annexe 2B.

12. Les préfets, toutefois, correspondent directement avec le ministre compétent pour l'affaire dont ils traitent.

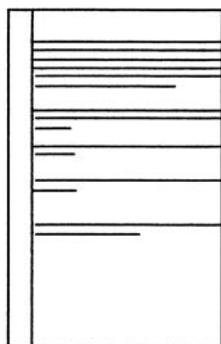
Toutefois, si un chef de service signe par délégation¹⁴, les grade et fonction de ce délégataire et la nature de sa délégation apparaissent au-dessus de sa signature*. Celle-ci, jadis mention manuscrite et intégrale du prénom et du nom du signataire est bien trop souvent aujourd'hui remplacée par un graffiti incompréhensible, c'est pourquoi il faut inmanquablement la faire suivre de sa traduction dactylographiée.

Les marges

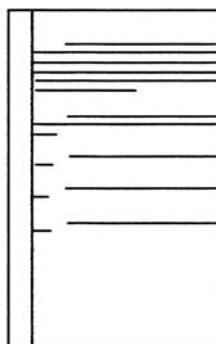
AFNOR a normalisé la dimension des *marges* à au moins 2 cm à gauche, à droite et en bas. Quant aux différentes chartes graphiques du secteur public, elles situent la marge de gauche entre 2 et 5 cm.

Surtout ne tassez pas votre texte pour qu'il tienne sur une page. Si votre texte est long, aérez-le de manière à écrire au moins un paragraphe au verso en plus de la formule de politesse et pensez à apposer le signe « .../... » dans la marge en bas à droite au recto et en haut à gauche au verso.

Sans qu'une manière soit plus authentique que l'autre, les débuts de paragraphes soit s'alignent à la marge (présentation dite à l'américaine, utilisée, par exemple dans l'armée de terre¹⁵), soit présentent un retrait de quelques centimètres (présentation dite à la française). Cependant la lisibilité est meilleure dans la présentation à l'américaine car elle réduit les blancs et facilite le parcours de l'œil.



À l'américaine



À la française

14. Les différents degrés de responsabilité dans les signatures* sont exposés en première partie, p. 22.

15. La présentation d'une lettre dans l'armée de terre se trouve en annexe 2D.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

La formule d'appel

Elle commence le **corps de la lettre**. Elle se réduit en général à : « *Monsieur* », « *Madame* » ou « *Mademoiselle* » suivis du titre quand il y a lieu (ex : Monsieur le Directeur)¹⁶ puis d'une virgule. Mais **jamais suivis du nom de famille**. La politesse française n'admet aucune abréviation en suscription* et les évite dans le corps des textes. Lorsqu'un texte traite d'une tierce personne, et si celle-ci est susceptible de lire le document (collègue, parent ou ami du destinataire), son titre est écrit en entier (en minuscules¹⁷); si ce n'est pas le cas, il est possible de l'abrégier. Il convient alors de ne pas improviser et de se conformer aux abréviations conventionnelles¹⁸.

En outre, ne croyez pas flatter une femme d'âge mûr en lui donnant du « *Mademoiselle* »; « **Madame** » **peut parfaitement convenir à toutes les personnes du sexe féminin** quels que soient leurs âges ou leurs situations de famille, surtout dans le domaine professionnel.

Le français étant une langue qui ne possède pas de genre neutre, les Français ont coutume de pallier* cette lacune par l'emploi du masculin. Ainsi, « **Messieurs** » **est la formule d'appel qui convient lorsqu'on s'adresse à une société sans que ce soit à une personne précise**. La formule « *Madame, Monsieur,* » est du style des publicités et peut être prise par un professionnel dans le sens : « *peu m'importe qui vous êtes, vous rayerez la mention inutile.* ». Si, de plus, vous l'utilisez dans une lettre de motivation, vous démontrez à votre interlocuteur que vous n'avez pas pris la peine de vous informer sur son entreprise et que vous avez reproduit votre lettre en série.

Certains titres ne possèdent pas de féminin : ingénieur, docteur, professeur, maire, ministre, etc. de même que certains mots ne se masculinisent pas, même s'ils concernent un homme : ordonnance, sentinelle, vigie, altesse, canaille, dupe, personne, recrue, star, vedette, victime... Et pour les raisons d'expression du genre neutre évoquées au paragraphe précédent « *Madame le Directeur* », « *Madame le Président* »¹⁹, etc. seront

16. Voir la fiche sur l'usage des majuscules en annexe 3A.

17. Voir la fiche sur les majuscules en annexe 3A.

18. Voir la fiche sur les abréviations en annexe 3B.

19. Consulter l'avis de l'Académie française à ce sujet au <http://www.academie-francaise.fr/langue/index.html> (dernier chapitre).

Mieux rédiger les écrits professionnels

préférés à « *Madame la Directrice* », « *Madame la Présidente* ». De plus, dans beaucoup d'esprits, ces dernières expressions désignent encore, de façon cavalière, la femme d'un directeur ou d'un président plutôt qu'une femme occupant l'une de ces fonctions.

En outre, dans le privé, de nombreuses femmes considèrent le port d'un titre masculin comme une avancée dans la conquête des emplois supérieurs réservés autrefois aux hommes et pensent que féminiser les titres inciterait le client à les choisir ou à les éviter à cause de leur sexe et non pas pour leur compétence* ou leur incompétence.

Enfin, les conseils prodigués par les manuels de savoir-vivre sont toujours en vigueur :

- « *Cher Monsieur* » ne s'emploie pas envers un supérieur et ne s'adresse qu'à des personnes que l'on connaît. « *Cher ami* » et « *Mon cher ami* » ne s'emploient que si l'on est effectivement lié avec la personne par des liens d'amitié ;
- « *Chère Madame* », « *Chère Mademoiselle* » ne s'emploie qu'avec des amies de la même génération, ou plus jeunes que le signataire ;
- « *Cher Monsieur et Ami* » ou « *Chère Madame et Amie* » s'emploient à l'égard de personnes pour lesquelles on éprouve à la fois de l'amitié et de la déférence ;
- « *Cher collègue* », « *Mon cher collègue* » s'emploient aussi bien envers des égaux qu'envers des subordonnés, jamais envers un supérieur.

L'historique des rapports épistolaires pourrait donc se retracer grâce au relevé des formules d'appel. Ainsi des confrères de même profession libérale emploieront lors d'un premier contact : « *Monsieur*, », qui pourra devenir « *Monsieur et Cher Confrère* », puis « *Cher Confrère* » ou « *Mon Cher Confrère* », puis encore « *Cher Confrère et Ami* », qui se transformera vite en « *Cher Ami* », puis « *Mon Cher Ami* » avant d'en venir à l'emploi du prénom.

La formule de traitement

C'est la formule par laquelle le destinataire est évoqué au cours de la lettre. De nos jours, en dehors de cas vraiment exceptionnels comme la lettre destinée à une sommité ou à l'ambassadeur d'un pays étranger en France, la deuxième personne du singulier ou du pluriel, selon le degré d'intimité, sont les plus courantes.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

La formule de courtoisie

Au sein de l'Administration, la formule de courtoisie, de même que la formule d'appel, sont inutiles. Mais, lorsqu'une administration s'adresse à un particulier ou à une entreprise privée, une formule d'appel figure en début et une formule de courtoisie en fin de lettre.

Toutefois, les **lettres officielles** comportent toujours une formule d'appel et une formule de courtoisie, de même les **lettres privées** adressées par un agent* de l'État à un haut fonctionnaire ou les lettres privées entre militaires ou fonctionnaires. Dans ce dernier cas, il est d'usage d'écrire les formules à la main.

Quoiqu'il en soit, **le secteur privé utilise en toute occasion la formule traditionnelle de courtoisie**, que chacun trouve désuète mais dont l'éventuelle absence est toujours critiquée.

Voir le tableau page suivante.

NB

Vous pouvez vous forger une formule « passe partout », ni trop guindée, ni trop cordiale, qui ne vous dévalorise pas sans choquer votre correspondant comme : « Je vous prie d'agréer, ... , l'expression de mes salutations distinguées. » Mais les tournures anglo-saxonnes telles que « sincèrement vôtre » ou « cordialement » ne sont utilisables qu'à la fin d'un message ou d'une télécopie.

Le premier paragraphe d'une lettre ne commence surtout pas par « suite à »

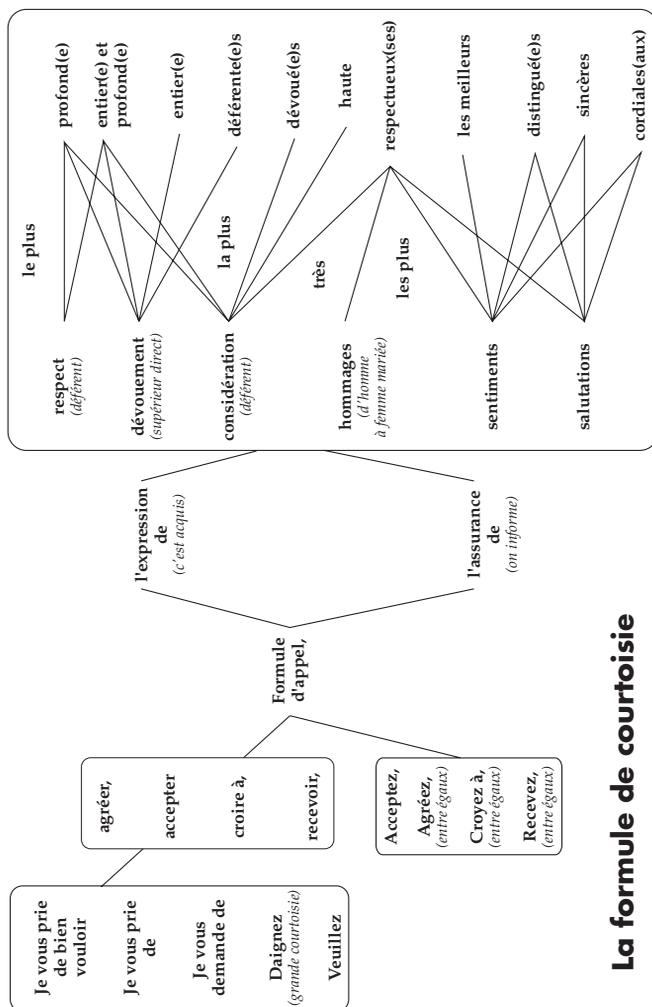
D'une part parce que « suite à » est une incorrection grammaticale qui peut être tolérée uniquement en style télégraphique (elle fait économiser un mot). La construction correcte est : « à la suite de ».

D'autre part, commencer ainsi ou par toute autre formule de ce type qui serait grammaticalement correcte, par exemple : « Comme suite à... » ou « En réponse à... » conduit à répondre immédiatement à la demande sans la reformuler alors que cela est indispensable à la fonction de preuve de la lettre²⁰. Le premier paragraphe donc :

20. Voir en partie 1, p. 19.

Mieux rédiger les écrits professionnels

Le choix de la bonne formule est souvent une torture intellectuelle pour le rédacteur occasionnel. Cependant, le schéma suivant permet de composer une variété de formules de courtoisie. En suivant les lignes du bas une expression simple et cordiale est obtenue, alors que suivre une ligne du haut donne un texte cérémonieux. Par exemple : « Recevez, Monsieur, l'expression de mes cordiales salutations. » s'écrit à un égal alors que « Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'assurance de mon respect le plus entier et profond » s'écrira à un haut dignitaire.



La formule de courtoisie

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

- rappelle l'essentiel de la demande qui nécessite cette réponse
 - « Par votre lettre en date²¹ du (...) vous me demandez (...) »
 - « Par bordereau en date du (...) j'ai été informé de (...) »
 - « Par votre lettre, rappelée en référence²², vous avez bien voulu me signaler (...) »
 - « Par lettre citée en référence vous avez appelé/attiré²³ mon attention sur (...) »
 - « Par votre communication téléphonique du (...) vous m'avez entretenu de (...) »
 - « Le (...), par téléphone, vous m'avez exposé (...) »
 - « Sous le timbre* de (...), par lettre en date du (...) vous avez appelé mon attention sur (...) »
 - « Je vous rappelle que nous ne pouvons tenir compte de demande de (...) telle que formulée par votre lettre en date du (...) »

Le secteur privé peut se permettre, à cette occasion, d'exprimer des remerciements, de la satisfaction ou des regrets :

- « Je vous remercie de me faire savoir par votre lettre en date du (...) que (...) »
- « Je vous remercie de la confiance que vous me témoignez à travers votre appel d'offre réf. (...) du (...) »
- « Je vous remercie pour l'intérêt que vous portez à mes travaux par votre demande de devis réf. (...) du (...) »
- « Il m'est agréable d'apprendre, par votre lettre en date du (...), que (...) »
- « Satisfait par votre proposition en date du (...) je vous fais parvenir un contrat stipulant (...) »
- « J'ai le regret de vous faire savoir que je ne puis donner suite à votre demande de (...) reçue par lettre en date du (...) »

21. « *En date du...* » fait allusion à la date inscrite sur le document auquel on répond ; tandis que « *Par votre lettre du...* » peut indifféremment désigner la date de réception, celle portée sur le cachet de la poste ou celle portée sur le document.

22. Évitez les lourds « *susmentionnée* » ; « *ci-dessus référencée* ».

23. Selon les usages administratifs, un subordonné « appelle » l'attention de son supérieur ; celui-ci « attire » celle de son subordonné.

