

- Module	Techniques de communication professionnelle : Règles de base de la rédaction professionnelle (écrits administratifs et commerciaux)
----------	---

➤ Objectifs de l'élément du module

• Objectifs généraux:

- Initiation aux techniques de la communication écrite ;
- être capable de communiquer par écrit dans un contexte de travail ;
- être en mesure de structurer les données nécessaires à la rédaction d'un courrier ;

• Objectifs spécifiques:

- Définir la communication écrite
- connaître les règles de la communication écrite
- découvrir les spécificités du langage professionnel ;
- connaître les règles de présentation et de rédaction des écrits professionnels ;
- rédiger et présenter un courrier en adaptant le message à la cible et à l'objectif ;
- délivrer un message complet, clair, précis, concis et objectif ;
- rechercher efficacement un emploi.

➤ Contenu du module

I- LA COMMUNICATION ECRITE :

- 1.1- Définition de la communication écrite
- 1.2- Techniques de base de la communication écrite

II- LES SPECIFICITES DU LANGAGE PROFESSIONNEL

- 2.1- Le registre de langage
- 2.2- Le vocabulaire

III- QUELQUES EXEMPLES DE SUPPORTS DE LA COMMUNICATION INTERNE

- 3.1- La lettre administrative
- 3.2- Le bordereau d'envoi
- 2.3- Le compte rendu
- 2.4- Le procès verbal

IV- LA LETTRE EN FORME ADMINISTRATIVE

4.1- Les règles de présentation et de rédaction des écrits professionnels

- Le papier
- L'en-tête
- La date
- La souscription
- La référence
- Les pièces jointes
- La signature

4.2- Les formes d'attaque dans la lettre officielle

4.3- Le choix de la formule de politesse finale

V- LA LETTRE EN FORME PERSONNELLE

5.1- Les règles de présentation et de rédaction de la lettre en forme personnelle

- L'autorité signataire
- Le destinataire

5.2- La formule d'appel dans la lettre en forme personnelle

5.3- La formule de politesse

VI- QUELQUES MODELES DE LETTRES

6.1- La demande de documentation

6.2- La réponse à la demande de documentation

6.3- La lettre de réclamation

VII- La recherche d'emploi

7.1- La lettre de demande d'emploi

7.2- Le curriculum vitae

7.3- La lettre de motivation

I- LA COMMUNICATION ECRITE :

La communication désigne toute opération de transfert ou d'échange d'informations entre un « émetteur » et un « récepteur ». Pour établir une communication, le message transmis, qu'il soit verbal ou non-verbal doit être compréhensible par le récepteur.

1.1-Définition de la communication écrite

La communication à l'aide des mots est la communication verbale. Elle peut être orale ou écrite. Dans le cas précis **d'un message écrit l'énoncé est une combinaison de signifiants et de signifiés et le destinataire est éloigné. Le message doit donc être complet, lisible et achevé sur un support adapté.**

La production écrite est donc un acte de communication. C'est une activité intellectuelle centrale qui nécessite l'utilisation optimale de notre cerveau. Elle possède deux codes :

- **Le code discursif** : qui consiste en une notation écrite pure et simple de la parole ou la mise en codage des sons articulés en signes alphabétiques sur le papier ou sur ordinateur ;
- **Le code documentaire** : consiste en une disposition spatiale des traces, c'est la mise en page, la présentation du texte : (mise en forme appliquée ; mise en page des paragraphes et illustrations,...)

