



**ACADEMIE REGIONALE DES SCIENCES ET TECHNIQUES
DE LA MER (ARSTM)**

ECRITS PROFESSIONNELS

**LICENCE PROFESSIONNELLE
EN TRANSPORTS MARITIMES ET LOGISTIQUE
FOAD**

ANNEE ACADEMIQUE 2023-2024

ENSEIGNANT : BALLO FABLA

1. LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif général :

Ce cours vise à rendre les apprenants aptes à rédiger les documents professionnels

Les objectifs spécifiques :

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- savoir distinguer les principaux documents professionnels ;
- savoir rédiger efficacement les principaux documents professionnels

2. LE CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION

La formation s'articulera autour des quatre (05) chapitres suivants :

Chapitre 1: les fondamentaux de la rédaction professionnelle

Chapitre2 : la lettre professionnelle

Chapitre 3 : le courrier électronique

Chapitre 4 : le compte et le procès-verbal

CHAPITRE 1 : LES FONDAMENTAUX DE LA REDACTION PROFESSIONNELLE

Rédiger implique de savoir de quoi l'on va parler, sur quoi l'on va écrire (il faut avoir une parfaite connaissance du dossier ou une idée exacte de la question), de rassembler les éléments (articles de journaux, textes législatifs).

La rédaction est précédée d'une réflexion approfondie sur le ton à utiliser. Le choix du ton est à la fois fonction du sujet à traiter, des personnes visées ou à qui l'on souhaite s'adresser et des circonstances dans lesquelles l'on procède à la rédaction. Le vocabulaire à utiliser est fonction du ton choisi.

Une bonne rédaction doit respecter les consignes suivantes :

- Dire juste ce qu'il faut et pas plus
- Avoir une connaissance parfaite de l'information à transmettre
- Donner une information utile
- Préciser le parti à prendre ou la solution envisagée
- Veiller au ton à employer

Un document administratif est généralement rédigé en observant un schéma classique à trois volets.

Le premier volet dit introduction a pour objet d'annoncer le sujet à traiter. Il part du général au particulier.

Le deuxième volet ou corps du texte développe le sujet suivant les idées forces retenues dans un ordre d'intérêt croissant.

Le troisième volet ou conclusion tend à requérir des instructions, à donner des ordres ou à demander des éclaircissements.

Une fois la rédaction achevée, il conviendrait de procéder à la relecture sérieuse et à la correction du texte initial ou primitif.

Cette étape est très importante. Elle détermine les qualités de l'auteur et surtout ses compétences.

Si à la lecture de votre document, vous paraissez insatisfait, vous devez reprendre la rédaction et autant de fois que possible, jusqu'à ce que vous soyez fier de votre écrit.

C'est en cela que l'affirmation de Boileau selon laquelle « Cent fois sur le métier, remettez votre ouvrage ; polissez-le sans cesse, et repolissez-le ; ajoutez quelque fois, et souvent, effacez. » trouve toute son importance.

En conséquence, on peut affirmer sans risque de se tromper qu'un bon rédacteur est une personne cultivée (elle lit beaucoup) et appliquée (elle est attentive à tout) qui recherche la perfection (en revenant régulièrement sur ses écrits).

Il va de soi que l'Administration va appliquer ces mêmes règles de rédaction, mais étant donné son rôle et sa place dans la nation, elle va s'attacher plus particulièrement à présenter une certaine image que l'on retrouvera dans ses écrits : la rédaction administrative doit être une rédaction de qualité.

1. Les caractères de la rédaction administrative

L'expression de l'Administration doit être claire et empreinte de courtoisie. Les documents qui résultent de la rédaction administrative sont si divers et si nombreux qu'il est impossible d'en donner une liste exhaustive. Toutefois, à la lecture de ces documents, l'on dégage les caractéristiques suivantes :

- ❖ la dignité
- ❖ le respect de l'ordre hiérarchique
- ❖ le sens de la responsabilité
- ❖ l'objectivité
- ❖ la courtoisie
- ❖ la prudence et l'efficacité
- ❖ la précision, l'exactitude
- ❖ la clarté et la concision

Ces caractéristiques se traduisent par le choix des mots, des tournures et expressions, des formules consacrées par un long usage et qui sont détaillées comme suit.

a. La dignité

Elle se traduit par la politesse et la courtoisie mais également par le respect des règles grammaticales, le choix des mots justes et des expressions que la langue officielle a consacrées. Ainsi, il est interdit de faire usage :

- ❖ de vulgarités, d'expressions et formules du langage familier ou populaire.
- ❖ des expressions triviales, de tournures grammaticales douteuses.
- ❖

Le langage administratif doit être empreint de rigueur et de sérieux, il n'y a pas de place pour la négligence, l'à peu près et le laisser aller.

la dignité se traduit également par la considération que l'on a pour son interlocuteur à travers la façon de s'adresser à lui.

b. Le respect de l'ordre hiérarchique

L'Administration est organisée de façon pyramidale. Il existe, entre la base et le haut ou la pointe de la pyramide, un ensemble de rapports de subordination qui s'établit comme suit :

- une autorité hiérarchique qui s'exerce du haut vers le bas
- une subordination hiérarchique du bas vers le haut.

Le respect de la hiérarchie crée une discipline sans laquelle il règnerait une certaine anarchie dans les services de l'Etat. Ce respect de l'ordre hiérarchique se traduit constamment dans les actes administratifs et la manière de les transmettre. Il existe des tournures et des multiples nuances dans la formulation des écrits et actes administratifs qui ont valeur de symbole.

Les marques de respect nécessaires au maintien de la hiérarchie entre les fonctionnaires et agents des services publics doivent être connues d'eux. Ainsi, certaines expressions ne sont utilisées que pour les supérieurs lorsqu'ils s'adressent à leurs subordonnés ; d'autres sont réservées aux subordonnés s'adressant à leurs supérieurs.

Certains termes sont également employés entre agents de même niveau.

c. Le sens de la responsabilité.

Les écrits et actes de l'administration l'engagent aux yeux de leurs destinataires. L'autorité qui signe un document administratif endosse la responsabilité de son contenu même s'il n'en est pas le rédacteur.

Un document administratif n'est jamais anonyme. Il doit être signé et la signature est suivie de la mention de la qualité du signataire et en cas de délégation, de la qualité du délégant et de celle du délégataire.

La correspondance est en principe signée par la plus haute autorité du service, sauf délégation. Elle est rédigée à la première personne du singulier.

Ex : J'ai l'honneur de
J'accuse réception de.....

La première personne du pluriel n'est pas d'usage dans l'administration (voir sociétés commerciales). On retrouve cependant le « nous » dans certains écrits administratifs tels que les procès verbaux, on parle alors de « pluriel de majesté » ; l'autorité signataire représente le souverain ou « pluriel de modestie » l'identité du signataire s'effaçant derrière sa fonction de représentant de l'Etat.

Ex : Nous Préfet de la région du Sud-Comoé.....
Nous, Commandant de la Brigade de gendarmerie de,
soussigné, nous étant transporté sur les lieux, avons constaté les faits
suivants.....

La troisième personne du singulier est employée dans les actes réglementaires
tels que les décrets, arrêtés et décision : le Président de l'Assemblée Nationale
DECIDE :

d. L'objectivité

elle se doit d'être impartiale, objective et sans passion. Elle ne doit pas
exprimer de sentiments personnels. Le rédacteur étant rarement le signataire
du document, il devra s'abstenir de manifester des propres sentiments. Et
même s'il est le signataire, il n'écrit pas en son nom propre mais au nom de
l'Administration qu'il est censé représenter. Le texte doit être vu et compris
comme ayant été écrit et signé par n'importe quel agent investi des mêmes
fonctions. C'est pourquoi le rédacteur doit éviter d'employer les expressions
présentant un caractère personnel, arbitraire, émotionnel ou sentimental. Ex :
souhait, bonne humeur, admiration, tristesse, impatience etc.

e. La courtoisie

La courtoisie est une règle d'or pour en matière de correspondance.
L'écrit ou le document ne doit pas contenir des expressions injurieuses,
péjoratives, désobligeantes.

f. La prudence

La prudence doit toujours guider le rédacteur. Toute négligence ou faute
transparaissant dans un écrit sera imputée par le citoyen à l'ensemble de
l'Administration. Une mesure prise par un agent doit pouvoir être acceptée par
son successeur dans l'optique de la continuité de l'action administrative.