Mieux rédiger les écrits professionnels

- présente la situation qui conduit à prendre contact
 - « La CNMSS a l'intention de (...) »
 - « Dans le cadre de (...) DCN a décidé (...) »
 - « L'examen du catalogue que vous m'avez envoyé me conduit à vous demander de plus amples informations concernant (...) »
 - « Le résultat des travaux du groupe de recherche X me conduit à mettre en place un (...) qui (...) »
 - « J'ai été saisi, par le service X d'une question relative à (...) »
 - « Il m'a été demandé si (...) »
 - « Vous avez bien voulu m'informer de (...) »
 - « Vous avez bien voulu me charger d'étudier le dossier (...) »
 - « Il m'a été signalé que (...) »
 - « J'ai été saisi d'une lettre en date du (...) émanant de monsieur X, tendant à obtenir (...) »
 - « Par lettre en date du (...) monsieur X, ministre de (...) a appelé mon attention sur (...) »
 - « J'occupe depuis le (...) l'emploi de (...) à temps complet à (établissement)
- informe ou ordonne
 - « J'ai l'honneur de vous informer que (...) »
 - « Je vous prie de bien vouloir me rendre compte de (...) »
 - « Vous voudrez bien me faire parvenir (...) »
 - « J'ai l'honneur de vous prier de bien vouloir me faire connaître votre avis concernant cette suggestion. »

Ces formules sont données pour montrer la multitude de possibilités de commencer une lettre. Mais ne vous réfugiez pas dans l'automatisme de formules toutes faites. Il n'y a rien de pire pour bloquer l'écriture : la formule commencée, plus rien ne vient. **Habituez-vous plutôt à travailler la substance du message avant de construire vos phrases.**

Le tableau suivant fait ressortir les particularités de chaque émetteur de lettres (secteur public, secteur privé). Il en résulte que les différences sont protocolaires et minimes. Une lettre administrative emploiera, par exemple, exclusivement la première personne du singulier alors qu'une entreprise l'emploiera tout autant que la première personne du pluriel

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Tableau synoptique des différents types de lettres

Émetteur / Critères	Public		Privé		
	Interne	Externe	Entreprise	Particulier	
				Affaires	Perso.
Unité	oui	oui	oui	oui	<i>Entière liberté d'expression et de présentation</i>
Exhaustivité	oui	oui	oui	oui	
Homogénéité	oui	oui	oui	oui	
Tenue	oui	oui	oui	oui	
Politesse	oui	oui	oui	oui	
Clarté	oui	oui	oui	oui	
Concision	oui	oui	oui	oui	
Objectivité	oui	oui	oui	oui	
Style	Je	Je	Je/nous	Je	
Plan	1. Rappel (passé) 2. Motif (présent) 3. Action (avenir)	1. Rappel (passé) 2. Motif (présent) 3. Action (avenir)	1. Rappel (passé) 2. Motif (présent) 3. Action (avenir)	1. Rappel (passé) 2. Motif (présent) 3. Action (avenir)	
Formule d'appel	non	oui	oui	oui	
Formule de courtoisie	non	oui	oui	oui	
Objet	oui	non	oui	oui	
Références	Réf. des pièces qui ont rendu la correspondance nécessaire	non	Référence de la lettre à laquelle on répond ou numéro de suivi ou de client attribué par le correspondant et intitulé « Vs réf. »		
Pièces jointes	Nombre de pièces jointes		Énumération des pièces jointes		
Numéro d'enregistrement	oui	oui	oui, mais aligné à l'objet et intitulé « Ns réf. »		
Lieu et date	oui	oui	oui	oui	
Signature*	oui	oui	oui	oui	
Nom & fonction du signataire	au-dessus de la signature*	au-dessus de la signature*	au-dessus de la signature*	au-dessus de la signature*	
Formules obligatoires	J'ai l'honneur BV/VB ²⁴	J'ai l'honneur BV/VB	∅	∅	
			∅	∅	
Présentation	Charte	Charte	AFNOR	AFNOR	

24. « J'ai l'honneur » doit figurer une fois dans toute lettre administrative. BV = bien vouloir s'emploier du subordonné à supérieur ; VB = vouloir bien s'emploier de supérieur à subordonné..

selon que le signataire se sentira impliqué à titre personnel ou au nom de l'entreprise. Une lettre échangée entre services administratifs ne dépendant pas de la même administration centrale ne comporte ni formule d'appel, ni formule de courtoisie. Une lettre émanant du secteur public et destinée au secteur privé comporte une formule d'appel et une formule de courtoisie mais les rubriques « *objet* » et « *références* » n'y figurent pas. Enfin, toute lettre administrative (civile ou militaire) doit comporter au moins une fois la formule « *j'ai l'honneur* » et veiller à n'employer la locution « *bien vouloir* » que de subordonné à supérieur ; « *vouloir bien* » s'utilisant uniquement de supérieur à subordonné.

Les échanges écrits d'information au sein d'une entreprise se font par notes. Il en est de même au sein d'une même administration, en dehors de la demande personnelle, qui est une lettre adressée au directeur. La note se rédige comme une lettre et se présente²⁵ de façon similaire si ce n'est qu'elle ne comporte pas de suscription* et qu'entre le timbre* (en-tête*) et les renseignements administratifs, elle porte en titre, par exemple :

Note à l'attention de
Monsieur le chef du service social

Note pour
Monsieur le Directeur

Note aux
responsables de formation

Toute correspondance est par essence confidentielle

Toutefois, il peut s'avérer nécessaire de communiquer la lettre à un tiers pour information. Cela ne peut se faire sans que le destinataire principal en soit averti, par conséquent les destinataires « *pour information* » ou « *pour action* » sont mentionnés en pied de page.

Inversement, pour avertir le destinataire qu'il ne doit communiquer la lettre qu'il reçoit à aucun tiers, la mention « *confidentiel* » est apposée sur une lettre en forme administrative ou « *personnel* » sur une lettre en forme personnelle.

La protection des documents peut prendre des dimensions plus importantes :

- la discrétion professionnelle implique la mention « *diffusion restreinte* » ou « *diffusion limitée* ». Un document portant de telles men-

25. Voir annexe 2G.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

tions ne peut être communiqué qu'à des personnes soumises aux mêmes obligations.

– le secret de la défense nationale :

- l'emploi de la mention « *Très secret défense* » (TSD) relève des directives du Premier Ministre ;
- l'emploi des mentions « *Secret défense* » (SD) et « *Confidentiel défense* » (CD) est défini par chaque ministre dans le cadre des conditions générales fixées par le Premier Ministre.

La protection peut être abaissée voire supprimée; cela aide à l'archivage. Des timbres* spéciaux détenus par les bureaux qualifiés des administrations doivent être apposés sur les documents à protéger.

1.3 – Un palliatif à votre manque d'assurance dans la rédaction de lettres peut se trouver dans l'exploitation de l'antique traitement informatique du courrier

Les plans qui suivent sont inspirés des débuts du traitement informatique du courrier. Des tableaux, rédigés de la sorte et appelés « *bibles de paragraphes* », bible étant pris au sens de recueil, regroupaient un choix de phrases par paragraphe.

Parallèlement, un bordereau de traitement du courrier permettait au commanditaire de la lettre de prescrire* les phrases qu'il avait sélectionnées et de faire figurer les mentions variables de son choix. À l'aide de ce bordereau rempli, l'opératrice de saisie appelait les phrases par leur numéro et saisissait les informations variables à l'endroit de la phrase où une plage vierge leur était réservée, matérialisée par des parenthèses vides : « (...) ». La lettre était ainsi faite très rapidement.

Ce procédé a été remplacé par des lettres types fixes auxquelles sont rajoutés des éléments de personnalisation par fusion avec une banque de donnée.

Toutefois, ces « *bibles* » peuvent encore servir à un rédacteur néophyte ou permettre à un technicien peu sûr de son style de prendre un peu de temps pour élaborer les quelques phrases qui lui permettront de construire, en toute sécurité, des lettres variées sur un même thème.

Mieux rédiger les écrits professionnels

Plan DD Lettre de demande de devis	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame,
03	Messieurs,
	1. Se présenter / pourquoi ce choix
11	Vous m'avez envoyé, en début d'année, une documentation sur vos activités.
12	Monsieur X. pour qui vous avez effectué des travaux de [...] m'a donné vos coordonnées.
13	La [...] est un établissement à vocation [...] susceptible de faire intervenir des compétences* extérieures et l'entretien que nous avons eu m'incite à vous demander un devis.
14	Comme nous sommes convenus lors de notre entretien téléphonique du [...], ...
	2. Annoncer le projet
21	La [...] envisage d'effectuer [...] ; vous trouverez, ci-joint, le cahier des charges relatif à cette opération.
22	J'envisage d'effectuer [...], je vous serais reconnaissant de m'envoyer au plus vite un devis.
23	En effet, un [...] devra être en place pour le [...] au plus tard.
24	... je vous prie de bien vouloir m'adresser un devis concernant l'opération décrite ci-après.
	3. Mentions obligatoires
31	Ce document devra indiquer : - le coût global HT et TTC, - le détail du matériel fourni, - la part de rétribution horaire de votre personnel, - les moyens indispensables que vous ne fournissez pas, - la durée de l'opération, - les dates de début et de fin de l'opération, - le lieu de l'opération.
34	
	4. Précision complémentaires
41	N'oubliez pas de joindre notre référence de suivi [...] dans toutes vos correspondances.
42	Tout votre courrier concernant cette affaire devra être adressé à [...] à l'attention de [...] qui est responsable du suivi.
43	Je tiens à vous informer que cette même demande a été adressée à deux autres entreprises.
44	
	5. Formule de courtoisie
51	Je ne doute pas que vous me présenterez votre meilleur prix et vous prie de croire, [...], à l'expression de mes salutations distinguées.
52	Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de croire, [...], à ma cordiale considération.
53	

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan COM	
Lettre de commande	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame
03	Messieurs,
	1. Rappel des circonstances dans lesquelles on a connu l'entreprise
11	Votre offre du [...] à retenu toute mon attention.
12	Votre documentation et votre tarif reçus le [...] m'ont intéressés.
13	Je vous confirme notre accord téléphonique du [...].
	2. Énumération des articles commandés + références + prix
21	Je vous prie de me faire parvenir les articles suivants : [...]
22	Je vous adresse ci-joint le bon de commande n° [...].
23	Je vous demande de bien vouloir m'adresser, sur la base de vos conditions générales de vente, les articles suivants : [...]
	3. Conditions de vente
31	Les prix indiqués sont ceux de votre catalogue de [...]
32	Il reste bien entendu qu'en considération du volume de la commande, le pourcentage de la remise sera de 10 %, calculé sur le prix de vos derniers tarifs.
33	Je me réserve d'infirmer cette commande au cas où vos tarifs auraient été revus à la hausse.
	4. L'emballage
41	Il serait bienvenu de marquer les colis d'un numéro d'ordre.
42	Afin d'éviter les dégâts signalés au sujet de votre dernière livraison, je vous prie de bien vouloir prendre toutes les précautions nécessaires pour l'emballage.
43	Pour éviter les inconvénients d'éventuelles intempéries, je vous recommande de vouloir bien doubler les emballages par une protection appropriée.
	5. Les délais
51	Les impératifs de stockage et de conditionnement m'obligent à insister sur la stricte observation du délai de livraison.
52	Je vous demande de ne procéder à l'expédition que s'il vous est possible d'assurer la livraison pour le [...].
53	Votre rapidité me permettrait de satisfaire les exigences des usagers.
54	Il est impératif que mon stock soit réapprovisionné à cette date.
	6. Le mode de transport
61	Veuillez m'envoyer les articles commandés (en régime ordinaire; en exprès; en accéléré; en gare de; à domicile; par mode habituel; à notre entrepôt, rue...; par le premier bateau en partance).
	7. Le mode de paiement
71	Pour vous couvrir du montant de votre facture nous procéderons par virement à votre compte chèque postal n° [...] à trente jours fin de mois de livraison.
72	Nous vous couvrirons par une traite sur (banque + n° compte).
73	Vous trouverez ci-joint un chèque de (en lettres) F à votre ordre sur la banque X.
74	Nous vous demandons de n'exécuter cet ordre qu'à condition de nous accorder un délai de paiement de [...].
75	Un report d'échéance me permettrait de faire face à mes engagements.
	8. Demande de confirmation
81	Je vous demande de me confirmer que la présente commande pourra être suivie d'une livraison dans les conditions et délais indiqués.
82	Je vous prie de bien vouloir m'accuser réception de la présente commande.
83	J'attire votre attention sur l'importance de cette commande pour laquelle je vous demande de me confirmer l'acceptation des conditions ci-dessus énumérées.
	9. Formule de courtoisie
91	Veuillez agréer, [...], l'expression de mes salutations distinguées.
92	Je vous prie de recevoir [...] l'assurance de ma sincère considération.