1.2-Techniques de base de la communication écrite

Une production écrite sera plus efficace si, au préalable, le rédacteur prend la peine de passer par quatre phases en interaction :

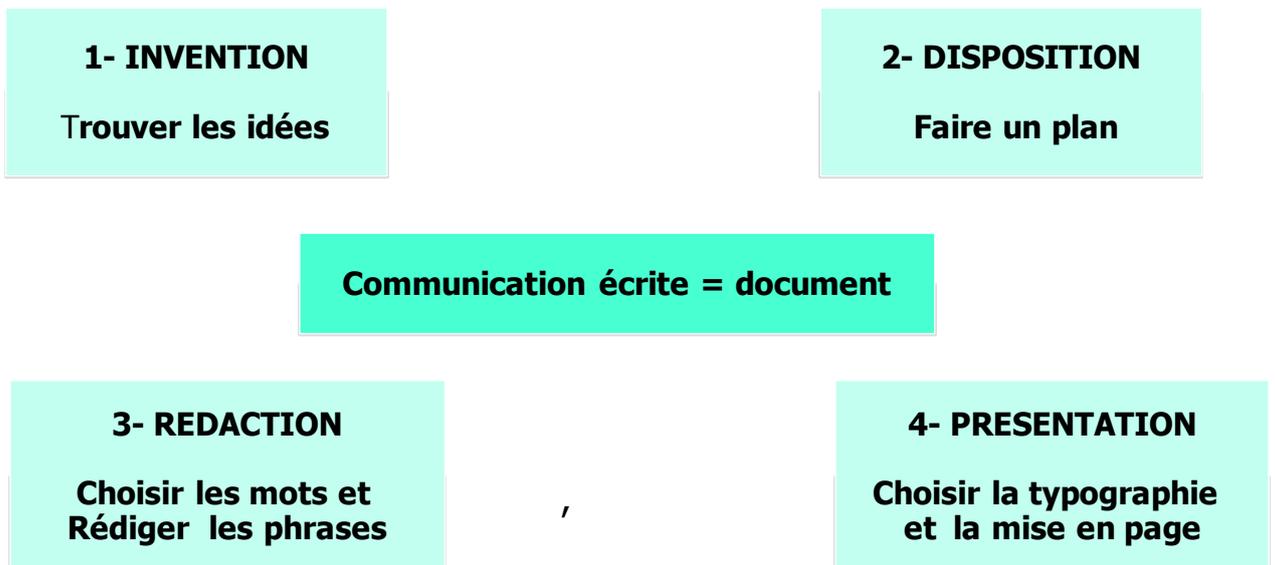
- Déterminer l'objectif dominant ;
- Intégrer certaines caractéristiques du lecteur ;
- Distinguer la partie essentielle du message ;
- Choisir la forme adéquate.

La lisibilité d'un document écrit dépend principalement de sa capacité à rendre la lecture efficace. Lire et écrire sont deux opérations complémentaires. Un **document lisible** est un document qui peut **se lire vite, se comprendre facilement et se mémoriser rapidement** :

- **La lisibilité du code discursif** concerne essentiellement les éléments qui véhiculent le contenu du discours écrit. Il s'agit de :

- **La lisibilité du plan ;**
 - Introduction ;
 - Développement ;
 - Conclusion ;
 - **La lisibilité des paragraphes ;**
 - **La lisibilité des phrases ;**
 - **La lisibilité de la ponctuation ;**
 - **La lisibilité du vocabulaire ;**
- **La lisibilité du code documentaire** facilite la perception verbo-visuelle du texte. La présentation est l'élément qui assurera cette fonction et permet une perception globale du texte. Elle comprend :
- **La typographie** : (taille et style des caractères)
 - **Les visuels** : (tableaux, graphiques, dessins, schémas, digrammes,...)
 - **La mise en page** :(organisation de la page en fonction de la nature du message et des usages de l'administration).

PHASES D'ELABORATION DE L'ECRIT



II- LES SPECIFICITES DU LANGAGE PROFESSIONNEL

Dans le domaine professionnel, on utilise un langage courant, combiné à un vocabulaire adapté à la profession.

2.1- Le registre du langage professionnel

Le niveau de langage correspond au style et à la forme du message. On distingue généralement trois niveaux de langage:

- Le langage relâché;
- le langage soutenu;
- le langage courant ou usuel.