Aussi, tout jugement bien-fondé produit des effets positifs au-delà de son
auteur et s'applique aisément. Il est parfois nécessaire de ne pas trop engager
l'avenir et de se ménager la possibilité de revoir les décisions en fonction des
données nouvelles.

g. La précision

La précision et l'exactitude sont nécessaires à un document administratif pour
permettre à tout lecteur de le comprendre et de l'appliquer avec aisance.
Ce document doit pouvoir être identifié par les utilisateurs successifs.

Sont obligatoires, toutes mentions permettant d'identifier un document et de
retrouver ses antécédents. Ces mentions sont : la date, le numéro
d'enregistrement, l'objet, les références, l'identité du ou des signataires et des
destinataires.

La date doit être portée de façon claire, précise et en entier. Ex : le lundi 17
décembre 2007 (sauf dans les procès verbaux).

Les références doivent être complètes ex. arrêté N° 2006-07/AN/PT du 24
octobre 2006 portant statut de la fonction publique parlementaire de la
République de Côte d'Ivoire.

h. La clarté et la concision administrative

Un texte clair, précis et exact est d'application aisée. C'est une condition sine qua non dans la réaction de tous écrits. L'utilisation du mot juste à la place qu'il faut en s'interdisant les digressions inutiles et des phrases trop complexes est le gage d'une bonne rédaction. Il faudra éviter les longues phrases (dire ce qui est nécessaire et rejeter le superflu).

2. Les étapes préparatoires à la rédaction administrative

La rédaction d'un document administratif se prépare en quatre phases :

a. Avoir une connaissance parfaite du sujet ou du dossier traité

Il convient de bien connaître le sujet ou le dossier à propos duquel on rédige pour pouvoir être exact, précis et constructif. C'est pourquoi le rédacteur devra explorer tous les contours du dossier ou du sujet à traiter. De même, la réponse à une correspondance appelle une lecture minutieuse de celle-ci afin d'éviter d'aborder des aspects sans intérêt. La rédaction exige une ouverture d'esprit et un bon niveau de culture.

b. Rassembler les éléments

Il ne faut retenir que les informations qui présentent un intérêt pour le sujet à traiter. Même si le destinataire est le même, n'aborder qu'un sujet, un seul objet par document ; cela facilite le traitement et le classement.

c. Etablir le plan

L'écrit administratif résulte d'un plan efficacement élaboré qui ordonne les idées. D'une façon générale, le plan se construit autour de :

- **une introduction**, en une ou deux phrases, qui situe le problème traité ou précise l'objet de la correspondance ;
- **un développement** organisé à travers des paragraphes ou d'un bloc (suivant la nature du document) pour chaque élément distinct du sujet traité ; il se construit en évoluant des idées les moins importantes vers celles qui présentent le plus d'intérêt.
- **Une conclusion** brève et claire qui tire les conséquences de l'argumentation qui la précède. Il peut s'agir de la décision attendue ou non, des suggestions ou des propositions, des instructions...

d. La rédaction proprement dite

Le ton sera fonction du sujet traité, de la qualité et de la position hiérarchique des personnes à qui sont destinés les documents et des circonstances.

Un ton courtois s'impose dans tout écrit administratif. La politesse est davantage La politesse est davantage exigée pour les courriers adressés à un supérieur hiérarchique A la fin de la rédaction, relire à plusieurs reprises son texte pour déceler et corriger les éventuelles fautes grammaticales et redondances.

Remarque :

- Ne pas abuser de la majuscule

La majuscule s'emploiera au début des phrases, aux noms propres, aux noms des entités abstraites, religieuses, juridiques ou administratives (Dieu, l'Eglise, la Nation, l'Etat, la République) aux noms des corps constitués (Assemblée Nationale, le Conseil Economique et Social) aux personnages officielles (le Président de la République, le Ministre de la Fonction Publique) au début des noms des établissements industriels ou commerciaux (la Banque Africaine de Développement).

D'une manière générale, dans les titres de fonction ou de service, seuls les substantifs prennent la majuscule et non les adjectifs sauf dans les cas où, placés avant ou après le substantif, ils font corps avec, ils forment avec lui un nom composé. Exemple : Le Grand Chancelier, le Délégué Général, le Directeur Général ...

- Ne jamais employer la forme interrogative

Les interrogations dans les documents administratifs sont formulées indirectement. Exemple : « Je reste préoccupé par l'intérêt et l'impact d'une telle mesure d'autant qu'il me revient que ... » / La question se pose de savoir comment appliquer une telle mesure au regard des insuffisances de formes relevées. »

3. Quelques formules consacrées du vocabulaire administratif

a. Les formules d'introduction

Comment introduire un document administratif ayant des références

- Par lettre en date du ..., vous m'avez demandé (saisi de, fait part de)... }
- Au cours de notre entretien téléphonique du ..., vous avez bien voulu appeler mon attention sur....
- Comme suite à votre lettre en date du..., j'ai l'honneur de...
- En réponse à...
- J'ai l'honneur d'accuser réception de...
- Je viens d'être saisi de... - Mon attention a été appelé sur...

Comment introduire un document sans référence

- J'ai l'honneur de vous signaler, informer...
- J'ai l'honneur de porter à votre connaissance.... }
- J'ai l'honneur de vous transmettre....
- J'ai l'honneur de vous rendre compte (du subordonné au supérieur)
- J'ai l'honneur d'appeler votre attention (du subordonné au supérieur)
- Je vous prie de bien vouloir (du subordonné au supérieur)
- Je vous prie de vouloir bien (du supérieur au subordonné)
- Je tiens à porter à votre connaissance (du supérieur au subordonné)
- J'ai l'honneur d'attirer votre attention sur... (Du subordonné au supérieur)

b. les formules d'exposition ou de discussion (formules pour exposer des arguments)

- de manière générale

- Je note, je constate, je précise, j'ajoute, je souligne, je confirme, je rappelle, je signale, je considère, j'estime...

- de manière courtoise

- Je me permets de souligner, rappeler, préciser...
- Je crois devoir noter, observer, constater...
- Je ne peux que souligner, confirmer, constater...
- Je ne sous-estime pas...
- Je ne manquerais pas de faire appel à vous...
- Il conviendrait de...
- Il paraît opportun de...

- de manière autoritaire

- Il m'appartient, il vous appartiendra de...
- Je prends acte, je prends bonne note de...
- Je serai conduit, je serai amené, je serai appelé à...
- Je vous serai obligé de...
- Je vous demande de...

c. les formules tendant à prévenir certains arguments

- Je n'ignore pas que, je ne doute pas que, néanmoins... Je ne sous-estime pas ... mais...
- Je ne perds pas de vue, cependant...
- Je ne suis pas sans connaître... Les formules énumératives

- Vous d'abord, en premier lieu...
- En second lieu...
- D'une part, d'autre part...
- D'abord, ensuite, afin...
- Par ailleurs...
- A titre principal, à titre subsidiaire...

d. Les formules pour préciser la pensée ou présenter un point de vue

A ce sujet, à cet égard, en fait, en particulier, en principe, notamment, au surplus, pour ma part, à mon avis, en ce qui me concerne, d'une manière générale, en tout état de cause...

e. Les formules de conclusion

- de manière générale

- En conséquence, aussi, dans ces conditions...

- Pour suggérer une solution

- Il convient, il importe de...
- Il paraît donc indispensable, opportun, souhaitable de ...

- pour donner un ordre, indiquer une décision

- Je vous invite (engage à...)
- Je vous prie de vouloir bien...
- Vous voudriez bien...

- de manière courtoise

- Je vous demande de bien vouloir....
- Je vous serais reconnaissant (obliger), de bien vouloir...
- Je vous saurais gré...

- pour donner une réponse défavorable et ménager le futur

- Il n'est pas possible pour le moment (dans les conditions ou circonstances actuelles) de...
- Je ne manquerais pas, dès que (le moment venu) de ...

CHAPITRE 2 : LA LETTRE PROFESSIONNELLE

La lettre est le type professionnel le plus répandu et le plus polyvalent : lettre commerciale, courrier d'invitation, lettre accompagnant l'envoi d'un dossier ou de documents, lettre de candidature ou de motivation, lettre circulaire, etc.

Les raisons de composer ce type d'écrit sont nombreuses et variées. La rédaction d'une lettre professionnelle doit savoir s'adapter aux circonstances, aussi bien qu'aux objectifs de la communication. Mais si la lettre professionnelle est un écrit multiforme, elle se caractérise aussi par des conventions que tout courrier se doit de respecter.

1. Les mentions indispensables

Quels éléments doivent obligatoirement figurer dans une lettre professionnelle, c'est ce que nous allons examiner ci-dessous.