Mieux rédiger les écrits professionnels

Plan RÉCLAM Lettre de réclamation	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame,
03	Messieurs,
04	
	1. Accuser réception
11	J'ai bien reçu votre lettre du [...] traitant de [...].
12	Très surpris par le contenu de votre lettre du [...], je m'empresse de [...].
13	En réponse à votre lettre indiquée en référence, je m'empresse de vous communiquer le dossier [...].
14	
	2. Décrire les faits avec précision
21	J'étais en droit de prendre congé du [...] au [...] du fait de [...].
22	J'ai acheté dans vos magasins le [...] un [...] réf. [...] au prix de [...].
23	
	3. Soumettre le motif du mécontentement
31	Or j'ai appris que (M. X...), plus récent employé avait obtenu le congé à ma place.
32	Or la facture que je reçois s'élève à [...].
33	Or l'appareil que je reçois ne correspond en rien à celui que l'on m'a montré [...].
34	
	4. Expliquer l'étendue du préjudice
41	Je me trouve pénalisé et ma famille va se retrouver seule à [...] km d'ici.
42	Cette somme retirée de mon budget, je vais être amené à me passer de [...].
43	Je comptais sur ce nouvel appareillage pour effectuer un travail pour le [...] que je ne pourrai pas rendre dans les temps.
44	
	5. Disculpez votre correspondant
51	Croyant que j'avais commis une erreur, j'ai bien vérifié que [...].
52	C'est peut-être une erreur des services de transmission, mais cela me cause un grave préjudice.
53	
	6. Dites ce que vous attendez en réparation
61	Je ne doute pas que vous allez vous empresser de réparer ce malentendu.
62	Un remboursement [...] serait le bienvenu.
63	J'espère que ce dont je n'ai pas bénéficié me sera octroyé à la prochaine occasion.
	7. Montrez de la fermeté en cas de récidive
71	Je vais être contraint de ne plus acheter par correspondance.
72	Je n'hésiterai pas à faire part de mon mécontentement à mes collaborateurs.
	8. Formule de courtoisie
81	Veuillez agréer, [...], l'expression de mes salutations distinguées.
82	Dans cette attente, agréez, [...] mes salutations distinguées.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan DIS Lettre de demande d'information ou de service	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame,
03	Messieurs,
04	
	1. Se présenter
11	Je représente la société [...].
12	J'occupe depuis [...] le poste de [...].
13	Votre client depuis [...] je me trouve devant une difficulté que vous seriez à même de dissiper.
14	
	2. Cerner le problème
21	Devant me servir de [...], et connaissant votre expérience pourriez-vous me dire [...].
22	M. X... qui a travaillé chez vous du [...] au [...] postule dans notre entreprise un emploi de [...].
23	Un poste à mi-temps dans le domaine de [...] est devenu vacant, et Mme X... qui a été votre employée pendant [...] ans semble réunir les compétences* nécessaires.
24	Vous m'avez chargé d'un rapport intitulé : «[...]» et je voudrais vous demander quelques précisions.
25	
	3. Demander votre information ou service
31	Connaissez-vous une personne susceptible de convenir ?
32	Auriez-vous l'obligeance de m'indiquer comment obtenir [...].
33	Sauriez-vous si, sur le plan moral, cette personne est recommandable ?
34	Plusieurs possibilités d'étudier la situation s'offrent à moi [...] ou [...], pourriez-vous m'indiquer sous quel angle je dois examiner les choses, et quelle sera la finalité de cette étude.
35	
	4. Assurer de votre discrétion (si nécessaire)
41	Croyez que tout ceci restera entre nous.
42	Je vous assure de mon entière discrétion.
43	Veillez croire que tout ceci ne sera jamais divulgué.
44	
	5. Offrir vos services en échange (si nécessaire)
51	À votre entière disposition en cas de problèmes semblables.
52	Vous pouvez compter sur moi le cas échéant.
53	
	6. Remercier
61	Je vous remercie d'avoir prêté attention à ma demande et vous prie d'agréer, [...] l'expression de mes salutations distinguées.
62	En vous remerciant, je vous prie d'agréer, [...], l'assurance de ma considération distinguée.
63	

Mieux rédiger les écrits professionnels

Plan REP/DIS	
Lettre de réponse à une demande d'information ou de service	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame,
03	Messieurs,
04	
	1. Accuser réception de la demande
11	J'ai bien reçu votre requête du [...] et je vous remercie pour votre confiance.
12	Je vous remercie de la confiance que vous me témoignez dans votre lettre du [...] ci-dessus référencée.
13	En réponse à votre lettre indiquée en référence, je m'empresse de vous communiquer le dossier [...].
14	
	2. Réponse positive
21	Je suis à votre disposition pour vous donner les explications...
22	Je me présenterai dans vos bureaux le [...] à [...] afin que nous nous entretenions de cette affaire.
23	M. X... jouit d'une excellente réputation et je ne doute pas que vous appréciiez ses services.
24	
	3. Réponse négative
31	Je serais heureux de vous donner satisfaction, mais je suis très pris...
32	Cette période de fêtes n'est pas favorable à...
33	M. X... n'a pas une grande réputation d'efficacité, mais peut-être est-ce dû à...
34	
	4. Invoquez votre responsabilité et demandez la discrétion
41	Je décline toute responsabilité en ce qui concerne les documents fournis.
42	Je compte sur votre entière discrétion au sujet des informations contenues dans cette lettre.
43	J'espère que vous ferez l'usage le plus discret de [...].
44	Sans vouloir engager notre responsabilité, nous vous conseillons [...].
45	Ceci sans obligation de ma part.
46	Veillez considérer ces informations comme strictement confidentielles.
47	
	5. Formule de courtoisie
51	Veillez agréer, [...], l'expression de mes salutations distinguées.
52	

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan RDD	
Lettre de réponse à une demande de documentation	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame,
03	Messieurs,
04	Mademoiselle,
05	
	1. Remercier de l'intérêt que l'on vous porte
11	Je vous remercie de votre visite à notre exposition du [...] à [...], où nous présentons nos dernières créations.
12	Je vous remercie de votre lettre du [...] par laquelle vous me demandiez des renseignements concernant [...].
13	Je vous remercie de votre appel téléphonique du [...] par lequel vous me demandez une documentation concernant [...].
14	
	2. Présenter la documentation envoyée
21	Vous trouverez en annexe les échantillons de notre nouvelle gamme de [...].
22	Nous vous envoyons une documentation complète sur [...].
23	Nous vous adressons ci-joint notre catalogue où vous trouverez tous les renseignements désirés.
24	
	3. Suggérer un contact
31	Je vous invite à visiter nos halls d'exposition afin d'apprécier la qualité de nos [...].
32	Pour vous conseiller, un de nos représentants vous rendra visite au jour et à l'heure que vous voudrez bien nous indiquer.
33	Vous pouvez consulter le catalogue de nos stages auprès de votre CR.
34	
	4. Formule de politesse
41	Je vous prie d'agréer, [...], l'expression de nos sentiments dévoués.
42	Je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.
43	

Mieux rédiger les écrits professionnels

Plan PDC Lettre de première prise de contact	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame,
03	Messieurs,
04	
	1. Rappel des circonstances dans lesquelles on a connu l'entreprise
11	Monsieur [...] m'a conseillé de m'adresser à vous pour [...].
12	J'ai appris par [...] que [...].
13	Par votre annonce réf. [...] parue dans le [...] du [...] j'ai appris que [...].
14	
15	
	2. Motif de la lettre
21	Je serais disposé à [...].
22	J'ai l'intention de [...].
23	Ayant [...], j'ai l'intention de [...].
24	
	3. Conclure sur les rapports futurs
31	Je ne manquerai pas l'occasion de vous rendre pareil service.
32	J'espère avoir de nouveau l'occasion de travailler avec vous.
33	Pourriez-vous me recommander à [...].
34	Auriez-vous l'obligeance de me fournir [...].
35	S'il n'est pas trop vous demander de m'accorder [...].
36	Je me tiens à votre entière disposition.
37	En souhaitant que cette lettre marque le début d'une longue et fructueuse collaboration.
38	
	4. Formule de courtoisie
41	Veillez agréer, [...], l'expression de mes salutations distinguées.
42	Je vous prie de croire, [...], à l'assurance de mon profond respect.
43	

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Plan RAPPEL	
Lettre de rappel d'une lettre restée sans réponse	
	0. Formule d'appel
01	Monsieur,
02	Madame,
03	Messieurs,
04	
	1. Se présenter
11	Je représente [...].
12	J'occupe depuis [...] le poste de [...].
13	Votre client depuis [...] je me trouve devant une difficulté que vous seriez à même de dissiper.
14	
	2. Rappeler courtoisement...
21	Par ma lettre du [...] je vous demandais...
22	Dans une récente lettre, dont je vous joins la copie, je vous priais...
23	Je vous confirme ma lettre du [...], par laquelle je vous priais...
24	Je me permets de rappeler à votre bienveillante attention ma lettre du [...], par laquelle je vous demandais...
25	Notre facture n° [...] que nous vous avons envoyée le [...] est restée sans réponse.
26	
	3. L'objet de la lettre restée sans réponse
31	...de me recommander à [...].
32	...d'avoir l'obligeance de me fournir [...].
33	...s'il n'est pas trop vous demander, de m'accorder [...].
34	Vous trouverez ci-inclus la copie de ce document.
35	
	4. Disculper votre correspondant
41	Peut-être s'est-elle égarée en raison des récentes grèves.
42	Une perturbation quelconque aura pu retarder sa distribution.
43	
	5. Reprendre la conclusion de la première lettre
51	Je ne manquerai pas l'occasion de vous rendre pareil service.
52	J'espère avoir de nouveau l'occasion de travailler avec vous.
53	Je me tiens à votre entière disposition.
54	
	6. Formule de courtoisie
61	Veillez agréer, [...], l'expression de mes salutations distinguées.
62	Je vous prie de croire, [...], à l'assurance de mon profond respect.
63	

Mieux rédiger les écrits professionnels

1.4 – Les cartes de visite, selon les circonstances, portent un texte plus ou moins guidé

La classe

Dans de grandes circonstances officielles, dans toutes les circonstances si votre interlocuteur est quelqu'un d'attaché aux traditions, le rédacteur comme le destinataire sont traités à la troisième personne du singulier :

Le Colonel Guy Deguerre-Lace

prie Monsieur Rogue d'accepter ses félicitations à l'occasion de sa promotion au grade d'officier de la légion d'honneur.

25, rue Pierre-Brossolette - 13090 AIX-EN-PROVENCE
Tél. 00 00 00 00 00

LOGO

Anna Corète
Directeur des ressources humaines

avec ses félicitations pour l'heureuse promotion de Monsieur Rogue

9, rue Saint-Victor 75000 Paris
Tél. 00 00 00 00 00 – fax 00 00 00 00 00

Employé fréquemment mais toujours prohibé par les puristes en dehors des faire-part

Le rédacteur se traite à la troisième personne du singulier et le destinataire à la deuxième du pluriel :

LOGO

Yvan DÉPÊCHE
Directeur commercial

est heureux de vous faire part de sa nomination au grade d'officier de la légion d'honneur

9, rue du Verger 75000 Paris
Tél. 00 00 00 00 00

Le Docteur Martine Seringue

vous remercie et vous présente à son tour ses meilleurs vœux pour l'année 2000

5, rue Ambroise-Paré 69000 Lyon
Tél. 00 00 00 00 00

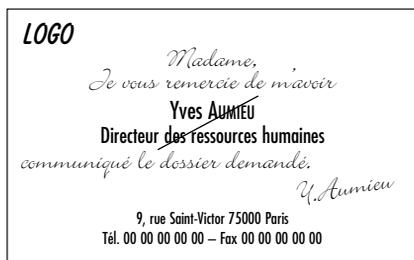
La fonction de carton de correspondance²⁶

Employer un carton de correspondance peut éviter de rédiger une lettre d'accompagnement guidée lorsqu'on connaît le destinataire. Si vous envoyez, par exemple, un document professionnel à une administration (réponse à un appel d'offre, documentation, contrat...), la lettre qui l'accompagnera sera censée s'adresser au plus haut supérieur de votre

26. Jamais pour des condoléances.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

interlocuteur. Elle devra donc être rédigée dans les formes les plus anonymes et austère alors que vous auriez préféré vous contenter d'un signe amical à votre correspondant. Un carton de correspondance, lui, sera directement pris en compte par l'agent* traitant le dossier et ne sera pas archivé. La carte de visite peut jouer ce rôle de carton de correspondance. À cette occasion, nom et fonction sont barrés; le texte est précédé d'une formule d'appel et suivi d'une signature*.



Les manières de moins en moins rigides et moins cérémonieuses qui se développent de nos jours tendent à nous faire préférer des textes plus personnalisés et originaux que les vieilles formules figées qui se trouvent dans les manuels de savoir-vivre. Toutefois, certaines circonstances exceptionnelles peuvent nous mettre dans l'embarras comme l'invitation d'un personnage officiel, la remise d'une récompense ou des condoléances. À défaut d'inspiration, essayez toujours :

– *pour présenter les vœux de nouvel an :*

« ...remercie sincèrement Monsieur X et le prie d'accepter à son tour tous ses vœux de bonheur pour la nouvelle année. »

« ...à l'honneur de prier le Général X de bien vouloir agréer ses vœux les plus sincères et respectueux à l'occasion de la nouvelle année. »

« ... prie Monsieur le Directeur d'accepter ses meilleurs vœux et l'expression de son respectueux souvenir. »

« ...avec ses remerciements et ses souhaits bien cordiaux. »

« ...sympathiques souvenirs et meilleurs vœux. »

– *pour féliciter :*

« ...prie Monsieur X d'accepter ses respectueuses félicitations à l'occasion de son élévation au grade de grand officier de la légion d'honneur. »

« ...très heureux d'apprendre la promotion de Monsieur X, lui envoie ses plus sincères félicitations. »

« ...s'associe de tout son cœur à la grande joie de son amie Georgette et lui adresse ses plus vives félicitations. »

« ...avec leurs très vives félicitations pour l'heureuse promotion de Monsieur Dépêches »

– *pour inviter :*

« ...envoie son meilleur souvenir à Madame X et la prie de lui faire l'honneur de d'assister à la cérémonie de remise des récompenses le mercredi 17 à 20 heures. »

« ...prie Monsieur X de lui faire l'honneur d'assister au cocktail qui sera donné le (...) à (...) heures à l'occasion de son départ à la retraite. »

« ...prie Monsieur X de bien vouloir honorer de sa présence le cocktail qu'il offre à l'occasion de son départ pour d'autres fonctions. »

« ...prient Monsieur et Madame X de leur faire le plaisir de passer la soirée de mercredi prochain à 8 heures en toute simplicité. »

« ...serait heureux d'accueillir Monsieur X le (...) à (...) heures afin de partager le pot de l'amitié donné à l'occasion de son accession au grade de (...) »

– *pour répondre à une invitation :*

« ...présente ses devoirs au Général et ses respectueux hommages à Madame X et leur demande de bien vouloir agréer ses remerciements pour leur aimable invitation à laquelle il aura l'honneur de se rendre. »

« ...prient Monsieur et Madame X d'agréer l'assurance de leur respectueuse sympathie et les remercie de leur aimable invitation à laquelle ils se rendront avec le plus grand plaisir. »

« ...prient Monsieur et Madame X d'accepter leurs vifs remerciements pour leur aimable invitation à laquelle ils auront le regret de ne pouvoir se rendre étant retenus par des engagements antérieurs. »

« ...remercient Madame X pour son aimable invitation et seront infiniment heureux de s'y rendre. »

– *pour remercier :*

« ...tiennent à exprimer à Monsieur et Madame X tous leurs remerciements pour cette si agréable soirée passée en leur compagnie. »

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

« ...très touché par le mot de Monsieur X le remercie bien vivement de sa délicate attention. »

« ...adresse à Monsieur X ses compliments les plus sympathiques et le remercie de sa bienveillante intervention. »

– *pour recommander quelqu'un :*

« ...a l'honneur d'accréditer par la présente carte Monsieur X auprès de Monsieur Y. »

« ...se rappelle au bon souvenir de Monsieur X et lui recommande chaleureusement un excellent camarade, Yves Aumieu. »

« ...présente tous ses compliments à Monsieur X et se permet de recommander à son bienveillant accueil Madame Anna Corète qui lui remettra cette carte. »

– *pour des condoléances :*

« ... prie Madame X de bien vouloir agréer, avec ses respectueux hommages²⁷, ses biens vives et bien sincères condoléances. »

« ... prie Madame X de bien vouloir agréer, avec leurs respectueux souvenirs, l'expression de leur douloureuse sympathie à l'occasion du deuil cruel qui la frappe. »

« ... prie Madame X d'accepter ses souvenirs émus et ses sincères condoléances. »

« ...avec ses respectueuses condoléances. »

« ...avec ses douloureux sentiments de respectueuse sympathie. »

- Les invitations s'envoient 15 jours avant la date de la réception.
- Les vœux de fête ou d'anniversaire se postent l'avant veille.
- Les vœux de bonne année se postent les 30 & 31 décembre; dès le 25 s'ils s'adressent à son supérieur hiérarchique ou à quelqu'un à qui on veut exprimer son respect.
- Les vœux s'envoient d'inférieur à supérieur²⁸; de jeune à plus âgé; d'homme célibataire ou veuf à personnes mariées; d'homme à femme, de ménage à femme célibataire.
- Les remerciements s'expriment dans la semaine qui suit l'invitation ou la réception du cadeau.