Dans le langage professionnel seul le langage courant est utilisé, les messages y sont toujours exprimés sur un ton mesuré et présentent les caractéristiques suivantes:

- les phrases sont courtes et construites simplement: sujet, verbe, complément;
- la rédaction est précise;
- les temps et les modes de conjugaison les plus employés sont:
 - le présent de l'indicatif, l'imparfait, le futur et le passé composé de l'indicatif;
 - le présent du subjonctif et du conditionnel;
- dans les lettres, en particulier, le plus couramment employé est la première personne du pluriel (nous);
- les messages écrits ne comportent jamais de titre, mais un objet; celui-ci évoque le fait qui est à l'origine de la rédaction du message.

2.2- Le vocabulaire

Les messages professionnels sont exprimés dans un niveau de langage usuel et dans un registre mesuré; ils utilisent un langage correcte et adapté au destinataire et au contexte et parfois un vocabulaire spécialisé, propre à l'activité de l'organisation (langage commercial, bancaire, juridique, technique, scientifique, médical,...) mais respectant toujours les règles d'orthographe et de syntaxe.

Tout message professionnel se termine par une "prise de congé" ou formule de politesse adaptée au destinataire.

III- QUELQUES EXEMPLES DE SUPPORTS DE LA COMMUNICATION INTERNE

La rédaction administrative constitue une voie privilégiée d'amélioration des rapports entre l'administration et les usagers. Elle devra faire l'objet d'un soin particulier.

Les règles de la correspondance administrative sont très strictes. Il faut suivre des règles, juridiques, réglementaires, administratives et linguistiques. La correspondance administrative a l'avantage sur un contact direct ou téléphonique de laisser **une trace** et donc d'être un **moyen de preuve**. Elle doit donc comporter toutes les indications nécessaires à l'identification du service qui en est à l'origine et du fonctionnaire qui endosse la responsabilité de son contenu.

Les principaux supports de la correspondance administrative sont la lettre administrative, le bordereau d'envoi, la note, le rapport ou compte rendu et le procès verbal.

3.1- La lettre administrative

La lettre administrative est le document le plus généralement employé par l'administration quand elle s'adresse à un destinataire bien déterminé. Elle se présente sous deux formes :

- la forme administrative ;
- la forme personnelle.