Le timbre ou l'en-tête

Vous utiliserez sans doute dans votre entreprise une en-tête pré-imprimée. Aujourd'hui, on n'emploie quasiment plus de papier à en-tête pré-imprimée. L'en-tête figure sur la maquette informatisée qui sert au courrier de l'entreprise. On parle d'en-tête dans le privé et de timbre dans l'administration.

L'en-tête indique les coordonnées de l'entreprise : raison sociale, dénomination, adresse du siège et adresse postale. D'autres informations peuvent figurer, comme le numéro de téléphone, l'adresse de messagerie, l'adresse internet, un horaires d'ouverture, etc.. En-tête et timbre se placent dans l'angle supérieur gauche ou au centre, de manière à identifier immédiatement l'entreprise, l'administration ou l'organisme dont émane le courrier.

En-tête de la boutique fictive « Amour de plante ».

<i>MEDIATIS</i>	<i>VGE 12, rue ENA,</i>
<i>Tél. 07 00 00 00 00 Fax, 01 00 00 00 00</i>	
<i>mediatis@.fr</i>	

Le Lieu et date

Le lieu et la date se placent dans l'angle supérieur droit : d'abord la ville, puis la date d'expédition, en entier.

L'adresse du destinataire

L'adresse du destinataire se place sous le lieu et la date. Dans une lettre professionnelle de forme personnelle, elle peut aussi figurer en bas, à gauche de la page. Elle doit comprendre la civilité, le prénom et le nom du destinataire, sa fonction, le nom de son entreprise, son adresse postale.

Le Contact et l'interlocuteur

Sous le timbre ou l'en-tête, qui renvoient à l'entreprise comme entité, il convient d'indiquer la personne avec qui prendre contact. Cette personne est généralement l'auteur du courrier. La mention du contact permet de savoir par qui est suivie l'affaire faisant l'objet de la lettre. Un numéro de téléphone direct ainsi qu'une adresse de courriel peuvent être indiquées. Dans l'administration, la mention « affaire suivie par » est obligatoire, dans la mesure où elle permet de joindre directement la personne chargée du suivi du dossier concerné.

L'objet et les références

Le sujet de la lettre est résumé brièvement et figure à gauche. L'objet permet immédiatement au destinataire de connaître l'objectif du courrier. La rédaction doit en être particulièrement soignée, ainsi que nous le verrons plus loin. Il n'y a jamais qu'un seul objet par lettre.

L'objet peut être suivi de références qui rappellent des documents ou des échanges antérieurs auxquels le rédacteur de la lettre se reporte.

La formule d'appel et la formule de politesse

Vous indiquerez « Monsieur » ou « Madame » selon la personne à qui vous vous adressez. On utilise « Madame ou Monsieur » lorsque le destinataire est une administration ou une entreprise dans laquelle vous n'avez pas encore identifié d'interlocuteur ou d'interlocutrice spécifiques.

« Messieurs » peut s'employer lorsque vous n'avez pas de données précises sur le destinataire, vous vous adressez à une entreprise comprise comme un collectif ou une administration. « Messieurs » est une tournure assez formelle, que l'on a tendance à remplacer de plus en plus souvent par « Madame, Monsieur ».

On peut choisir, dans la formule d'appel, de mettre en valeur la fonction du destinataire, en écrivant par exemple « Monsieur le Directeur » ou « Madame la Responsable des Ressources Humaines ».

Notez l'emploi de la majuscule dans ces formules. Dans une lettre professionnelle, on n'utilise en principe pas l'adjectif « cher/chère » qui doit être réservé aux situations de correspondance dans lesquelles on connaît bien le destinataire. Il s'agit généralement d'une personne avec qui on a déjà noué des relations suivies. Cette règle admet des exceptions : l'adjectif peut être utilisé dans un courrier à un client, en particulier un client régulier.

Le respect des règles de savoir-vivre est de rigueur. En d'autres termes, « Cher Monsieur » ne peut s'employer pour un supérieur. « Chère Madame » ne s'utilise qu'à l'égard de personnes de la même génération. « Cher collègue » peut s'employer pour s'adresser à des égaux ou à des subordonnés, mais pas, évidemment, à un supérieur hiérarchique.

La formule de politesse sert à conclure la lettre. Elle reprend la formule d'appel : « veuillez agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées » répond à la forme d'appel « Madame ». Nous verrons plus loin différents exemples de formule de politesse.

L'objet et les références

Le sujet de la lettre est résumé brièvement et figure à gauche. L'objet permet immédiatement au destinataire de connaître l'objectif du courrier. La rédaction doit en être particulièrement soignée, ainsi que nous le verrons plus loin. Il n'y a jamais qu'un seul objet par lettre.

L'objet peut être suivi de références qui rappellent des documents ou des échanges antérieurs auxquels le rédacteur de la lettre de reporte.

La formule d'appel et la formule de politesse

Vous indiquerez « Monsieur » ou « Madame » selon la personne à qui vous vous adressez. On utilise « Madame, Monsieur » lorsque le destinataire est une administration ou une entreprise dans laquelle vous n'avez pas encore identifié d'interlocuteur ou d'interlocutrice spécifiques.

« Messieurs » peut s'employer lorsque vous n'avez pas de données précises sur le destinataire : vous vous adressez à une entreprise comprise comme un collectif ou une administration. « Messieurs » est une tournure assez formelle, que l'on a tendance à remplacer de plus en plus souvent par « Madame, Monsieur ».

On peut choisir, dans la formule d'appel, de mettre en valeur la fonction du destinataire, en écrivant par exemple : « Monsieur le Directeur » ou « Madame la Responsable des Ressources Humaines ». Notez l'emploi de la majuscule dans ces formules.

Dans une lettre professionnelle, on n'utilise en principe pas l'adjectif « cher/chère », qui doit être réservé aux situations de correspondance dans lesquelles on connaît bien le destinataire. Il s'agit généralement d'une personne avec qui on a déjà noué des relations suivies. Cette règle admet des exceptions : l'adjectif peut être utilisé dans un courrier à un client, en particulier un client régulier.

Le respect des règles de savoir-vivre est de rigueur. En d'autres termes, « Cher Monsieur » ne peut pas s'employer pour un supérieur. « Chère Madame » ne s'utilise qu'à l'égard de personnes de la même génération. « Cher collègue » peut s'employer pour s'adresser à des égaux ou à des subordonnés, mais pas, évidemment, à un supérieur hiérarchique.

La formule de politesse sert à conclure la lettre. Elle reprend la formule d'appel : « veuillez agréer, Madame, l'expression de ma considération distinguée » répond à la formule d'appel « Madame »

La signature

La signature se place en bas du document à droite. Elle comprend la signature proprement dite, suivie du prénom et du nom du signataire, puis l'indication de sa qualité, par exemple « Directeur des Ressources Humaines ». Lorsqu'une lettre professionnelle comporte deux signatures, le supérieur hiérarchique signe à droite. Dans les cas où ce n'est pas le responsable ou le détenteur de l'autorité qui signe, le nom peut être précédé de p.o (par ordre), signifiant par-là que l'autorité a été déléguée.

Les pièces jointes

Les pièces jointes sont mentionnées en bas de la page, soit directement sous l'objet. Cette mention est nécessaire dans plusieurs cas : tout d'abord lorsque la lettre sert à accompagner l'envoi de documents.

Mais les pièces jointes sont aussi, bien souvent, des documents sur lesquels s'appuie l'argumentation de la lettre (par exemple un document contractuel). De manière générale, l'ajout de pièces jointes permet d'éviter de rallonger la lettre ou d'en compliquer la lecture par l'insertion de chiffres ou de graphiques. La liste des pièces jointes évite que l'une d'entre elle soit perdue ou ignorée par le destinataire. Elle est précédée de la mention « Pièces jointes » ou « P.J ».

Exemple

Pièces jointes :

- *Catalogue*
- *Tarifs*
- *Conditions*

En fin de lettre peut figurer la mention « copie » qui indique à qui la lettre a été également transmise, le plus souvent pour information.

Cette mention est indispensable si vous transmettez la lettre à une autre personne : en effet, toute correspondance est par définition confidentielle, il faut avertir le destinataire si vous diffusez des copies.

2. La structure d'une lettre professionnelle

Qu'elle soit de forme administrative, commerciale ou privée, une lettre se structure toujours en trois temps : l'introduction, le développement et la conclusion. On le voit, la lettre suit la logique de tout type d'écrit. Mais la déclinaison de ces trois temps est spécifique au courrier. Le premier paragraphe est tourné vers le passé et rappelle des faits, le second se concentre sur le présent tandis que le troisième considère le futur et les conséquences.