27. Seulement si vous êtes un homme.

28. Lorsqu'on envoie ses vœux à son supérieur hiérarchique, on les lui adresse personnellement et non pas à « *Monsieur et Madame* ».

2 - Pour des messages rapides utilisez la télécopie ou le mél*

La télécopie n'est pas un document en soi, c'est un moyen de communication électronique qui permet de transmettre rapidement un bref message informel accompagné ou non de documents qui peuvent être des lettres, des comptes rendus, des notes, des rapports...

Pour prévenir les mésaventures, il est utile de disposer de formulaires qui permettent de récapituler des renseignements indispensables à un bon acheminement du message. Une erreur de manipulation pourrait, par exemple, acheminer une annulation de rendez-vous vers un parfait inconnu qui, malgré sa meilleure volonté ne pourra le rediriger vers le bon interlocuteur que si le numéro de télécopie du destinataire figure sur le formulaire. Ensuite pourquoi ne pas faciliter la réponse du destinataire en lui fournissant sur cette même page tout ce qui lui servira à contacter l'émetteur? Enfin, comment le destinataire saura qu'il a reçu la totalité de ce qui lui est destiné si le nombre de feuilles n'est pas annoncé et que la machine en a avalé deux à la fois ou s'est bloquée sur la dernière?

Les télécopieurs pilotés par ordinateur offrent la possibilité de confier une fois pour toutes les coordonnées des destinataires habituels au logiciel qui se charge de constituer cette page de garde sur simple commande de l'émetteur.

De même le « *message électronique* » ou « *mél** » transmet une information brève et informelle accompagnée ou non d'un document (texte, image, son) sous forme numérique.

Pour envoyer et recevoir des méls*, il suffit d'une ligne téléphonique, d'un micro-ordinateur équipé d'un modem* et d'un navigateur* et d'un fournisseur d'accès* Internet*.

C'est le fournisseur d'accès* qui procure une adresse, laissant ou non à l'émetteur, le choix de son identifiant*. Elle se compose ainsi « *identifiant@nomdufournisseur.fr* » « @ », ou « *arobace** » sert exclusivement à séparer l'identifiant* du fournisseur; « *fr* » indique que l'adresse se trouve en France.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Exemple de page de garde de télécopie

LOGO

coordonnées
de l'émetteur

Télécopie

De la part de : *Georges Machin*

À l'attention de : *Monsieur Truc*

Adresse : -

-

-

N° de télécopie :

N° de téléphone :

Date et heure :

Nombre de pages y compris celle-ci : *1*

Objet : *demande R.D.U.*

Message :

Bien reçu votre doc.

Quand pouvons-nous nous rencontrer ?

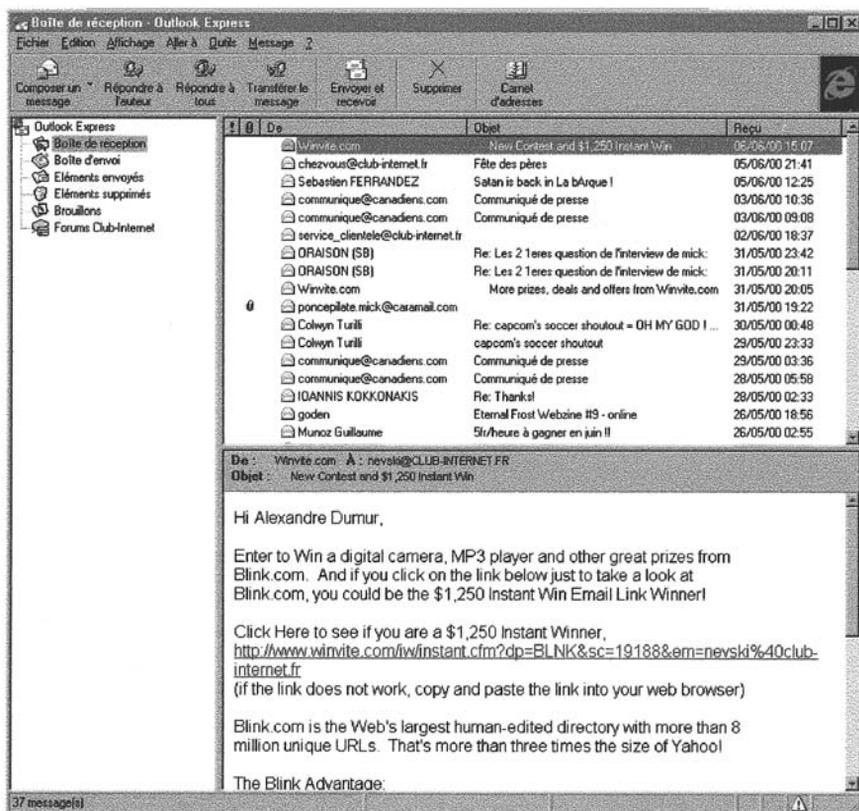
Machin

Réponse :

Mieux rédiger les écrits professionnels

2.1 – Réception et échange de méls*

La liste des méls* se trouve dans la boîte de réception du programme de gestion des méls*. Dans celle-ci, les nouveaux se distinguent, par une icône différente, de ceux qui ont déjà été consultés. Il suffit de cliquer sur l'icône du mél* voulu pour en prendre connaissance.



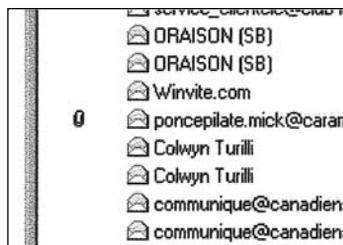
Les différentes colonnes renseignent sur le message.

Dans Outlook express, le **point d'exclamation** indique que le message est important :



Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

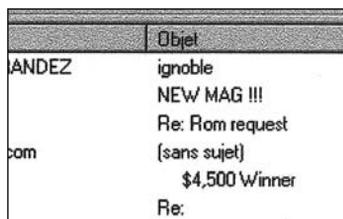
Le **trombone** signale qu'un fichier est annexé au message. C'est à travers les fichiers joints que se propage la majeure partie des virus. Il est par conséquent indispensable de n'ouvrir ces méls* qu'après les avoir vérifiés à l'aide d'un anti-virus à jour.



« **De** » donne le nom ou, s'il ne l'a pas inscrit, l'adresse mél* de l'émetteur :



La colonne suivante indique l'**objet**. Comme dans tous les autres documents professionnels, si l'indication portée en objet est imprécise ou récursive durant tout un échange, elle n'est d'aucune utilité pour un repérage rapide.



La dernière colonne fournit les **date et heure de réception** du message :

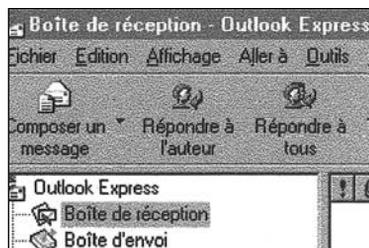


Les adresses des destinataires les plus fréquents peuvent être mémorisées dans un agenda. Cette fonction permet la diffusion d'un mél* à plusieurs personnes à la fois et sert donc, dans le monde professionnel, à diffuser notes, comptes rendus et rapports par voie électronique, en fichier joint au mél*, alors que leur original papier est archivé.

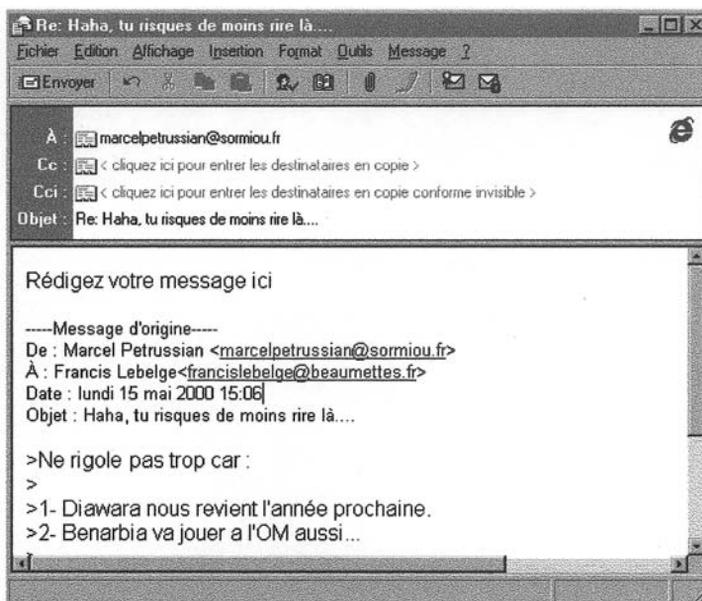
Mieux rédiger les écrits professionnels

Le bouton « *composer un message* » permet de rédiger un nouveau mél*.

Le bouton « *répondre à l'auteur* » évite d'avoir à saisir l'adresse du destinataire et de reformuler les messages précédents.



Car ainsi, l'adresse s'inscrit automatiquement, la mention « *Re :* » (pour « *réponse* ») apparaît à la ligne « *objet* » et les messages précédents s'inscrivent dans le cadre réservé au texte du message, du plus récent au plus ancien. En effet la fenêtre mél* comporte deux cadres. Celui du haut est réservé à l'adresse du destinataire et à l'objet, celui du bas au message. Le texte rédigé dans cet espace, le plus brièvement possible, il suffit d'appuyer sur le bouton « *envoyer* ». Pour y joindre un fichier texte, image ou son, sélectionner auparavant « *pièces jointes* » dans le menu « *insérer* », sélectionner le fichier dans les archives, cliquez sur « *joindre* » ; il partira avec votre message.



Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

2.2 – Pour éviter toute ambiguïté, un code de l'utilisateur : la Nétiquette* a pris forme

Sachant que la mise en page d'un mél* se perd durant la transmission et que les utilisateurs de la « toile » sont de plus en plus nombreux et polyculturels :

- pas de mise en forme du texte ;
- pas d'accents ni de majuscules dans les adresses ;
- ne jamais poster un article dans une conférence qui ne traite pas de son sujet ;
- reformuler les propos avant de répondre ;
- ne pas donner suite aux « chaînes » qui engorgent le réseau ;
- éviter l'humour français au second degré (il n'est pas compris par tous ni partout, et précisez lourdement vos états d'âme à l'aide du codage « frimousse » ou « binette » (smiley* – à lire la tête penchée vers la gauche) :

:-) ou :p : je suis content (correspond au ☺) ;

8-) : le même personnalisé par un porteur de lunette

;o : je ris aux éclats

:-l : je suis triste (correspond au ☹) ;

:- (: je suis mécontent (correspond au ☹) ;

;-) : je plaisante, je suis complice (clin d'œil) ;

=) : je suis étonné (yeux exorbités) ;

:-/ : c'est pas terrible (moue) ;

%(: ça me rend malade (nez de travers).

Mais de plus en plus de sérieux professionnels emploient cet outil électronique et ne sont pas réceptifs à ces petits clins d'œil. Sachez donc là aussi faire preuve de discernement en ne confondant pas correspondance privée et correspondance professionnelle. Un mél* privé se rédige avec le laxisme de n'importe quel message écrit privé. Un mél* professionnel sera plus rigoureux, plus dépouillé, plus austère. Il n'est donc pas conseillé, sous prétexte qu'elle est transmise par Internet*, de présenter sa candidature à un directeur des ressources humaines en ces termes : « Salut, Isabelle :-) moi c'est Ben, t'as vu mon CV ? Il est super non ? ». Mieux vaut en rester au classique « Vous trouverez ci-joint mon CV et ma lettre de motivation. » et cette lettre de motivation sera rédigée comme si elle était destinée à un support papier.

3 - Rédiger un compte rendu ne présente aucune difficulté lorsque l'information a été correctement recueillie

Pour remplir ses trois missions : **informer**, laisser une **trace** et permettre **l'application** des décisions qu'il contient, le compte rendu doit être à la fois concis et complet. C'est-à-dire qu'il doit être dense en information. Le secret d'un bon compte rendu réside dans la qualité de la prise de notes au moment des faits consignés.

3.1 – Ordonner l'information dès sa collecte

Lorsque le compte rendu est inhérent à l'événement comme dans le cas d'une réunion, le rédacteur a tout le temps de s'organiser et de préparer une grille de prise de notes en fonction de l'ordre du jour. Une telle prise de notes organisée économise, en effet, l'étape douloureuse au cours de laquelle le contenu de lignes irrégulières entrecoupées de graffitis et de ratures doit être mis en ordre. Pour prendre des notes efficaces, il convient donc de renoncer à l'ordre chronologique et au mot à mot des notes linéaires afin de noter rationnellement en fonction de l'objectif du compte rendu et des questions à l'ordre du jour.