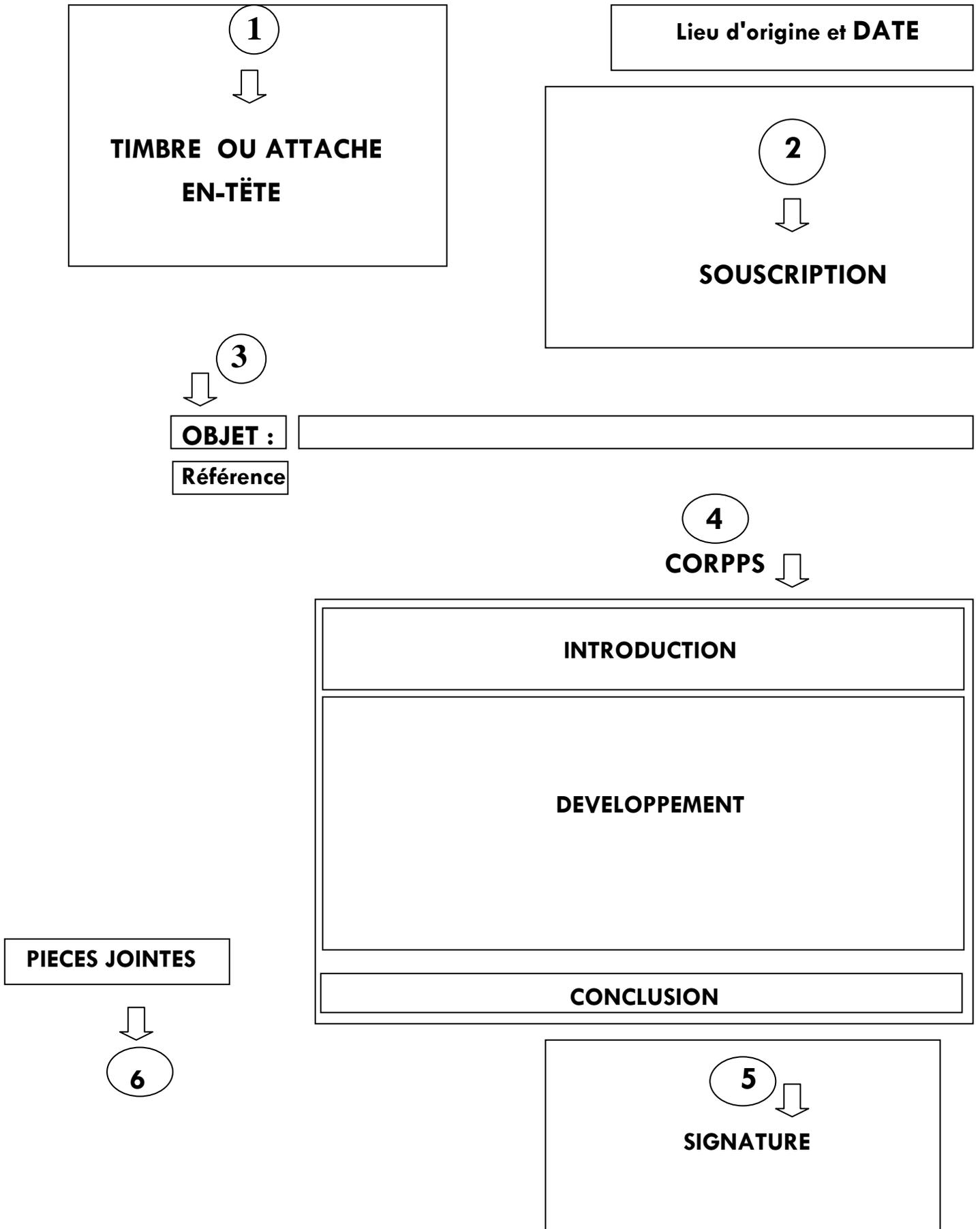
3.1.1- La lettre en forme administrative

Le destinataire est un fonctionnaire (ou représentant d'un service public), mais qui n'appartient pas à la même administration que le signataire de la lettre, ou qui n'est pas rattaché à la même unité administrative. En effet à l'intérieur d'une même unité administrative, on n'échange pas de lettres mais des notes.

Il faut donc :

- Etablir un plan ;
- tenir compte du ou des destinataire(s) ;
- choisir les arguments ;
- sélectionner les mots adaptés au récepteur ;
- respecter les règles de lisibilité ;
- aller à l'essentiel ;
- utiliser les formules positives ;
- veiller à la clarté et la simplicité au niveau de la syntaxe ;
- utiliser le langage adapté au contexte ;
- respecter les normes et les consignes.

A- Présentation standard de la lettre administrative



1)- Le papier : Le papier utilisé est un papier de format 21x29,7 cm.

2)- Le timbre ou en-tête : c'est l'ensemble des mentions qui figurent généralement dans l'angle supérieur gauche du document. Il a pour objet d'identifier l'administration ou le service émetteur. Il permet donc de déterminer l'origine du document. Il comprend en général trois mentions :

- le nom de l'administration émettrice ;
- la désignation de la direction ou du service et du bureau concerné ;
- le numéro d'enregistrement (référence du document) ;

Exemple :

**UNIVERSITE MY ISMAIL
FACULTE DES SCIENCES ET TECHNIQUES
ERRACHIDIA
SERVICE DES AFFAIRES ESTUDIANTINES
N°/ 0012 /2016**

3)- La date : elle figure en haut à droite, à la suite du nom de la ville d'origine. Elle doit être, en principe, celle du jour de la signature de la lettre.

4)- La souscription : elle est indiquée sous le lieu et la date ; elle comporte avec la mention de l'autorité signataire, celle du destinataire (les deux désignés par leur fonction à l'exclusion de leur nom).