L'introduction

L'introduction a pour fonction de développer de manière rapide, mais complète, l'objet du courrier. Elle peut présenter la question ou le problème, résumer l'affaire ou synthétiser la demande à laquelle répond la lettre. Son but est de rappeler l'ensemble des éléments nécessaires à la compréhension du développement par le destinataire. La difficulté consiste à présenter ces éléments aussi brièvement que possible.

Exemple

*« j'accuse bonne réception de votre courrier du 15 mars xx
m'informant d'un retard de livraison de votre commande de
matériel informatique ».*

Le développement

Le développement expose les faits ou explique les décisions prises. Il faut veiller à le construire de manière logique et structurée, comme une argumentation.

Vous pouvez débiter par les éléments les moins importants pour finir par les points essentiels, qui motivent la décision et annoncent la conclusion.

Dans le cas d'une lettre professionnelle, il n'est pas inutile de respecter les cinq critères suivants : le développement doit être clair, complet, concis, convainquant et correct, c'est-à-dire à la fois poli et juste. On parle parfois de la règle des cinq « C », vous pouvez vous en servir pour mémoriser plus facilement la liste des qualités attendues d'une lettre professionnelle.

Exemple

« Après vérification auprès du service Expéditions, il s'avère que suite à une rupture ponctuelle de stock, votre commande a pris un léger retard.

Nous tenons à vous présenter nos excuses pour ce contretemps. L'article manquant vient de nous être livré par notre fournisseur. »

La conclusion

La conclusion doit se présenter comme la suite logique de l'introduction et du développement. Elle doit donner une réponse claire et sans ambiguïté lorsque la lettre fait suite à une demande (réclamation, requête).

Exemple

« je suis heureux de pouvoir vous informer que votre commande est actuellement en préparation et qu'elle sera expédiée dans les meilleurs délais »

La conclusion s'achève sur la formule de politesse, qui en est détachée par un saut de ligne. Vous pouvez être plus ou moins déférent ou aimable. Nous vous proposons ci-dessous une liste des formules les plus courantes.

Formule de politesse	Effet recherché
• Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes sentiments respectueux / dévoués. • Je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes sentiments respectueux/dévoués. • Veuillez agréer, Madame, l'assurance de ma parfaite considération. • Nous vous prions de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les plus dévoués.	Formules très respectueuses et déférentes : elles s'utilisent en particulier à l'égard d'une personne importante ou d'un supérieur.

• Je vous prie d'agréer/de recevoir, Madame, mes salutations distinguées. • Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.	Formules neutres : ce sont les plus courantes et elles s'emploient dans la plupart des situations.
• Veuillez agréer, Madame, mes salutations les plus cordiales. • Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma pleine considération. • Je vous prie d croire, Madame, à l'assurance de mon plein dévouement.	Formule plus cordiales et aimables.
• Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées. • Je vous adresse, Monsieur, mes salutations distinguées.	Formules plus sèches et rapides. La cordialité est limitée au minimum. La seconde formule témoigne même d'une certaine irritation à l'égard du destinataire.
• Salutations distinguées • Sincères salutations • Bien cordialement	Formules brèves, à réserver aux messages courts : on les évitera, sauf exception, dans le cas d'une lettre ; mieux vaut les réserver au courrier électronique (voir chapitre suivant).

Remarque : un homme ne doit pas présenter ses sentiments à un destinataire féminin. A une dame mariée ou divorcée, il peut adresser ses hommages, à une femme célibataire, son respect.

3. Quelques repères pour la rédaction de la lettre

La rédaction de l'objet

Une lettre professionnelle peut avoir différents buts. Elle peut, par exemple, se rapporter à une transaction commerciale : offre tarifaire, appel d'offres, commande, avis d'expédition, réclamation, réponse à une réclamation, rappel.

Mais il peut aussi s'agir d'une lettre circulaire, d'une lettre de candidature ou de motivation, d'une invitation, d'une convocation à une réunion, d'une lettre de réservation ou d'une demande d'information. La rédaction de l'objet pourra s'appuyer sur ces différents objectifs, en veillant à les préciser et à les adapter en fonction de chaque situation rédactionnelle. Pour une lettre de réservation, pensez à préciser ce que vous voulez réserver : une salle, une chambre, un véhicule, etc. Indiquez aussi dans l'objet de votre lettre si vous voulez confirmer ou annuler la réservation.

Exemple

- *Demande de devis.*
- *Réservation de salle.*
- *Demande de congé pour convenance personnelles.*

Débuter une lettre

La formule « suite à », très répandue, est en réalité incorrecte sur le plan grammatical et syntaxique. Il est possible d'utiliser « comme suite à » ou encore « à la suite de », mais tout comme la formule « en réponse à », il s'agit d'entames peu habiles. Elles conduisent en effet à répondre immédiatement au lieu de prendre le temps de reformuler la demande initiale.

Les lettres administratives sont plus sombres que celles des entreprises privées, qui pourront en introduction exprimer différentes nuances, comme des regrets, de la satisfaction ou encore des remerciements.

Exemple

- *Dans votre courrier du 5 mars 20xx, cité en référence, vous nous avez informés de ...(formule neutre, administrative).*
- *Vous nous avez adressé une documentation sur vos produits et nous vous en remercions. (Formulation plus libre, avec remerciements).*
- *Vous avez bien voulu me charger d'étudier votre dossier...*

Conclure un courrier

La conclusion d'une lettre variera bien évidemment en fonction de son objet. Elle peut par exemple proposer des informations complémentaires : « je me tiens à votre disposition pour vous fournir plus de précisions sur nos prestations ». Vous pouvez aussi y donner des instructions ou des consignes : « Votre courrier concernant cette affaire devra être adressé à... » ou encore « veuillez à mentionner dans toute correspondance le numéro de dossier que je vous ai communiqué ».

La conclusion peut prendre la forme d'une demande de confirmation : « je vous prie de bien vouloir accuser réception de ce courrier ». « Si vous ne pouvez honorer la commande dans les délais indiqués, je vous serais reconnaissant de l'annuler et de me rembourser ».

Vous pouvez suggérer un contact ou conclure sur des rapports futurs :

- Nous serions heureux de vous accueillir dans nos halls d'exposition ou un commercial se tiendra à votre disposition pour vous présenter notre gamme de produits.
- Je me permettrais de conclure en souhaitant que ce courrier marque le début d'une collaboration fructueuse.

Quelques conseils pour le développement

Les lettres professionnelles sont amenées à mentionner des faits. Ceux-ci doivent bien évidemment avoir été vérifiés par le rédacteur et non s'appuyer sur des rumeurs. Lorsque l'on évoque des événements, mieux vaut respecter l'ordre chronologique dans lequel ils se sont déroulés, la logique du développement n'en sera que plus apparente. Ainsi, de nombreuses lettres peuvent être conçues suivant un plan qui évolue du passé vers le futur :

- *Rappel des faits et objets de la lettre,*
- *Circonstances actuelles,*
- *Conséquences ou suites à prévoir,*
- *Enfin, la conclusion et la formule de politesse.*

Pensez à **rédiger le corps de votre lettre en intégralité**. La lettre se présente comme un texte et non comme un plan détaillé. Evitez les titres ou le style télégraphique.

Exemple

« J'ai le regret de vous informer qu'il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre réclamation. Motif : pièces manquantes » ne constitue pas un énoncé satisfaisant pour une lettre. Vous devez tout rédiger : « j'ai le regret de vous informer qu'il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre réclamation en raison des pièces manquantes dans le dossier ».

L'utilisation judicieuse de la ponctuation permet au destinataire de mieux comprendre le message, mais aussi de « respirer » au cours de sa lecture. Pensez à souligner les étapes de votre argumentation et à expliciter la relation logique existant entre les idées et les arguments. De manière générale, les phrases courtes sont à privilégier. Choisissez les connecteurs logiques en conséquence.

Exemple

Dans la mesure où vous n'avez pas encore procédé à l'échange prévu dans la garantie, je vous demande à nouveau de ...

Ce connecteur logique entraîne la composition d'une phrase complexe. Vous pouvez simplifier l'énoncé de la manière suivante : « vous n'avez pas encore procédé à l'échange prévu dans la garantie ; je vous demande par conséquent de ... »

✓ A RETENIR

Une lettre comporte un certain nombre de mentions obligatoires : le timbre (l'en-tête), le lieu, la date, l'adresse, l'objet, la formule de politesse, la signature. Comme tout texte, une lettre nécessite un plan et se structure en une phrase introductive, le développement du message et une conclusion. Ne négligez pas la rédaction de l'objet, qui doit être le plus précis possible.