Rares sont les professeurs qui enseignent à noter alors que tous demandent de le faire. Sans conseils, le réflexe est de noter la plus grande quantité possible de paroles entendues. Or, le temps d'écriture étant supérieur au temps de prononciation, des propos sont perdus. Paradoxalement, celui à qui ce malheur arrive hésite à se lancer dans la prise de notes organisée de peur de perdre encore plus de propos. La réunion est cependant interactive. Les idées importantes, celles donc qu'il faudra noter, sont débattues longuement et l'animateur compétent fait régulièrement des synthèses. Par ailleurs les membres de la réunion peuvent poser des questions à l'animateur et aux autres participants. De plus, il est toujours possible, par la suite, de comparer ses notes à celles d'un collaborateur.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Pour une réunion qui a pour objectif une évaluation, un tableau en deux colonnes (positif, négatif) peut suffire :

date : xxx

lieu : xxx

ordre du jour : *interview préliminaire à la réfection de l'atelier*

+	-
---	---

Lorsque les critères de prise de notes ne sont pas identifiables dans un ordre du jour touffu, la solution peut être la répartition en colonnes :

date : xxx

lieu : xxx

ordre du jour : *réunion mensuelle*

Thème	Débat	Réflexions
<i>Après la réunion attribuer un qualificatif par thème débattu, de manière à regrouper les éléments connexes</i>	<i>Pendant la réunion, noter ce qui est débattu</i>	<i>Pendant la réunion, noter les réflexions personnelles en attendant de les apporter au débat. Lorsqu'elles seront débattues, la discussion sera notée dans la colonne centrale</i>

Mieux rédiger les écrits professionnels

Lorsque l'ordre du jour est précis, la grille doit l'être aussi.

date : xxx

lieu : xxx

ordre du jour : *étude de faisabilité de la proposition λ*

	M. X	Mme Y	M. Z
aspect financier			
aspect technique		<i>avis de Mme Y sur l'aspect technique</i>	
aspect ressources humaines			<i>avis de M. Z sur les RH</i>
aspect commercial			
aspect juridique			

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Il est toujours possible de trouver un angle d'examen du débat :

date : xxx

lieu : xxx

ordre du jour : *compréhension du problème X*

	Fait n° 1	Fait n° 2	Fait n° 3
Qui	<i>Qui est impliqué dans le fait n° 1</i>		
Quoi		<i>Qu'est-ce qui est impliqué dans le fait n° 2</i>	
Comment			<i>Description du comment s'est passé le fait n° 3</i>
Combien			
Où			<i>Description des lieux où s'est déroulé le fait n° 3</i>
Quand			
Pourquoi			

Mieux rédiger les écrits professionnels

Des formules mnémotechniques, inspirées de la méthode d'analyse et résolution de problèmes sont exploitables pour une prise de notes : **5 M** (Méthodes, Machines, Matières, Milieu, Main-d'œuvre); **7 S** (Structure, Stratégie, Système, Situation, Savoir, Savoir-faire, Style), **SPRI**²⁹ (Situation, Problème, Résolution, Information), **GUTMA** (Gravité, Urgence, Tendance à s'aggraver, Motivation, Accessibilité); I.T.Ma.Mi (Individu, Technique, Matériel, Milieu)...

date :

lieu :

ordre du jour : *étude en vue de modernisation de l'atelier K*

	Équipe n° 1	Équipe n° 2	Équipe n° 3
Méthodes	<i>description des méthodes de l'équipe n° 1</i>		
Matières		<i>énumération des matières employées par l'équipe n° 2</i>	
Machines			<i>description des machines utilisées par l'équipe n° 3</i>
Milieu		<i>description du milieu dans lequel travaille l'équipe n° 2</i>	
Main d'œuvre			<i>particularité du personnel de l'équipe n° 3</i>

29. Lire, de Louis Timbal-Duclos, *la Méthode SPRI* aux éditions RETZ.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Les notes peuvent s'inspirer des rubriques du compte rendu synoptique :

date : xxx

lieu : xxx

ordre du jour : prise de décision concernant le projet VWXYZ

	M. X	Mme Y	M. Z
Objectifs	<i>Objectifs de M. X</i>		
Suggestions		<i>Suggestions de Mme Y</i>	
Responsabilités souhaitées			<i>Responsabilités souhaitées par M. Z</i>
Désaccords	<i>Désaccord de Mme X sur...</i>		
Vote			<i>Vote de M. Z</i>
Décisions retenues	<i>décision n° 1 : ...</i> <i>décision n° 2 : ...</i> <i>décision n° 3 : ...</i>		

Mieux rédiger les écrits professionnels

Elles peuvent utiliser franchement la grille du compte rendu synoptique puisque celle-ci récapitule l'information souhaitée :

date : xxx

lieu : xxx

ordre du jour : *mise en place des solutions acceptées par la direction*

	Action n° 1	Action n° 2	Action n° 3
Objectif	<i>les fournitures reçues ne doivent plus être mouillées par la pluie</i>		
Actions	<i>1. Construction d'un auvent sur le quai de réception 2. Accélération du stockage 3. . .</i>		
Indicateurs de résultats	<i>0 pertes de fournitures pour cause de mouillement</i>		
Moyens	<i>1. Demander 1 devis à 5 artisans 2. Le responsable présente un nouveau planning des manutentionnaires 3. Le responsable a délégation pour traiter avec les artisans 4. . .</i>		
Responsable	<i>Lazare Garcin</i>		
Date d'achèvement			

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

3.2 – Plus sa forme est concise, plus la rédaction d'un compte rendu demande de compétences

Le compte rendu sténographique

Il est la transcription quasi intégrale, parfois sous la dictée d'un magnétophone, des propos de la réunion et ne demande, en cela, aucun talent particulier si ce n'est la connaissance de synonymes pour les verbes exprimant l'avis, l'accord, le doute ou l'opposition :

Tableau de synonymes pour varier l'expression de :

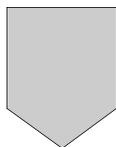
l'avis	l'accord	le doute	l'opposition
accentuer	accéder	douter de	contester
ajouter	accepter	déplorer	contredire
conseiller	acquiescer	émettre des réserves quant à	démentir
dégager	adhérer	regretter que	désapprouver
engager	admettre	s'inquiéter de	désavouer
indiquer	approuver	hésiter	infirmier
noter	appuyer	soupçonner	nier
observer	concéder	supposer	objecter
préciser	confirmer	s'étonner	protester
proposer	consentir	balancer	récusier
relever	privilégier	tergiverser	réfuter
remarquer	s'affilier	atermoyer	rejeter
signaler	s'agréger	différer	répliquer
souligner	s'allier	biaisier	rétorquer
suggérer	souscrire*	temporiser	rétracter

Comme il a été dit en première partie, il doit être utilisé uniquement dans les cas où des protagonistes malintentionnés seraient susceptibles de déformer les propos d'autrui ou de revenir sur leurs propres déclarations.

Exemple de compte rendu sténographique

Ville de Trifouillis

Trifouillis, le 7 janvier 2001



**Direction des ressources humaines
Bureau de la formation et de la
communication interne**

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION
DES CORRESPONDANTS COMMUNICATION
DU 5 JANVIER 2001

Le 5 janvier 2001, dans la salle du Conseil municipal, s'est réuni le groupe des Correspondants communication comprenant :

- Monsieur Francis ABALONE
- Monsieur Gérard BALEINE
- Madame Raymonde CARPE
- Monsieur Michel DORADE
- Mademoiselle Régine EGLEFIN
- Monsieur Robert FILET
- Monsieur Georges GRONDIN
- Monsieur Serge HURE
- Madame Germaine ICTUS

L'établissement du cahier des charges concernant la formation de ce groupe nouvellement constitué était à l'ordre du jour de la réunion.

Monsieur GRONDIN anime la séance.

Madame CARPE assure le secrétariat.

Avant de passer à l'ordre du jour, l'animateur invite les membres du groupe de travail à faire connaître leurs observations concernant le compte rendu de la réunion du 19 décembre 2000.

Madame ICTUS demande que soit rajouté au compte rendu de la réunion précédente p. 4 § B : « L'intéressé resterait dans ses fonctions jusqu'à ce qu'il fasse la demande expresse* de les résigner*. »

L'assemblée approuve.

Monsieur FILET rappelle qu'à l'issue précisément de la réunion du 19 décembre, l'assemblée avait décidé à l'unanimité de cesser de chipoter sur des points de détail concernant les précédents comptes rendus, cela étant la cause principale des pertes de temps.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

L'animateur propose d'aborder le sujet à l'ordre du jour.

Monsieur BALEINE fait remarquer que les contestations régulières du précédent compte rendu devraient donner lieu à une formation sur la rédaction du compte rendu de réunion.

Madame CARPE préférerait une formation à la réunion proprement dite car elle estime que les pratiques actuelles engendrent une grande perte de temps.

Monsieur ABALONE soulève le cas de la réunion précédente qui a duré quatre heures sans être vraiment efficace et a nécessité un rajustement du planning de chacun.

Madame ICTUS est favorable à une formation à la réunion.

Monsieur GRONDIN propose d'envisager une formation à la gestion du temps puisque le problème semble se situer là.

Monsieur HURE regrette cette segmentation du besoin et estime qu'une formation pourrait regrouper ces différents aspects.

Mademoiselle EGLEFIN demande si certains des participants se sont informés sur les programmes de formations.

Monsieur GRONDIN explique que les organismes de formation sont à même d'adapter leurs produits aux besoins spécifiques de leurs clients.

Monsieur ABALONE rappelle la mission de relais d'information entre personnes et services qui a été à l'origine de la création du groupe et souligne l'importance de l'aspect communication que devra revêtir cette formation ainsi que l'urgence de la mettre en place.

Monsieur DORADE apprécie la motivation de l'ensemble du groupe et se montre satisfait de la possibilité de regrouper les souhaits de chacun dans une seule formation.

L'ordre du jour étant épuisé, l'animateur fait un tour de table et synthétise les conclusions du débat : la formation devra regrouper toutes les attentes des participants et se dérouler dans les trois mois qui suivent. Des devis seront demandés à cinq organismes de formation conformément à la procédure en vigueur.

Le rédacteur

Signature

Raymonde CARPE

Mieux rédiger les écrits professionnels

Une page de garde regroupant les renseignements administratifs et logistiques pallie la lourdeur de ce type de compte rendu en retirant au moins ces informations du corps du texte.

LOGO	Compte rendu de réunion	p. 1/4 Référence : RC : CF/01.011 Date de rédaction : 7 janvier 2001
Réunion du : 5 janvier 2001 Ayant eu lieu à : salle du conseil		
Objet de la réunion : établissement du cahier des charges concernant la formation du groupe des correspondants communication		
Participants : - Monsieur Francis ABALONE - Monsieur Gérard BALEINE - Madame Raymonde CARPE - Monsieur Michel DORADE - Mademoiselle Régine EGGLEFIN - Monsieur Robert FILET - Monsieur Georges GRONDIN - Monsieur Serge HURE - Madame Germaine ICTUS		
Compte rendu transmis à : - Monsieur Francis ABALONE - Monsieur Gérard BALEINE - Madame Raymonde CARPE - Monsieur Michel DORADE - Mademoiselle Régine EGGLEFIN - Monsieur Robert FILET - Monsieur Georges GRONDIN - Monsieur Serge HURE - Madame Germaine ICTUS - xx (leur hiérarchie)		
Prochaine réunion : Date : le 6 février 2001 Objet : choix de l'organisme de formation Lieu : salle du conseil		
Signature* du rédacteur : <i>Signature</i> Raymonde Carpe	(signatures* des participants en cas de procès verbal)	

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Le compte rendu analytique

Il classe la substance de l'information utile sans tenir compte de l'ordre chronologique. Chacun des thèmes abordés peut être annoncé par un titre plein comme dans l'exemple ci-dessous. La seule lecture des titres nous donne ainsi le résumé du compte rendu. Numérotter les paragraphes reviendrait à leur attribuer un ordre prioritaire qui n'existe pas.

Un compte rendu analytique est donc un document de grande lisibilité, ardu à rédiger lorsque les notes ont été prises de façon linéaire sur une multitude de pages. Il ne présente aucune difficulté de rédaction lorsque la nature de l'information attendue a été définie au préalable, lorsque des tableaux ont été établis pour recueillir cette information et qu'elle a été, au fur et à mesure, classée dans ces tableaux. Il s'agit, en somme, de prévoir – avec une marge d'élasticité – quels seront les paragraphes-thèmes du compte rendu analytique en s'interrogeant sur la nature de l'information que la hiérarchie souhaite qu'on lui rapporte.

Exemple de compte rendu analytique



Compte rendu de visite

à l'attention de Monsieur Guillaume Laffitte,
directeur de la CHÉNOU

Date de la visite : 1^{er} avril 2000
Lieu de la visite : Entreprise CHÉZEU
Objet de la visite : La fabrication des tracteurs UBL280 peut-elle être reconduite ?
Contacts : M. DAME (dir. entreprise CHÉZEU)
Mme LAFAI (dir. adj.)

La visite visait ces 3 objectifs :

- établir les étapes du projet avec la direction de CHÉZEU ;
- s'accorder sur le cahier des charges ;
- désigner un pilote techniquement compétent.

Le personnel est expérimenté

L'entreprise compte 76 personnes justifiant de plus de 10 ans d'ancienneté et dont l'âge moyen est 28 ans. Tous ont donc déjà fabriqué des UBL280.

De plus, monsieur GENTY, l'ingénieur qui a piloté la fabrication en 1990 fait toujours partie du personnel.

La productivité est excellente.

En effet, le personnel est spécialisé et les tâches sont fragmentées, mais chacun a une vue d'ensemble de la fabrication par un contrôle tournant.

Les moyens en place garantissent une qualité de fabrication.

Effectivement, les bâtiments sont récents, les ateliers bien éclairés, propres et équipés d'un outillage standard. En outre, l'usine possède des sections de technologie avancée qui permettent la fabrication sur place :

- des armoires électriques pour les UBU75T,
- des câbles des U2,
- des tiroirs de contrôle AL20.

Un accord de principe a été conclu.

En premier lieu, le cahier des charges a été élaboré et signé. Il est annexé au présent compte rendu.

En second lieu M. GENTY a accepté de reprendre la responsabilité de la fabrication.

En troisième lieu, des dates ont été arrêtées :

- 01/09/01 pour le début de fabrication,
- 28/09/01 pour la première livraison.

Il est, enfin, à noter que la direction de CHÉZEU souhaite administrer la planification du travail ainsi que celle des achats.

Cet accord de principe doit être confirmé par écrit avant le 15/09/01.

Le rédacteur

Signature

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Le compte rendu synoptique

Lorsque les grilles de recueil de l'information ont été judicieusement établies, il suffit de les mettre au propre pour établir le compte rendu synoptique. « *Synoptique* » veut dire « *qui donne une vue d'ensemble* » et c'est bien là le but et l'avantage d'un tel document. Il perd cet avantage lorsque chacune des informations est trop longuement exposée ou lorsqu'elle est exprimée en deux mots imprécis ou ésotériques.

Un compte rendu synoptique a intérêt à être présenté en format « *pay-sage* ». Il est précédé d'une page de garde récapitulant les renseignements pratiques semblable à celle donnée en page 134.

Le compte rendu d'accident

Lorsque le compte rendu doit être rédigé à partir d'un événement passé, dont il n'avait pas été prévu de garder une trace, comme un compte rendu d'accident par exemple, le rédacteur peut s'aider d'une matrice telle que décrite p. 62 afin de rassembler ses souvenirs.

	J'ai vu	J'ai entendu	J'ai touché	J'ai senti	J'ai goûté
Qui ?					
Quoi ?					
Combien ?					
Comment ?					
Où ?					
Quand ?					
Pourquoi ?					

Le compte rendu d'accident ne doit pas être confondu avec le rapport d'enquête. En effet, au moment où vient de survenir l'accident il convient de relater uniquement les faits et non pas les impressions, les déductions, les rumeurs, les jugements, les explications, les avis...

À cet effet il existe le plus souvent un imprimé destiné à recueillir ces informations. La case de ce bordereau qui pose le plus de problème est précisément celle qui est intitulée « *description des faits* ». Certains ont peur de n'y avoir pas assez de place. D'autres, au contraire, sont bloqués et ne savent qu'y inscrire.

LOGO		Compte rendu de réunion		p. 2/4
		Référence : MB/CF/01.001		
		Date de rédaction : 15 janvier 2001		
Action	Moyens	Responsable	Délai	
<p><u>Entretien de l'entrepôt :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faire poser une peinture anti poussière à la résine sur le sol. 2. Faire vérifier les canalisations par le service technique. 3. Faire poser un extracteur sous la toiture. 4. Achat d'un appareil de nettoyage aspirant et lavant SCODA. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion d'un budget de 000 F. 2. Délégation d'autorité sur le service technique pour les travaux énumérés et le temps qui leur est imparti. 	Marc Pittaluga	15/03/2001	
<p><u>Améliorer la sécurité dans la cour :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faire refaire le goudron. 2. Créer un passage fleché protégé pour les personnes étrangères au service. 3. Faire fermer le préau. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion d'un budget de 000 F. 2. Accord pour séances de travail avec le HSCIT pour établir le circuit piéton le plus sûr. 3. Mettre artisans en concurrence par devis pour goudronnage et fermeture préau. 	Michaël Vartanian	15/03/2001	
<p><u>Optimiser le rangement des stocks A et B :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surélever les racks pour que la palette du bas ne soit pas posée directement sur le sol. 2. Éloigner les racks du mur pour former un couloir de circulation qui raccourcira la distance entre A et B. 3. Distinguer informatiquement les palettes à faible et forte rotation. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion de 00 heures supplémentaires au sein de l'équipe. 2. Accord pour séances de travail avec le service informatique pour mettre en place une signalisation des palettes à faible et forte circulation. 	Sébastien Ferrandez	30/01/2001	

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Sachez donc, les uns, qu'il est toujours possible d'agrafer une page complémentaire à un imprimé et les autres qu'il est inutile de reprendre les indications que vous avez déjà données à d'autres rubriques telles que la date, l'heure, le nom de la victime, son âge... Pour vous sortir de ce devoir civil :

1°) Examinez et notez ce que vous transmettent vos sens :

- qu'est-ce que j'ai vu ? qu'est-ce que je n'ai pas vu ?
- qu'est-ce que j'ai entendu ? qu'est-ce que je n'ai pas entendu ?
- qu'est-ce que j'ai ressenti au toucher ? qu'est-ce que je n'ai pas ressenti au toucher ?
- quelle odeur ai-je sentie ? quelle odeur n'ai-je pas sentie ?
- quel goût avait le produit ? quel goût n'avait pas le produit ?

2°) Posez-vous les questions QQCCOQP (Qui ? Quoi ? Comment ? Combien ? Où ? Quand ? Pourquoi ?). Il ne s'agit pas de trouver des réponses à tout prix, mais de répertorier les informations connues.

4 - Le rapport³⁰ est avant tout l'étude d'une question

4.1 - Après avoir recueilli puis analysé l'information

Réunir les propositions consiste à rédiger la conclusion

Il suffit de sélectionner, dans les notes prises au cours de l'analyse, ce qui apparaît comme des solutions. Ces éléments, développés avec précision et retranscrits en français correct, sont votre conclusion.

Rédiger la conclusion en premier permet de canaliser le contenu du corps du texte. C'est-à-dire que tous les éléments qui ne contribuent pas aux solutions proposées sont éliminés des autres parties.

Le corps du texte donne les détails qui amènent à la conclusion

Les réponses obtenues au questionnement (Qui ? Quoi ? Comment ? Combien ? Où ? Quand ? Pourquoi ?) lors de l'analyse de l'information décrivent l'état actuel de la situation. Ceux de ces éléments qui contri-

30. La procédure complète d'élaboration d'un rapport se trouve en annexe 1D.

Mieux rédiger les écrits professionnels

L'annexe 1B donne une procédure d'élaboration d'un compte rendu, l'annexe 1C celle du témoignage écrit.

LOGO	COMPTE RENDU D'ACCIDENT	Référence : Date :
Date de l'accident : <i>08 janvier 2001</i>		
Heure de l'accident : <i>9h00</i>		
Emplacement de l'accident : <i>Parc de stockage</i>		
VICTIME :		
Nom et prénom : <i>DOVARGA Edouard</i>		
Âge : <i>56 ans</i>		
Qualification professionnelle : <i>Chauffeur</i>		
Lésions et conséquences : <i>Rupture des vertèbres cervicales ayant entraîné le décès</i>		
TÉMOINS (nom prénom et qualification professionnelle) :		
<i>DUPONT Jean, magasinier; LEROY Louis, cariste</i>		
COMPTE RENDU :		
<i>Monsieur DOVARGA devait livrer un chargement de poutrelles. Il avait conduit son camion au parc de stockage. Pour charger le camion un cariste amenait les poutrelles sur les palettes et les gerbait sur le plateau du camion. Monsieur DOVARGA se tenait sur le camion pour parfaire la mise en place. Les poutrelles étaient pourvues de fers à bétons.</i>		
<i>Le jour de l'accident la température était de 2 °C et monsieur DOVARGA était vêtu d'un blue-jean et d'un chandail. Après avoir réparti sur le plateau du camion le contenu de la palette, monsieur DOVARGA a perdu l'équilibre en ripant sur une poutrelle. Il est tombé à la renverse d'une hauteur de 1,80 m sa tête heurtant le sol en premier.</i>		
Rédacteur :	Visas des témoins :	

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

buent à la démonstration, rédigés en bon français et exposés dans l'ordre où sont exposées les solutions, constituent votre première partie.

Ce qui est positif, qui manque ou qui ne va pas dans ces faits, ainsi que les raisons pour lesquelles cela ne va pas, chacun présenté en relation étroite avec ses éléments de comparaison va constituer la deuxième partie du rapport.

Ce « *corps du texte* » est la partie dans laquelle votre lecteur va trouver les détails qui lui sont nécessaires à comprendre – si besoin est – ce qui vous a fait parvenir aux propositions que vous suggérez en conclusion.

L'introduction présente le travail et par conséquent se rédige en dernier

Le travail est quasiment terminé, il reste à le présenter à l'aide d'une introduction. Celle-ci va donc exposer les éléments répertoriés précédemment de manière à situer le sujet et à expliciter son importance. L'introduction a aussi pour fonction d'annoncer les parties du corps du document.

La construction d'une introduction se mémorise grâce à la formule REXAN (R pour « *reformuler* » ; EX pour « *expliciter* » et AN pour « *annoncer* »). La fonction de présentation du document qu'a l'introduction conduit forcément à condenser ce qui est développé dans le corps du texte. Le rédacteur n'a donc pas à considérer cela comme une fâcheuse répétition pas plus qu'il ne doit se soucier de conserver quelque grande révélation pour le dénouement comme le demanderait une œuvre littéraire. Un écrit professionnel n'a nul besoin de réserver de suspens et chacune de ses parties doit être complète et suffire à la démonstration qui les rend nécessaires.

*4.2 – Un rapport court se présente comme une note ;
un rapport volumineux prend l'aspect
d'une brochure reliée*

À la différence du compte rendu, le rapport demande, outre la description d'une situation, d'une organisation ou d'une technique, une analyse et un avis débouchant sur une proposition³¹ formulée au conditionnel.

31. On « *propose* » si la solution ressortit à notre compétence^{*} ; on « *suggère* » dans le cas contraire.

Mieux rédiger les écrits professionnels

La logique de l'enchaînement de ces éléments est soulignée par la présentation matérielle du document. Il est, par exemple, indispensable d'employer la présentation recommandée par une charte graphique interne. Faire preuve d'originalité à cette occasion pourrait, en effet, indisposer le lecteur habitué à trouver les renseignements administratifs (dates, lieux, références...) à des endroits bien précis.

Le rapport se rédige en style impersonnel (pas de « je », pas de « nous », pas de « on ») sur du papier blanc, de 80 g/m² et de format A4 (21 cm x 29,7 cm).

La première page donne tous les renseignements administratifs

Comme le précise le tableau de la page 36, ce n'est pas la quantité de texte qui différencie le rapport du compte rendu. Ainsi, un rapport court peut prendre la forme d'une lettre ou d'un formulaire à l'exemple des rapports d'essais techniques dont les parties préétablies anticipent toutes les étapes de l'analyse.

Un rapport plus volumineux sera composé et relié comme un livre. Cette première page sera donc appelée « *couverture* ». Que le rapport soit volumineux ou non, cette page devra comporter :

- **La date, qui est l'un des éléments d'authenticité** du rapport. Celle-ci est systématiquement précédée du nom du lieu de création sous la forme :

Ville, le 00 mois 0000

Elle se place normalement dans l'angle supérieur droit de la première page, avant tout texte, pour être lisible immédiatement. Il n'est donc pas judicieux de la rejeter à la fin du rapport, avant la signature*.

- **Les références** des document sur lesquels s'appuie le rapport et celle du rapport lui-même doivent figurer sur la première page. Les références des annexes peuvent être récapitulées à part.
- **Le titre du rapport doit être dense** et s'étendre du général au particulier sans toutefois faire allusion aux conclusions. En effet, si celles-ci se trouvent rejetées, le rapport archivé prêterait à confusion, laissant croire que les propositions ont été acceptées.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Exemple

« Réorganisation de l'atelier découpe : le matériel, les machines et le stockage des matières premières » ou « Rapport du chef de poste de sondage n° A/15 sur l'accident survenu le 14 mai 2000 au maître sondeur Tarière »

Et non pas :

« De nouvelles machines à l'atelier découpe, disposées de manière à laisser une large place au stockage des matières premières » ou « Nouvelles méthodes de sondage afin de ne pas reproduire un accident tel que celui du 14 mai 2000 ».

- **Les nom et qualité** du, ou des, rédacteurs (en français, le **prénom** se place avant le **nom**) doivent figurer sur cette première page. Leur place n'est pas normalisée.
- Une **illustration** appropriée, de qualité et judicieusement mise en page peut avantageusement compléter ces informations.
- La **quatrième de couverture** (dos) est de même matière que la couverture; elle peut ne porter aucune indication, un simple sigle* ou l'adresse de l'entreprise, l'institution, l'établissement émetteur.
- Une **page de garde** sur papier blanc peut répéter les informations de la couverture si celle-ci est en bristol.
- **Le sommaire occupe la page 2.** Ce n'est pas un élément décoratif, il permet de se reporter rapidement au paragraphe ou sous paragraphe recherché. À cet effet, il récapitule avec précision ces derniers, en indiquant le numéro de la page où ceux-ci se trouvent. Les traitements de texte les élaborent automatiquement et très rapidement. Pour plus de logique, c'est la numérotation décimale qui prévaut :

1. ;
 1.1. ;
 1.1.1. ;
 1.1.2. ;
 1.1.3. ;
 1.2. ;
 1.2.1. ;
 1.2.2. ;
 1.3. ;
 ...

Elle permet, par exemple, de reclasser immédiatement des feuillets épars, même s'ils ne sont pas foliotés.

***Comme dans tout document professionnel,
l'introduction doit prévenir tout suspens***

Le rapport est un document qui peut resservir plus tard, dans d'autres études, ou ailleurs, dans d'autres services, comme document de référence. En effet si, par exemple, l'ordonnance* à laquelle aura contribué votre rapport est remise en question, le nouveau rapporteur cherchera les raisons qui ont concouru à cette organisation. Il est donc indispensable, dans l'intérêt même de votre travail, d'établir dès **l'introduction** le fondement de vos propositions en précisant :

- le sujet du rapport ;
- la conjoncture (qui vous l'a demandé et pourquoi) ;
- la vocation de l'entreprise, du service, de l'établissement concerné... ;
- l'étendue de l'intérêt de l'entreprise, service, établissement dans ce domaine ;
- votre démarche investigatrice et vos sources ;
- les grandes lignes de votre raisonnement et ce à quoi il aboutit.

Exemple

« À la suite du manque d'efficacité constaté dans la communication écrite de la CHÉNOU, vous avez bien voulu me charger de rechercher et d'analyser les causes de cette carence afin de vous proposer les mesures susceptibles d'y mettre fin.