CHAPITRE 3 : LE COURRIER ELECTRONIQUE

Les courriers électroniques tendent de plus en plus fréquemment à remplacer la lettre papier. Mais le développement d'internet a fait que la notion même de courrier électronique recouvre aujourd'hui diverses réalités. Alors que l'essor des nouvelles technologies aurait pu annoncer une disparition progressive de l'écrit en entreprise, c'est le contraire qui se produit, avec l'inflation des courriers électroniques. Le courriel est même devenu le moyen le plus couramment employé pour les échanges professionnels les plus divers. Moins formel que l'écrit classique, le courriel l'est davantage que l'oral, dans la mesure où il laisse des traces. Incontournable aujourd'hui, il nécessite plus de maîtrise rédactionnelle qu'il n'y paraît.

1. Les différents types de courriel

Différents types de courriels peuvent être identifiés en fonction du destinataire, de l'objectif et de la situation de communication. Le courrier électronique peut être l'équivalent d'une lettre formelle. Dans ce cas, il n'y a que le support de communication qui change. Les règles rédactionnelles demeurent celles de la lettre. Le courrier électronique remplace aussi de plus en plus les télécopies et sert à la transmission des messages brefs. Les courriers électroniques se substituent parfois aux appels téléphoniques, surtout lorsque le correspondant n'est pas joignable. La boîte mail est toujours disponible, même si l'émetteur n'a pas de garantie que le message sera lu dans des délais brefs. Il résulte de la multiplicité des situations dans lesquelles nous avons recours aux courriels que cet écrit professionnel peut se définir aussi bien comme un écrit formel qu'un message informel. Comme pour la lettre papier, on pourra distinguer les courriers électroniques adressés à un destinataire externe à l'entreprise et les courriels internes. Ces derniers peuvent servir de vecteur de communication avec des collègues de travail, c'est-à-dire avec des personnes qui sont impliquées dans une action (ou une activité) professionnelle et communiquent à son propos. Les messages échangés seront brefs, le plus souvent informels et centrés sur l'action. Ils servent aussi bien à transmettre une consigne qu'une information ou encore à convenir d'une procédure de travail. Ce type de courriel n'exige pas de forme particulière, les qualités attendues étant plutôt la clarté et la précision.

Autre type de courriel interne : le compte rendu a un supérieur, dont le rôle est de superviser l'action. Ici, mieux vaut fournir au destinataire toutes les informations dont il a besoin. C'est particulièrement vrai dès lors que le supérieur hiérarchique supervise sans doute plusieurs projets et ne peut tous les garder en mémoire dans le détail.

On aura donc intérêt à structurer ce type de courriel de la manière suivante :

- L'introduction pourra consister en un rappel (objectifs de l'action, descriptif du déroulement prévu),
- Le développement présentera un état des lieux (situation actuelle),
- La conclusion pourra comporter une demande d'information, d'instructions ou solliciter des moyens.

Un courrier électronique devrait toujours être relativement bref. Dès lors, si votre compte rendu est long, mieux faut le fournir en pièce jointe, il sera plus agréable à lire qu'un courriel.

Exemple

Contenu du courriel : « Je vous prie de bien vouloir (ou veuillez) trouver ci-joint un compte rendu de l'avancée du projet « salon du drone » à la date du xxx. »

Un courrier adressé à sa hiérarchie doit toujours être formel. Vous garderez à l'esprit qu'il s'adresse non au destinataire en tant que personne, mais en tant que fonction. Comme tout écrit professionnel de cette nature, votre courriel pourra être conservé ou archivé et n'est pas destiné à être effacé aussitôt lu, à l'inverse des messages de travail envoyés à vos collègues.

Enfin, on se sert de plus en plus souvent du courrier électronique pour les contacts avec l'extérieur, par exemple pour échanger des informations avec un fournisseur ou un client, ou encore pour convenir d'un rendez-vous. Plus formel au départ, ce type d'échange peut devenir chaleureux, cordial et informel au fil des échanges, lorsqu'une relation se noue sur de long terme. Il est prudent de ne pas brûler les étapes, mais de respecter leur progression.

Exemple

Pour un premier rendez-vous : « Je suis disponible le xxx à 10 heures, si cela vous convient. »

Pour des rencontres ultérieures : « Le xxx à 10h ? Oui, je suis disponible ! »

Si vous envoyez par courriel une candidature à un emploi, votre texte servira surtout d'accompagnement à la lettre de candidature et au CV (en pièces jointes). Le courrier électronique devra être formel et soigné, dans la mesure où c'est à travers lui que vous laisserez une première impression à la personne chargée du recrutement. Soignez particulièrement la langue.

2. Structure d'un courriel

Le courriel électronique permet une communication rapide. On le croit donc plus efficace qu'une lettre, mais il ne l'est réellement que lorsque l'émetteur prend soin d'adopter une structure claire et logique.

Ce n'est pas parce que le courriel est plus informel qu'une lettre à papier qu'il ne faut pas respecter les conventions de communication écrite : style en accord avec le destinataire et rédaction adaptée à l'objectif du message.

❖ Les adresses

Les logiciels de messagerie permettent de faire l'économie d'une partie de la mise en page, en structurant le courrier électronique en deux sections.

La première, en haut du message, comprend l'adresse électronique du destinataire (« à »). Plusieurs destinataires sont possibles, sachant que les destinataires principaux sont ceux directement concernés par l'objet du message. L'adresse courriel de l'émetteur est automatiquement complétée par le logiciel.

Deux types de copies peuvent être envoyées : copie « CC », ou copie conforme, à une liste de destinataires dont les coordonnées s'affichent et, nouveauté par rapport à la lettre, la copie conforme invisible, ou « CCI », employée pour des envois en nombre dans lesquels on ne souhaite pas qu'un destinataire puisse lire l'adresse d'un autre client. Ainsi, il n'est pas souhaitable qu'un client puisse lire l'adresse mail d'un autre. À l'inverse, employer la fonction CCI pour envoyer une copie cachée d'un message adressé à un collègue, à son supérieur hiérarchique est éthiquement peu défendable ! Une alternative plus élégante est offerte par la transmission pour information : le code « tr » ou « fw » (pour « forward ») s'affiche alors devant l'objet du message.

❖ L'objet

L'objet indique en le résumant le but du courriel, comme c'est le cas pour une lettre à papier. On pourra par conséquent se référer aux conseils formulés pour la rédaction de l'objet dans le précédent chapitre. L'objet d'un courriel s'affiche dans le volet d'exploration de la messagerie :

Mieux vaut donc composer un énoncé bref, qui trouvera toute sa place sur la ligne dédiée, plutôt qu'un objet qui sera tronqué et se terminera par des points de suspension.

Veillez à une formule qui retiendra l'attention du destinataire : vous augmenterez vos chances que le courrier soit lu.

Pour optimiser l'objet de votre courriel, vous pouvez vous appuyer sur des questions telles que :

- De quoi s'agit-il ?
- Quand ?
- Pour quel public ou groupe ?
- Sur quel sujet ?

Dans l'idéal, votre destinataire devrait savoir, rien qu'à la lecture de l'objet, quel est le sujet du courriel, ce que vous attendez de lui et dans quels délais. Un objet bien rédigé offre de bonnes garanties que le courrier électronique sera lu et non jeté directement à la corbeille.

Exemple

Objet : Conférence (de quoi s'agit-il ?) stress au travail (sujet ?) du 9 mai 20xx

Lorsque l'on répond à un courriel, l'objet s'affichera, précédé de la mention « Re » pour « réponse ». Dans le cadre d'un courrier électronique professionnel, on pourra choisir de conserver l'objet initial, ce qui indique au destinataire que l'on répond à son message, ou l'on privilégiera la rédaction d'un nouvel objet. Cette deuxième solution est préférable si l'échange implique plusieurs courriels successifs, pour éviter une longue suite de codes « Re ». Les courriers électroniques sans objet sont à éviter dans la correspondance professionnelle, d'autant qu'ils ont tendance à être repérés comme des pourriels (ou spams) par les logiciels de messagerie et que votre correspondant risque par conséquent de ne pas les recevoir.

❖ Le corps du message

Le corps du message s'affiche dans le cadre dédié à la rédaction du contenu. De manière générale, la forme électronique ne permet pas une mise en page aussi élaborée que celle de la lettre papier.