Le statut administratif de notre établissement implique, en effet, la circulation d'un grand nombre de pièces écrites qui devraient être un modèle d'efficacité et ne le sont pas.

Le présent rapport repose donc sur l'observation attentive des postes de travail et sur l'audit du personnel. La matière ainsi recueillie a été ensuite comparée aux consignes de la normalisation et aux possibilités pratiques y compris celles des techniques modernes de communication. De ce minutieux travail ont émergé quelques solutions intéressantes suggérées en conclusion. »

Le corps du rapport, illustré de tableaux, schémas, photos, dessins ou graphiques comprend deux parties

- **Tout d'abord un constat de la conjoncture motivant le rapport** (qui, quoi, comment, où, quand) est exposé en détail dans la première partie. Celui-ci ne doit pas anticiper sur l'analyse ou sur la conclusion. En effet, l'avis du rapporteur ne doit intervenir qu'après l'étude de ces faits et l'argumentation du rédacteur. Ce constat doit être objectif et pour cela il ne présente que des faits, des observations, des informations, des données sérieusement vérifiées. Ces informations sont à rechercher sur place, auprès du personnel, dans les archives...
- Lorsqu'il s'agit d'un rapport relatif à la réorganisation d'un service, il convient de commencer par définir les attributions de ce service puis d'en décrire le fonctionnement actuel.
- Lorsqu'il s'agit de l'aboutissement d'une enquête, il est bon qu'apparaissent sous forme de tableaux les résultats chiffrés. En effet, ces tableaux font apparaître, mieux que le texte, les points critiques de l'observation.
- Lorsqu'il s'agit d'une enquête sociale les propos et les situations qui ont entraîné la décision doivent être rapportés et décrits minutieusement, et non pas occultés sous prétexte de confidentialité. Sans cette étape, les conclusions de l'enquête apparaissent subjectives aux yeux du lecteur qui est d'ailleurs, lui-même, tenu au secret professionnel.
- Lorsqu'il s'agit d'un rapport de conseil d'administration, il est utile de donner un aperçu de la situation économique générale.

Le descriptif sert de base à l'analyse. Ainsi interdépendantes, ces deux parties forment un tout cohérent et incontestable. La simple recherche des informations utiles à la rédaction du constat fait d'ailleurs surgir les axes de recherche prouvant ainsi la cohésion de ces parties. **Pour cette raison, seuls les éléments servant à l'analyse sont retenus dans l'énoncé des faits**; les informations redondantes ou sans conséquence sont donc impitoyablement éliminées.

Ces faits sont présentés avec le même ordre rationnel (chronologique, topographique ou thématique) dans chacune des parties. Le plan **chronologique** suit l'ordre dans lequel les événements se déroulent. Ce n'est

pas toujours le plan le plus judicieux car l'historique ne fait pas forcément ressortir les dysfonctionnements. Un plan **topographique** (par lieux) ou **thématique** (par thèmes) est le plus souvent préférable. Avec un tel plan deux combinaisons (à mémoriser à l'aide du sigle* **DAP**) sont possibles :

Plan topographique 1	Plan topographique 2
Introduction REXAN	Introduction REXAN
Corps du texte DAP	Corps du texte DAP
Décrire	Atelier 1
Atelier 1	Décrire
Atelier 2	Analyser
Atelier 3	Atelier 2
Analyser	Décrire
Atelier 1	Analyser
Atelier 2	Atelier 3
Atelier 3	Décrire
Conclusion (Proposer)	Analyse
	Conclusion (Proposer)

Exemple

« 1.1. Service contentieux

X sortes d'écrits (énumération) sont utilisés. Ces écrits obéissent à des règles strictes de présentation consignées dans l'instruction n°... Un papier blanc X g/m2 de format A4 est employé pour l'ensemble de ces documents. Ces écrits sont acheminés obligatoirement par le circuit suivant (énumération). Etc.

1.2. Service comptabilité

...»

- Ensuite, une analyse objective de cette situation (pourquoi?) qui compare les buts escomptés aux buts réalisés et les moyens employés aux moyens potentiels (ce qui débouchera automatiquement sur une proposition qui sera notée en conclusion). L'information sur les moyens potentiels est à rechercher au cours de visites, dans les publications techniques ou économiques, auprès de bibliothèques, de banques de données par la voie d'Internet* par exemple.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

L'analyse s'appuie sur une critique positive. C'est-à-dire qu'elle va comparer point par point le descriptif à des critères en cherchant :

	Pourquoi?	Que faire à la place?
Qu'est-ce qui va?		
Qu'est-ce qui manque?		
Qu'est-ce qui ne va pas?		

C'est précisément le fait de commencer par « *ce qui va* » qui donne un ton positif à cette critique. Cette question permet, en effet, de considérer les 90 % de positif avant les 10 % de négatif, évite au rapporteur de se laisser aveugler par les défauts et de s'en tenir là. Ce raisonnement ramène donc la tâche d'innovation à sa juste mesure et force à trouver des solutions en rapport avec les causes du problème.

C'est l'analyse qui constitue le fond du rapport; c'est elle qui explique, qui justifie, qui argumente. À cet effet, le lien logique qui existe entre le fait constaté et la proposition à laquelle la conclusion aboutit ne doit jamais être sous-entendu car affirmer n'est pas prouver.

Ex : « L'agence de Boulogne ne donne pas les résultats attendus : il faut d'urgence pourvoir au remplacement de son directeur actuel. »

« M. et Mme Machin ont été entendus le (...) par l'assistante sociale : il convient de leur retirer la garde de leur enfant. »

- dans un rapport sur le fonctionnement d'un service ou des résultats d'une enquête, le rédacteur doit reprendre dans le même ordre les éléments qu'il a décrit dans la partie précédente.
- dans un rapport de conseil d'administration, il s'agit de commenter l'obtention des résultats globaux de l'exercice (part de chacun, éléments, événement, influences...)

Exemple

« L'acheminement est trop lent (durée, besoin, comparaisons...). Certains des écrits utilisés font double emploi (explications, autres pratiques...), d'autres sont utilisés à contre emploi (explications, autres pratiques...); le personnel n'est pas sensibilisé à leurs particularités, ni formé à leur rédaction (moyens pour former...). La présentation des écrits ne favorise pas une

lecture rapide selon la méthode enseignée en stage intra-entreprise depuis 3 ans. Le papier que nous utilisons est trop spongieux et favorise la diffusion de l'encre ce qui donne des caractères baveux, difficiles à déchiffrer, provoquant des confusions dont certaines ont eu de graves conséquences (exemples) alors qu'il existe... D'autre part rien sur nos écrits n'indique au premier coup d'œil son secrétariat d'origine... » UNTEL, par exemple, pratique la distinction par couleurs.

La conclusion énonce les solutions FARE

F comme « faisables » ; A comme « acceptables » ; R comme « rentables » ; E comme « efficaces »

La conclusion énonce les solutions, les propositions du rédacteur, telles qu'elles découlent du développement. Sa rédaction est évidente si les deux parties précédentes ont été logiquement exposées. Elle doit être **claire, concise, honnête et modeste**.

La conclusion n'est pas un résumé du développement. Elle se contente de réunir les propositions auxquelles a été conduit le rapporteur au cours du développement sans aucun souci de justification.

En outre, la lecture du document est facilitée par la présence de conclusions partielles reprises en une conclusion générale. La redondance n'est pas à redouter dans ce type de rédaction.

La conclusion ne doit pas dépasser ce qui a été prouvé dans le développement. Le rapport étant un tout, il ne conclut que sur ce qui est exposé et analysé.

Les propositions énoncées doivent être précises. Le destinataire du rapport n'a pas, par exemple, à ressentir le besoin de demander des explications complémentaires.

Ex. « En conséquence nous demandons que le personnel soit augmenté très sensiblement. » (imprécis)

Elles doivent répondre aux questions « Qui? Quoi? Comment? Combien? Où? Quand? » à travers des noms de personnes (tant qu'il ne s'agit pas de les desservir), d'entreprises, d'organismes, de lieux. En citant des moyens, des chiffres, des dates, des actions et leur découpage :

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Exemple

« En conséquence, il est suggéré de réduire nos écrits à 7 (lesquels, description, objectif, présentation, mode de réalisation...). Les messages seront désormais acheminés par mél*.

Une formation devrait, à cet effet, être offerte à l'ensemble du personnel du service (objectif, durée, contenu, méthodes pédagogiques, organisme, dates, coût...).

La présentation normalisée AFNOR serait plus efficace, d'autant plus qu'elle rendrait les lettres de la CHÉNOU plus accessibles à nos correspondants extérieurs qui l'appliquent désormais (détails, modèles annexés...).

Le papier réf. (...) est d'un coût à peine plus élevé que celui utilisé actuellement et de bien meilleure qualité. La maison RECTO est prête à le céder à (prix) pour une quantité trimestrielle de (...)... ».

Le rapporteur doit être objectif et honnête, modeste mais surtout pas servile

Le rapporteur doit être objectif et loyal. C'est-à-dire qu'il ne doit pas biaiser son étude (en déformant ou en occultant des faits) pour lui faire servir une doctrine ou un intérêt personnel ou pour démonter l'avantage d'une théorie qui lui serait personnelle. Il ne doit pas, non plus, chercher à plaire au destinataire du rapport en s'efforçant de démontrer les conclusions qu'il croit être celles attendues. Un rapport est un écrit destiné à faire évoluer une entreprise et non pas à faire que ses cadres se complaisent dans l'autosatisfaction.

Le rapporteur s'implique en apposant sa signature*

Le rédacteur signe son rapport comme il signerait une lettre. Toutes les organisations ne jugent pas, cependant, la signature* indispensable lorsque le rapport est accompagné d'une lettre d'envoi. Par la suite, les différentes autorités hiérarchiques qui l'examinent y annexent leurs avis. Ceux-ci concourent à la décision définitive.

La lettre d'accompagnement est une brève synthèse du rapport

Une synthèse sert à donner très rapidement une idée complète du travail qui a été réalisé. En cela elle reprend les points essentiels du travail, laissant le lecteur libre d'aller à la recherche de détails dans le rapport.

Mieux rédiger les écrits professionnels

Le rédacteur peut faire apparaître, de loin en loin dans son rapport, des synthèses partielles. Il se sert, à cette occasion d'un code de lecture (encadré, grisé, italique...).

Les annexes sont une sélection des documents qui ont été analysés ou produits

Les annexes sont une sélection des documents qui ont été analysés ou produits et ont servi de base au rapport. Ne doivent être annexés que les documents présentant un réel intérêt pour le lecteur. Elles sont mentionnées une première fois dans le texte, aux endroits mêmes où leur consultation peut être utile au lecteur et une seconde fois en bloc en dehors du texte sous forme de nomenclature*. Dans le cours du texte elles peuvent être citées directement entre parenthèses ou sous forme de notes de bas de page. Elles portent, chacune en guise de titre, le numéro d'ordre qui lui a été attribué (Annexe 1, Annexe 2...). Quelle que soit leur pertinence, le volume des annexes ne doit pas dépasser celui du texte, sous peine de transformer le rapport en note de synthèse.

Le format des différentes annexes gagne à être le même que celui du rapport. Les documents d'origine peuvent, à cette fin, être mis à l'échelle sans que pour autant les originaux soient détruits car ceux-ci demeurent les références probantes. Un document de grand format peut, toutefois, être plié, le plus fonctionnellement possible, en accordéon.

Un **glossaire** (ou lexique) est toujours le bienvenu notamment lorsque le rapport traite d'un domaine très spécialisé.

Les traitements de texte fournissent la possibilité de réaliser facilement un index. Il n'est certes pas indispensable, mais un lecteur entraîné est toujours satisfait de pouvoir naviguer dans un document volumineux grâce à cet instrument.

Les illustrations s'intercalent à leur place normale

Les illustrations : tableaux, graphiques, schémas, dessins, plans, photos établis par le rapporteur et destinés à rendre le texte intelligible s'intercalent à leur place normale dans le développement. Il en est de même pour les **citations** – qui ne doivent, toutefois, pas être trop nombreuses. Seuls sont rejetés en annexe les documents trop volumineux dont l'inclusion alourdirait le texte et nuirait à sa compréhension. L'absence

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

d'illustration doit toutefois être préférée à des illustrations de qualité médiocre qui desserviraient le travail au lieu de le mettre en valeur.

Les illustrations sont accompagnées :

- d'un numéro d'ordre,
- d'un titre,
- d'une légende,
- d'une note de renvoi à une bibliographie en indiquant la provenance.

Le rapport est un tout qui doit être matériellement relié

Un agrafage dans le coin supérieur gauche suffit aux documents très minces. Pour les documents plus volumineux, il existe des procédés par collage ou par spirale. Ce dernier est le plus utilisé à l'heure actuelle.

En somme, le rapport est constitué par trois parties DAP (Descriptif, Analyse, Propositions) qui sont interdépendantes et reflètent les étapes d'un raisonnement logique. Les faits consignés doivent être décrits en toute neutralité; leur analyse doit être fondée sur des critères objectifs et « *transparents* » de manière que les propositions en découlent tout naturellement. Ces dernières doivent être FARE c'est-à-dire faisables, acceptables, rentables et efficaces!

Un rapport court se présente comme une lettre; un rapport volumineux prend l'aspect d'une brochure reliée. Les documents qui ont contribué à l'étude lui sont annexés.

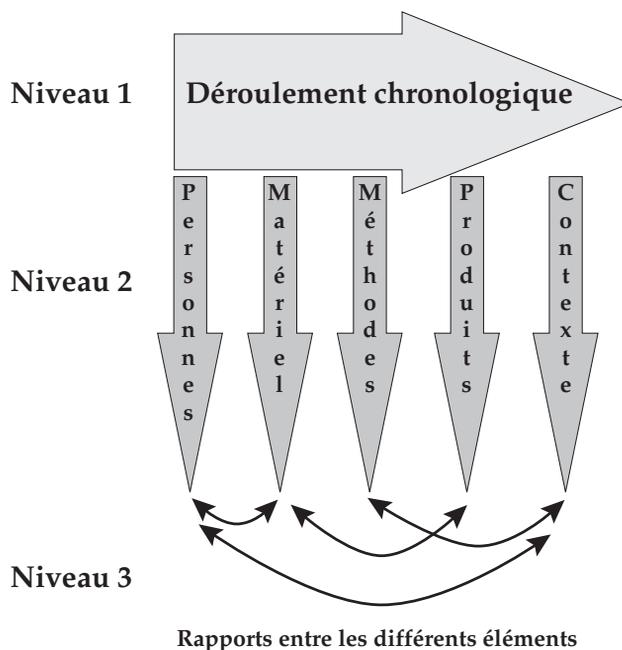
Vous pouvez exécuter l'exercice 8, p. 263.

5 - Il n'y a pas de « truc » pour élaborer une analyse ou une synthèse, mais une méthode à suivre

5.1 – La méthode d'analyse applique la stratégie d'écrémage*

Une analyse est un écrit d'information qui doit fournir à la hiérarchie les éléments nécessaires à une prise de décision. Il s'agit donc de pratiquer une lecture en profondeur du texte. C'est-à-dire qu'il ne faut pas y voir l'information en surface, mais aussi explorer les différents éléments qui y participent et leurs interactions afin de sélectionner l'information utile.

Les niveaux d'observation



C'est le déroulement chronologique qui apparaît en premier lieu dans un texte. Il est intéressant, mais il ne suffit pas. Il faut y trouver ensuite les différents protagonistes (personnes, choses ou idées) et comprendre les rapports qui les gouvernent.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

Cette méthode demande de :

- suivre des étapes,
- déployer un savoir-faire spécifique à chacune de ces étapes,
- gérer son temps : respecter un temps imparti après calibrage personnel, sachant que la compréhension prend 50 % du temps et la rédaction 50 %.

Elle ne compense en rien le manque de vocabulaire et la faiblesse de syntaxe.

	Faire	Pour	Mais ne pas faire
A			
C	1. Écrémage³² du texte; l'attention est portée sur l'environnement du texte : - auteur, - date, - nature du support de publication (magazine, revue, bulletin, Journal officiel...) - titre, - sous-titre, - intertitres, - encadré, - notes, - glossaire, - chapeau, - illustrations, - légendes.	<ul style="list-style-type: none"> • Pour identifier l'idée maîtresse³³. • Pour repérer les paragraphes les plus denses en informations. • Pour situer le texte dans son contexte événementiel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Commencer à rédiger une introduction. • Développer, comme une réponse à une question de cours, à partir de la première idée importante qui saute aux yeux. • Lire le texte à partir du premier mot de la première phrase du premier paragraphe jusqu'au point final. Puis recommencer à partir du début car rien n'a été compris ni retenu.
E			

32. Cf. stratégies de lecture, plus loin p. 180.

33. L'idée maîtresse est celle qui est annoncée, développée et répétée de différentes façons.

Mieux rédiger les écrits professionnels

	Faire	Pour	Mais ne pas faire
C O M P R E N D R E	2. Repérage³⁴ des mots outils (ce sont les mots de liaison, les conjonctions de coordination).	<ul style="list-style-type: none"> Pour faire apparaître les rapports de cause à effet entre les différents paragraphes et, à l'intérieur des paragraphes, les rapports entre les différentes phrases. 	<ul style="list-style-type: none"> Lire passivement encore une fois.
	3. Repérage des mots clés (ce sont des mots qui appartiennent à un même champ lexical*).	<ul style="list-style-type: none"> Pour repérer les changements de champ lexical*. Ce champ est, sans hésitation, le thème du paragraphe. 	<ul style="list-style-type: none"> Lire passivement... puis reprendre à partir du début car rien n'a été compris.
	4. Approfondissement³⁵ du texte : dégager sa structure à l'aide de <ul style="list-style-type: none"> – plan sommaire, – texte fléché, – tableau de mots clés, – schéma de texte, – arborescence... 	<ul style="list-style-type: none"> Pour établir l'inventaire des idées de l'auteur. Pour bien hiérarchiser l'argumentation de l'auteur. Pour faire ressortir les idées en se détachant de la façon dont elles sont exprimées de manière à pouvoir les formuler autrement. 	<ul style="list-style-type: none"> Recopier des phrases entières. Surligner des passages entiers. Se contenter de lister les idées sans faire apparaître leur rapport de cause à effet.
	L'approfondissement se conclut par l'abandon définitif du texte d'origine afin de ne travailler qu'à partir des notes.	<ul style="list-style-type: none"> Pour une vision synoptique de l'argumentation, de la problématique; Pour se détacher de l'expression de l'auteur et ne s'en tenir qu'au sens. 	<ul style="list-style-type: none"> Laisser tomber le schéma et se replonger dans le texte d'origine.

34. Cf. stratégies de lecture, plus loin p. 179.

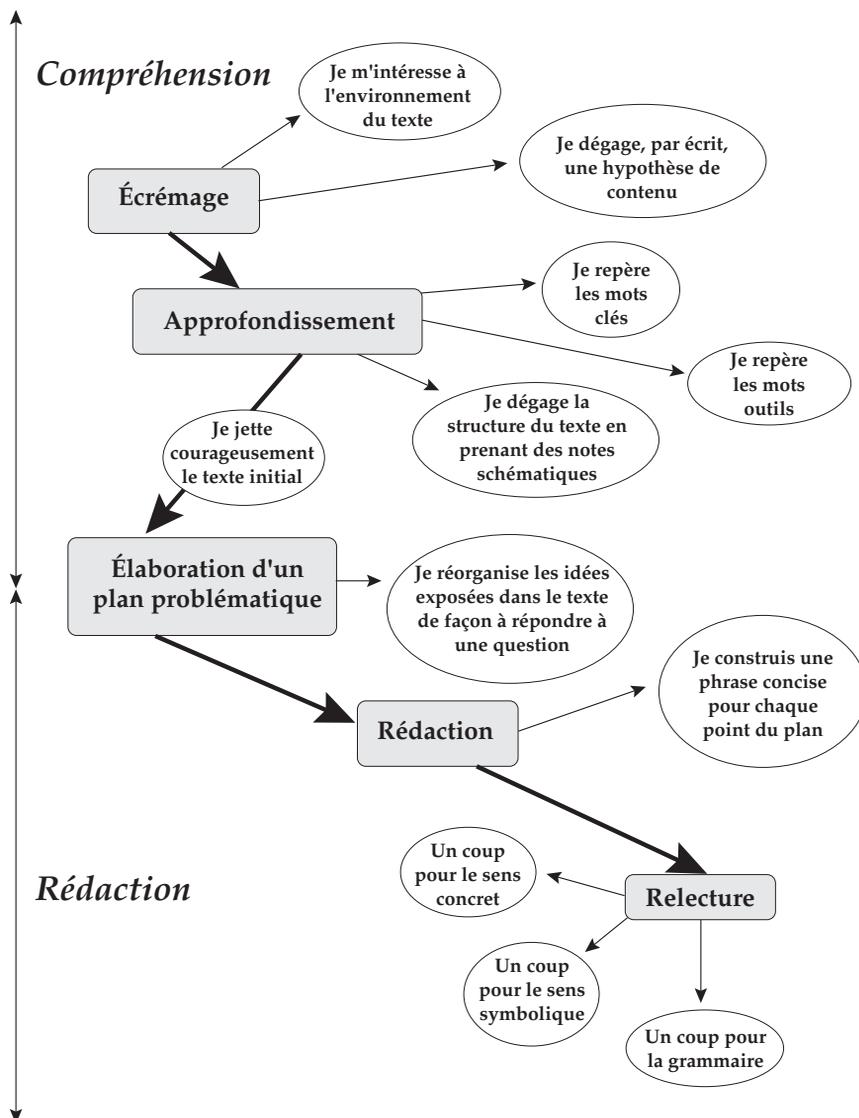
35. Cf. stratégies de lecture, plus loin p. 181.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

	Faire	Pour	Mais ne pas faire
B			
R É D I G E R	5. Réorganiser les informations ou les arguments de l'auteur dans un plan problématique (qui répond à une question).	<ul style="list-style-type: none"> • Pour faire apparaître uniquement l'information qui intéresse ou l'essentiel de l'intention de l'auteur. • Pour pouvoir rédiger l'introduction qui est la présentation de ce plan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se contenter de faire un résumé. • Composer une mosaïque de phrases toutes faites sorties du texte d'origine.
	6. Écrire : Trouver une phrase concise pour chaque point de notre plan; Écrire en bon français : – sans fautes – sans clichés, – sans anglicismes, – sans néologismes, – sans superfétations – ...	<ul style="list-style-type: none"> • Pour être aussi bref et clair que possible; • Pour être sûr que le lecteur donnera le même sens que le rédacteur aux mots employés. • Pour ne pas être pénalisé un jour d'examen professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se laisser porter par l'inspiration. • Oublier des aspects importants en négligeant l'étape A (comprendre). • Se laisser influencer par un jargon : – du domaine technique, – de l'entreprise, – des médias, – de la région...
	7. Relire	<ul style="list-style-type: none"> • Une première fois pour le sens (dénotation). • Une deuxième fois pour la connotation (le sens culturel); • Une troisième fois pour la grammaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se fier à sa maîtrise incontestable de la langue française.

Vous pouvez réaliser l'exercice 9, p. 266.

Méthode d'élaboration d'une analyse de texte



Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

5.2 – La méthodologie de synthèse applique la stratégie de survol*³⁶

La synthèse est, en somme, la mise en forme du résultat de l'analyse de plusieurs textes.

	Faire	Pour	Mais ne pas faire
A			
C O M P R E N D R E	<p>1. Analyser la requête : ne pas hésiter à se faire préciser les attentes d'un responsable qui aura dit, laconiquement : « <i>Fais moi la synthèse de ça !</i> ».</p> <p>Soupeser chaque mot de la requête et en déduire une consigne de travail. Dans un souci de gain de temps cette étape est souvent négligée alors qu'elle facilite le travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour traiter l'information dans le sens demandé. • Pour délimiter le contenu de la note (quelle information retenir, laquelle délaisser). • Pour envisager le plan de la note 	<ul style="list-style-type: none"> • Commencer à rédiger une introduction. • Lire minutieusement, un à un les documents du dossier. • Soupirer en pensant que le dossier est trop épais et que le thème est obscur.
	<p>2. Examiner la composition du dossier</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour continuer à cerner le contenu de la note; cette étape se conclut par la formulation écrite (1 phrase) d'une hypothèse de réponse à la requête. • Pour repérer les pièces les plus en rapport avec la requête. • Pour classer les pièces en fonction de leur valeur informative (loi ou article de presse) et en fonction de leur actualité. • Pour déterminer un ordre de consultation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Feuilletter le dossier en soupirant parce qu'il est épais et que les pièces sont rébarbatives.

36. Cf. stratégies de lecture, plus loin p. 180.

Mieux rédiger les écrits professionnels

	Faire	Pour	Mais ne pas faire
C O M P R E N D R E	Cette étape se conclut par la formulation écrite d'une hypothèse de contenu, réponse à la requête.	<ul style="list-style-type: none"> • Pour se donner un objectif de lecture active. • Pour lire à la recherche d'informations qui confirment l'hypothèse et la complètent ou qui la modulent, voire l'infirmement et établissent ainsi le contenu réel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se lancer dans une lecture intégrale sans objectif. • Recopier le titre ou l'objet textuellement.
	3. Écrémage³⁷ de chacune des pièces	<ul style="list-style-type: none"> • Pour avoir une vision globale du dossier et ainsi mettre au même niveau des informations qui le méritent. • Pour éliminer les pièces et les parties de pièces sans rapport avec la requête. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lire minutieusement, dans l'ordre où elles se présentent, la totalité des pièces du dossier.
	4. Approfondissement³⁸ des paragraphes retenus : – en repérant les mots outils et les mots clés – en étudiant la syntaxe des phrases compliquées – en organisant, dès leur compréhension, dans un schéma (arborescence par exemple) les idées retenues.	<ul style="list-style-type: none"> • Pour recueillir l'information qui répond à la requête. • Pour éviter de noter plusieurs fois la même chose. • Pour classer l'information recueillie par thèmes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondir la totalité. • Surligner la quasi totalité du texte. • Prendre des notes linéaires qui reprennent des passages entiers des textes.
	5. Se débarrasser du dossier	<ul style="list-style-type: none"> • Pour ne pas être tenté de chercher des éléments supplémentaires : ils seront superflus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprendre les textes et rédiger en les consultant.

37. Cf. stratégies de lecture, p. 180.

38. Cf. stratégies de lecture, p. 181.

Intéressez-vous au fond avant de vous occuper de la forme

	Faire	Pour	Mais ne pas faire
		<ul style="list-style-type: none"> • Pour une vision synoptique de l'argumentation, de la problématique. • Pour se détacher de l'expression de l'auteur et ne s'en tenir qu'au sens. 	
B			
R É D I G E R	6. Réorganiser les informations ou les arguments de l'auteur dans un plan problématique (qui réponde à la requête)	<ul style="list-style-type: none"> • Pour faire apparaître dans un ordre qui l'explique uniquement l'information qui intéresse le destinataire. • Pour pouvoir rédiger l'introduction qui est la présentation de ce contenu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Commencer par rédiger l'introduction. • Se laisser porter par l'inspiration. • Composer une mosaïque de phrases toutes faites sorties du texte d'origine, dans l'ordre où elles ont été recueillies.
	7. Écrire : Trouver une phrase concise pour chaque point de notre plan; Écrire en bon français : – sans fautes, – sans clichés, – sans anglicismes, – sans néologismes, – sans superfétations...	<ul style="list-style-type: none"> • Pour être aussi bref et clair que possible. • Pour être sûr que le lecteur donnera le même sens que le rédacteur aux mots employés. • Pour ne pas être pénalisé un jour d'examen professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se laisser porter par l'inspiration. • Oublier des aspects importants en négligeant l'étape A (comprendre). • Se laisser influencer par un jargon : – du domaine technique, – de l'entreprise, – des médias, – de la région...
	8. Relire	<ul style="list-style-type: none"> • Une première fois pour le sens (dénotation). • Une deuxième fois pour la connotation (le sens culturel). • Une troisième fois pour la grammaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se fier à sa maîtrise incontestable de la langue française.

Schéma de la méthode de synthèse