De toute manière, l'émetteur ne dispose d'aucune garantie que le message s'affichera de la même manière chez le destinataire que chez lui.

Tout dépend du logiciel de messagerie, mais aussi du support de lecture (écran d'ordinateur, tablette, téléphone...). Le courrier électronique professionnel peut cependant utiliser un papier à lettre virtuel avec en-tête.

Comme pour tout écrit, vous structurerez votre courriel en trois grandes étapes : introduction, développement et conclusion. Formule d'appel et formule de politesse jouent dans le courriel le même rôle que dans la lettre classique. Mais leur rédaction est souvent moins formelle.

Exemple :

« Bonjour, Madame D. » est une formule d'appel couramment employée dans un courriel tandis qu'elle est incorrecte dans une lettre traditionnelle.

Néanmoins, dans un courrier professionnel, on pourra utilement la remplacer par une formule de politesse empruntée au courrier papier.

De même, on peut conclure sur des formules comme « bonne soirée », « Bon week-end », « Bien cordialement », « Cordialement » ou encore « Sincères salutations ».

Variez en fonction du destinataire et de la situation, mais évitez les expressions trop formelles, comme « Je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations les plus distinguées », qui conviennent peu au courrier électronique.

Autres formules : « Bonne réception » ou « Bonne lecture », si vous envoyez des documents joints ; « Cordiales salutations », « Salutations distinguées », « Salutations respectueuses ».

La signature du courriel fournit au destinataire différentes informations de contact qu'il ne trouve pas dans la première partie du message : nom et prénom de l'émetteur, son poste ou sa fonction, un numéro de téléphone. Une signature personnalisée peut être créée, puis enregistrée : elle sera rajoutée automatiquement par le logiciel aux différents messages.

3. Bien utiliser le courrier électronique

❖ Veillez à la correction de la langue

Le correcteur automatique vous aide à éliminer la majeure partie des fautes de frappe, mais il ne substitue pas à une relecture attentive. Ce n'est pas parce qu'il est facile et rapide d'envoyer un courrier électronique qu'il ne faut pas prendre du temps de vérifier qu'il ne reste pas de fautes d'orthographe, d'accord ou de syntaxe.

Le courriel étant destiné à une lecture rapide, il est essentiel de privilégier les phrases courtes, simples et claires. Le vocabulaire employé doit être choisi avec soin pour éviter les ambiguïtés. Gardez à l'esprit qu'un courrier électronique professionnel est une forme d'écrit, et non une transcription de l'oral.

❖ Facilitez la lecture de votre message

Vos choix de présentation sont essentiels pour faciliter la lecture du message. Il convient d'éviter les passages en majuscules, difficilement lisibles. Le soulignement ne doit être employé qu'exceptionnellement : dans un courrier électronique, il indique en effet non une mise en valeur de l'information, mais un lien. Préférez le gras ou l'italique. Le choix de la police est important. Privilégiez une police sobre, facile à lire, et choisissez une taille adaptée : arial, calibri ou times new roman conviennent parfaitement.

La correspondance professionnelle se caractérise par sa sobriété et sa fonctionnalité : les polices fantaisie sont donc à éviter, de même que l'usage des émoticônes (smileys), que l'on réserve en principe à la correspondance privée.

❖ Rédiger effectivement et soigneusement

L'emploi du courrier électronique facilite incontestablement la communication professionnelle. Mais il peut aussi être à l'origine de difficultés de compréhension, voire de conflits. Il suffit d'une faute d'orthographe oubliée, d'un point d'exclamation mal interprété par le destinataire du message ou encore d'une formule de politesse jugée... peu polie pour que les relations se dégradent. N'oubliez pas que les courriers échangés participent de l'image de marque d'une entreprise.

La formule de politesse est, nous l'avons vu, plus courte que dans un courrier papier : elle peut dès lors paraître un peu abrupte. On anticipera ce problème par une phrase de conclusion cordiale : « N'hésitez pas à me solliciter pour toute information », « Je me tiens à votre disposition pour plus de précisions », etc.

❖ Gérez l'envoi de vos courriers électroniques

Le développement des messageries électroniques et leur facilité d'emploi ont eu pour conséquence une multiplication souvent exponentielle des messages, qui nuit à la communication. Plutôt que de choisir son ou ses destinataires, il est tentant d'envoyer son message via une liste de diffusion à l'ensemble du service. Nous recevons ainsi, quotidiennement, des dizaines de mails qui ne nous concernent pas et qui nous font perdre un temps précieux. De plus, lors du nettoyage quotidien de la boîte de réception, nous courons le risque d'effacer parmi les messages inutiles un ou plusieurs messages importants. De même, la facilité d'envoi du courrier électronique ne doit pas vous conduire à les multiplier sans raison : avant d'expédier un message, demandez-vous toujours s'il est vraiment utile.

Ne vous fiez pas à l'apparente convivialité des échanges électroniques : il s'agit d'écrits, que certains collaborateurs ou clients conserveront pour les utiliser contre vous le cas échéant. Il est prudent de ne jamais écrire un courrier électronique sous le coup de la colère. Les messageries proposent un espace « brouillon » où vous pouvez entreposer votre premier jet pour le relire par la suite, avant de l'expédier. L'emploi d'un niveau de langue adapté aux relations professionnelles permet d'éviter de nombreux conflits. Enfin, n'oubliez pas que la possibilité d'envoyer votre message à plusieurs destinataires constitue certes une facilité, mais présente aussi le risque d'amplifier des conflits, qui se trouvent en quelques sortes exposés sur la place publique !

❖ Les erreurs les plus fréquentes

Quelles erreurs fréquentes commettons-nous lors de l'utilisation de la messagerie électronique ? Vous trouverez ci-dessous un relevé qui n'a pas l'ambition d'être exhaustif mais vous aidera à utiliser plus efficacement le fabuleux outil de communication que constitue la messagerie électronique dans un contexte professionnel.

✓ **N'oubliez pas les pièces jointes**

Les pièces jointes constituent un moyen pratique d'échanger des documents électroniques. Lorsqu'ils sont fournis sous un format Office ou Open office, ils demeurent modifiables et facilitent le travail collaboratif. La plupart des problèmes de compatibilité de logiciels peut être contournée en utilisant des fichiers PDF. Cependant, la principale erreur consiste à oublier de joindre le document, ce qui oblige le destinataire à vous écrire pour vous le réclamer. En tout état de cause, prenez toujours soin d'indiquer dans le corps de votre message que vous joignez des documents.

✓ **Ne vous trompez pas de destinataire**

Les carnets d'adresses sont pratiques. Mais on a tôt fait de cliquer sur une mauvaise ligne. Vérifiez toujours le destinataire avant d'expédier le message. Evitez de confondre les fonctions « répondre » et « répondre à tous » de votre logiciel de messagerie. Ne transférez pas automatiquement un courriel sans avoir réfléchi aux éventuelles conséquences.

✓ **Evitez l'inflation de messages**

Dans un contexte professionnel visant à l'efficacité, mieux vaut éviter de noyer vos correspondants sous de nombreux messages. Prenez le temps de réfléchir à ce que vous voulez écrire et soignez la rédaction de votre courriel. Mieux vaut un seul message efficace, bien construit et clair que dix message incomplets et confus.

A RETENIR

Le courrier électronique tend à supplanter le courrier papier, qu'il ne remplace cependant pas encore en totalité. Pratique et rapide, il entraîne souvent des erreurs que l'on ne commettrait pas (ou en tout cas moins souvent) avec le courrier traditionnel, par exemple l'oubli des pièces jointes ou encore les erreurs de destinataire. La facilité des échanges électroniques contribue à démultiplier les échanges, l'inflation des messages nuisant davantage à la communication qu'elle ne la stimule. De nombreuses règles de la lettre traditionnelle demeurent valables pour les courriels, même s'ils sont souvent moins formels.

CHAPITRE 4 : LE COMPTE RENDU ET LE PROCES VERBAL

1. LE COMPTE RENDU

Document professionnel à usage interne, le compte rendu a pour fonction de relater de manière chronologique ou, le plus souvent, thématique, le contenu d'une réunion ou d'une activité. Il permet de garder la mémoire des faits et des débats. Il est conservé dans les archives, de manière à ce que l'on puisse s'y référer en cas de besoin. On confond parfois le compte rendu et le procès-verbal. Il est vrai que ces deux écrits comportent de nombreuses similitudes. Mais le procès-verbal constitue un document officiel, exhaustif et authentique. Le compte rendu peut être plus informel. En tant que témoignage neutre de ce qui s'est dit (ou passé), il a pour vocation de servir à ceux qui devront agir en fonction des décisions prises en réunion.

A. Méthode du compte rendu

La rédaction d'un compte rendu demande d'excellentes capacités de synthèse. Mais elle suppose aussi une bonne compréhension du contenu des débats rapportés, en d'autres termes une maîtrise du sujet. Cette dernière condition conduit souvent à choisir comme secrétaire de séance un membre du groupe. Néanmoins, le recours à un personnel extérieur à l'équipe est fréquent, qu'il s'agisse d'une stagiaire, d'une secrétaire de l'entreprise ou encore d'un rédacteur externe, engagé pour l'occasion.

La prise de notes

Le compte rendu se prépare durant la réunion, par un recueil soigneux et précis de l'information. Eviter de compter sur votre mémoire et notez tout ce qui est important. Le recueil de l'information peut se faire de manière manuscrite, mais la prise de notes directement sur ordinateur est de plus en plus répandue. Elle nécessite généralement de maîtriser la dactylographie rapide, à dix doigts. Les rédacteurs professionnels ont souvent recours aux enregistrements des débats, lorsque le fonctionnement du groupe le permet. Dans ce cas, le travail de tri de l'information est effectué ultérieurement.

La mise en forme

La mise en forme d'un compte rendu est facilitée par l'existence de formulaires en usage dans l'entreprise. Ces formulaires permettent d'obtenir une présentation normalisée, où l'information sera plus aisément assimilée par les destinataires qui savent sous quelle rubrique la trouver.

Il existe des formulaires destinés aux comptes rendus des comités d'entreprise ou des conseils d'administration, ou encore aux comptes rendus des conseils municipaux.

A défaut, vous pouvez adapter un modèle de présentation standard, comme en proposent les suites bureautiques.

Une présentation standardisée facilite le travail, mais elle ne suffit pas à composer un bon compte rendu. Le plus important est l'organisation claire des idées et la capacité du rédacteur à synthétiser les débats. Nous examinerons ci-dessous quelques exemples de plans destinés à des comptes rendus.

La rédaction

Le compte rendu est destiné aux personnes ayant assisté à la réunion aussi bien qu'aux absents, qu'il informe des débats ou des événements auxquels ils n'ont pas assisté. La rédaction doit être précise et claire. Le rédacteur ne prend pas position mais adopte un ton neutre et objectif.

Comme pour tout écrit professionnel, ne vous lancez dans la rédaction qu'une fois que vous aurez défini un projet textuel précis. Appuyez-vous sur la structure « introduction/développement/conclusion ». Dans l'introduction, vous préciserez l'objet de la réunion et rappellerez les décisions antérieures. Si le compte rendu est long, il peut être utile d'en annoncer le plan. L'approbation du compte rendu de la séance précédente est en principe réservée aux réunions institutionnelles et à l'adoption des procès-verbaux.

Le développement peut parfois prendre la forme d'un tableau. S'il se présente sous forme de texte, on pensera à utiliser des intertitres qui facilitent la lecture et allègent la présentation. Ces intertitres rendent compte du plan retenu. La conclusion rappelle l'objet de la réunion ou du débat et synthétise l'essentiel. Elle mentionne les décisions prises et fixe la prochaine réunion, lorsque celle-ci est nécessaire. On pourra utiliser la formule consacrée : « L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à xx Heures ».

Exemple



BELLE FACE

Compte rendu de la réunion de l'équipe informatique 10 mars 20xx

La présence du logo
Permet d'identifier
l'entreprise

Titre et date

Tableau facilitant
Les mentions
obligatoires

La conclusion
mentionne
la prochaine
réunion

Présents	Excusés	Absents
• M. Souris, Responsable du pôle informatique • Mme Clavier, Assistante • M. Clef Responsable Technique • M. Câble Technicien	• Mme Ecran Technicienne	

Objet : refonte du site de vente en ligne

I. Un site de vente obsolète : présentation de M. Souris

II. Recueil des proposition et débat,

III. Tâches à réaliser pour la prochaine réunion.

La réunion s'est achevée à 16h, par la répartition des tâches entre les participants. Un nouveau point est prévu le 25 mars à 14 heures.

B. Techniques et compétences utiles



Prendre des notes

Deux techniques différentes de prise de notes sont envisageables, dès lors que l'objectif est de rédiger un compte rendu de réunion. Vous pouvez effectuer une prise de notes traditionnelle, au fil du discours, en veillant à retenir l'essentiel. Si certaines déclarations paraissent particulièrement importantes, on pourra les rapporter en intégralité, en ayant recours à des citations ;

La deuxième solution consiste à s'appuyer sur une connaissance préalable des points à l'ordre du jour, ce qui permet de préparer un tableau. Vous n'aurez plus qu'à le remplir au cours de la réunion. Cette solution est à privilégier, en particulier si les réunions sont régulières et suivent le même schéma.

Exemples

Les trois (3) colonnes suivantes conviennent pour de nombreux comptes rendus :

Problèmes évoqués	Décisions prises	Qui fait quoi ?

Mais d'autres types de tableaux sont envisageables. Par exemple :

Points à l'ordre du jour	Résumé des débats	Décisions prises/suite à donner

Ou encore :

Question abordée	Nom de L'intervenant	Contenu de L'intervention/ Des débats	Proposition	Actions A entreprendre

La technique de la prise de notes en tableau a pour avantage de faciliter le recueil des informations, mais aussi de mettre immédiatement en évidence la visée opérationnelle du compte rendu à rédiger (du problème à l'action).

Dans le cas où l'on est soi-même acteur de la réunion (et pas simplement secrétaire de séance), on pourra rajouter une quatrième colonne, dans laquelle l'on note avant les débats les questions que l'on souhaite soulever.

Organiser le compte rendu

Différents types d'organisation sont possibles. Le compte rendu chronologique rend compte des événements ou des débats dans l'ordre où ils se sont déroulés. Ce type de compte rendu s'utilise lorsque l'on souhaite mettre en valeur la progression de la réflexion ou encore lorsque chacune des interventions doit être conservée telle qu'elle a été présentée durant la réunion.

Exemple

La rédaction d'un compte rendu chronologique fait appel à des formulations telles que : « M. Souris prend la parole pour déclarer que Mme Clavier lui répond que ... M. Clé s'offusque de la remarque de M. Souris et M. Câble le soutient... ». Des intertitres permettent de structurer a posteriori les étapes du débat et sont rajoutées par le rédacteur :

- Ergonomie du site de vente : obsolète et peu attractive.
- Problèmes récurrents de déconnexion.
- Mauvaise gestion des références produits.

Les principaux écueils du compte rendu chronologique sont aisément perceptibles dans l'exemple ci-dessus : le texte est long, les débats sont rapportés de manière quasi exhaustive, la lecture du compte rendu est laborieuse, les décisions prises ne sont pas mises en valeur. Généralement, dans un souci de concision et d'efficacité, on privilégie un plan thématique. Il présente l'avantage de supprimer les digressions et les répétitions, fréquentes lors de débats ou d'une réunion où plusieurs personnes s'expriment successivement. Le compte rendu thématique met l'accent sur les différents aspects du problème traité. Il peut aussi être organisé en fonction des acteurs, lorsque le rédacteur choisit de regrouper les différentes interventions de chacun des participants.

Exemple

1. Mise à jour du site de vente en ligne : une nécessité.
 - Relevé et classement des problèmes rencontrés par le site, le rendant obsolète.
2. Améliorations à apporter.
 - Relevé et classement des propositions d'améliorations faites par les participants.

3. Répartition des tâches et calendrier.

Le plan chronologique permet un compte rendu **analytique**, dans lequel l'opinion des intervenants est mise en évidence, à l'aide de résumés des différentes prises de parole. A l'inverse, le plan thématique est plus **synthétique**. Il met en valeur les idées clés, ce qui permet au destinataire d'aller plus vite à l'essentiel. Il est donc plus clair et orienté vers l'action.

Dans le même souci d'efficacité qui préside à la rédaction de comptes rendus synthétiques, de plus en plus d'entreprises utilisent une **présentation synoptique**, en tableau de trois à quatre colonnes. Ce type de compte rendu permet de fournir rapidement une vision d'ensemble d'une situation ou d'un débat (actions, idées, personnes impliquées, dates et délais, ect.). Le compte rendu synoptique peut précéder la diffusion d'un compte rendu plus détaillé, ou encore l'accompagner, à la manière d'un résumé ou d'un sommaire.

Exemple

 ○ BELLE FACE  Compte rendu de la réunion de l'équipe informatique  10 mars 20xx			
Analyse des problèmes Rencontrés par le site	Solutions envisageables	Acteurs impliqués	Echéancier

La rédaction : neutralité et synthèse

L'objectivité étant de mise dans la rédaction d'un compte rendu, il convient de privilégier un style impersonnel. L'emploi de la première personne du singulier est à bannir.

Au besoin, si le rédacteur est lui-même intervenu dans les débats, il pourra parler de lui à la troisième personne, comme lorsqu'il cite les autres participants.

Exemple

Si le compte rendu de la réunion du service informatique de l'entreprise Amour de plante est rédigé par M. Câble, ce dernier pourra écrire : « M. Câble apporte son soutien à l'intervention de M. Clef, dont il partage les analyses. »

La voix passive constitue une tournure quelque peu lourde, qu'il vaut mieux employer avec parcimonie. Néanmoins, lors de la rédaction d'un compte rendu, elle se révèle très utile pour garantir la neutralité. De même, le recours au pronom impersonnel « on » évite, lorsque c'est souhaitable, de citer une personne précise.

Exemples

- « Une baisse sensible et régulière de la fréquentation du site de vente en ligne a été constatée. » (Voix passive)
- « On a pu constater une baisse sensible et régulière de la fréquentation du site de vente en ligne. »

Le compte rendu thématique suppose une présentation synthétique des débats. Lorsqu'une intervention est particulièrement importante, par les idées qu'elle a présentées ou parce que la prise de parole a duré plus longtemps que les autres, on pourra résumer les propos de l'intervenant. Mais lorsque plusieurs personnes formulent des remarques brèves, on se contentera généralement d'une formulation synthétique, qui ne cite pas les paroles.

Exemple

« A l'issue de la présentation des problèmes par M. Souris, le débat s'engage sur les solutions à apporter » ou encore « le débat s'engage sur la pertinence d'une refonte complète du site de vente en ligne. »

Cette formulation synthétique sert d'introduction à un résumé des différents points de vue : « Alors que M. Souris et Mme Clavier s'orientent vers une refonte totale, M. Clef et M. Câble sont partisans d'améliorations ponctuelles.

Cette deuxième solution permettrait d'éviter une trop longue période d'inactivité du site, durant sa refonte. » On notera l'utilisation dans cette dernière phrase du discours indirect libre, qui évite la répétition du verbe de parole et permet d'alléger la rédaction.

Voici une liste de verbes utiles à la rédaction de comptes rendus ou de procès-verbaux.

<i>L'intervenant exprime une opinion</i>	<i>Affirmer -défendre – demander- croire nécessaire de – exprimer le souhait - faire valoir- proposer –réclamer – suggérer - revendiquer- inviter à - réitérer une demander - donner son point de vue</i>
<i>L'intervenant donne Son accord</i>	<i>Adhérer à – acquiescer - abonder dans le sens de – appuyer – approuver – corroborer – confirmer – donner son accord (ou son accord de principe) – être d'accord pour</i>
<i>L'intervenant marque son opposition</i>	<i>Indiquer (ou marquer) son désaccord – contester –rejeter – réfuter - s'élever contre – nier – désapprouver – nier</i>
<i>L'intervenant émet des reserves</i>	<i>Critiquer – déplorer – regretter – redouter – reprocher – s'inquiéter de – s'interroger – s'étonner de – douter du bien-fondé – objecter – critiquer</i>
<i>L'intervenant expose des faits ou apporte des informations</i>	<i>Expliquer – exposer – affirmer – apporter des précisions – compléter – expliciter – attirer l'attention sur – faire remarquer – faire mention de – indiquer – mentionner – porter à l'attention – signaler – souligner – tenir à faire remarquer</i>

2. LE PROCES VERBAL

Le procès-verbal, contrairement à son appellation, est un document écrit qui relate ce qu'un agent de l'autorité a vu ou entendu dans l'exercice de ses fonctions. C'est un compte rendu mais un compte rendu particulier qui est destiné à faire foi jusqu'à l'administration de la preuve contraire.

Le PV a été repris par l'administration pour désigner des documents qui ne sont que des comptes rendus ordinaires, sans valeur spéciale.

A. Le procès-verbal judiciaire

C'est un acte authentique destiné à servir de preuve. Il ne peut être établi que par un agent commissionné par les autorités judiciaires, à la demande de ces autorités ou des autorités administratives.

Il est rédigé sur papier libre ou sur formulaire imprimé. Il doit comporter toutes les mentions utiles et le titre « PROCES VERBAL » suivi de sa qualification. Il commence par l'indication de la date (en toutes lettres) suivi de l'heure : « L'an deux mil et le treize janvier à quinze heures » .

Il est rédigé à la première personne du pluriel « nous » qui est un signe de modestie et non de majesté. La formule finale revêt aussi un certain formalisme un peu vieillot mais qui garde tout son charme (En foi de quoi, nous avons établi le présent procès-verbal et signé avec les témoins, après en avoir donné lecture à ceux-ci).

B. Le procès-verbal administratif

C'est celui qu'un agent de l'administration dresse à l'occasion de certains événements ou circonstances particulières en relation avec l'exercice de ses fonctions. C'est le cas lorsqu'il y a lieu de rendre compte de l'exécution d'une mission mettant en cause des particuliers et accomplie selon des règles précises ; lorsqu'il y a lieu d'établir contradictoirement un partage de responsabilités, de constater des droits ou des infractions à des règles administratives.

Les principaux services émetteurs de PV administratifs sont les services des finances, de l'inspection du travail et des lois sociales, du contrôle des prix, des domaines, etc.

D'autres procès-verbaux ne concernent que la vie interne du service. Ce sont les comptes rendus solennels d'opérations passées entre deux agents qui ont pour objet de délimiter les responsabilités de chacun d'eux et d'éviter les contestations ultérieures (procès-verbal de passation de charges ou de services, procès-verbal de mutations de comptables).

Le procès-verbal administratif n'est pas soumis à la même rigidité et au même formalisme que le procès-verbal judiciaire. Si l'agent agit seul il écrira « je soussigné ». Ces PV sont généralement établis sur des formulaires imprimés pour éviter d'oublier des mentions indispensables.

C. COMPTE RENDU ET PROCES-VERBAL

Comme le compte rendu, le procès-verbal a une fonction informative et vise à conserver la mémoire des faits et des propos, en les retraçant de manière détaillée. Il présente d'autres similitudes avec le compte rendu : en particulier la rédaction neutre, précise et fidèle. Mais en tant que témoignage authentifié, il peut servir de preuve. Son approbation par les participants (généralement lors de la réunion suivante) est indispensable à son authentification. En d'autres termes, là où le compte rendu se contente de témoigner de manière objective, le procès-verbal atteste des faits ou des débats.

En raison de son statut plus formel, le procès-verbal doit comporter les mentions obligatoires suivantes (dont certaines figurent aussi dans le compte rendu) :

- Le nom, le prénom et la qualité du rédacteur du procès-verbal (secrétaire de séance),
- Le nom, le prénom et la qualité des participants (ou des témoins, s'il s'agit d'un accident),
- L'ordre du jour complet pour une réunion, l'objet du procès-verbal dans les autres cas,
- La date, le lieu et l'heure d'ouverture et de clôture de la réunion,
- Le nom et la qualité du président de séance,
- Le nom des participants excusés, absents représentés,
- La signature du secrétaire de séance, éventuellement du secrétaire adjoint.

De manière à garantir la fiabilité du procès-verbal, le secrétaire de séance (ou le secrétaire adjoint) font en principe partie des participants, tandis que la rédaction des comptes rendus peut être confiée à une personne extérieure au groupe, par exemple une secrétaire de l'entreprise.

Compte rendu et procès-verbal sont rédigés pour les absents, mais ont aussi pour fonction de raviver la mémoire des participants. En créant une mémoire écrite des débats et des événements, on fournit un outil de travail efficace et on renforce la cohésion des équipes.

✓ A RETENIR

Le compte rendu a pour objectif de garder la mémoire des débats ayant eu lieu lors d'une réunion. Le procès-verbal constitue une forme particulière de compte rendu, plus officielle. Le rédacteur ne prend pas position : la rédaction est neutre et objective. Un effort de synthèse est nécessaire pour résumer les différentes prises de parole. Le compte rendu peut aussi s'employer pour une visite (par exemple une visite de chantier). Il permet de garder une trace d'un événement ou un accident. Le compte rendu peut être chronologique, thématique ou encore logique.