Exemple :

**Le Doyen de la Faculté des Sciences et Techniques d'Errachidia
A
Monsieur le Doyen de la Faculté Polydisciplinaire d'Errachidia**

Deux principes à respecter en ce qui concerne l'acheminement du courrier administratif:

- Ne jamais écrire directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable;
- La correspondance administrative doit toujours être acheminée par la voie hiérarchique (sous couvert de l'autorité dont l'auteur de la lettre dépend immédiatement).

Exemple :

Monsieur le Doyen de la Faculté Polydisciplinaire d'Errachidia

A

Monsieur le Ministre de l'Enseignement Supérieur.....

S/C de Monsieur le Président de l'Université Moulay Ismail

5)- L'objet: Il indique en quelques mots la nature de la question traitée. Il permet ainsi l'acheminement rapide du courrier à son destinataire et de le renseigner sur l'importance du document qui lui est adressé.

6)- La référence: (des documents existants) c'est un rappel des documents antérieurs auxquels le rédacteur se reporte ou répond. Elle a pour but:

- D'indiquer au destinataire les correspondances ou autres documents se rapportant à l'affaire;
- De retrouver rapidement les documents rappelés;
- De suivre dans le temps le déroulement de l'affaire traitée.

7)- Les pièces jointes: Lorsque des pièces sont annexées à la lettre, leur nature et leur nombre sont mentionnés sur la lettre.

8)- La signature: Deux cas sont à considérer:

- Le signataire de la lettre est la personne qui détient l'autorité;
- Le signataire de la lettre ne détient pas l'autorité, sa signature est alors précédée d'une attache qui indique sa qualité et la justification de ses pouvoirs:

Exemple :

- **Par délégation :** (acte réglementaire):

Pour le Doyen et par délégation

Le Secrétaire général de la FPE

- **Par autorisation:** (verbale)

Pour le Doyen et par autorisation

Le Vice doyen de la FPE

- **Par ordre:** (autorisation restreinte et momentanée)

Pour le Doyen et par ordre

Le Secrétaire général de la FPE

- **Pour ampliation:** utilisée pour authentifier la duplication d'un document administratif.

Pour ampliation

Le Secrétaire général de la FPE

- **Pour "copie certifiée conforme" à l'original**

Elle indique la concordance de la copie à l'original (sans pour autant la rendre authentique).

B- Construction de la lettre administrative

- L'introduction :

- présente l'affaire, la question ou le problème que l'on va traiter, de façon rapide et complète,
- résume les idées essentielles de la demande,

- Le développement

- examine sur le fond, l'affaire, la question ou le problème traité. C'est dire l'importance de l'argumentation qui s'appuiera sur les textes réglementaires et législatifs mais aussi sur les faits.
- expose les faits et les arguments de manière progressive (c'est-à-dire des moins importants à ceux qui justifient la décision),
- est équilibré entre ses différentes parties, séparées par des transitions qui permettent de respecter l'unité et la progression.
- respecte la lettre des cinq "C" : clair, complet, concis, convaincant (objectifs), correct (poli, d'une bonne tenue).

- La conclusion

- fait connaître, d'une manière précise et sans ambiguïté possible, la décision de l'administration (que la réponse soit affirmative, négative ou d'attente). Il est bon de préciser que :
- l'expression bien vouloir donne une idée de déférence, de courtoisie. Elle est utilisée par le subordonné

3.1.2- La lettre en forme personnelle

Elle est utilisée lorsque le destinataire est un particulier (usager), cependant, une autorité administrative peut s'adresser quelques fois à un fonctionnaire en lui adressant une lettre personnelle dont la présentation est différente de celle étudiée plus haut.

1)-L'autorité signataire

La lettre personnelle reprend l'entête, la date et le lieu, la mention de l'autorité signataire n'existe pas au niveau de la souscription, mais elle peut figurer dans l'entête.

2)- Le destinataire

Le destinataire fait l'objet d'un appel. La lettre est commencée sous forme personnelle après l'indication de la date.

- Monsieur,
- Madame,
- Mademoiselle,

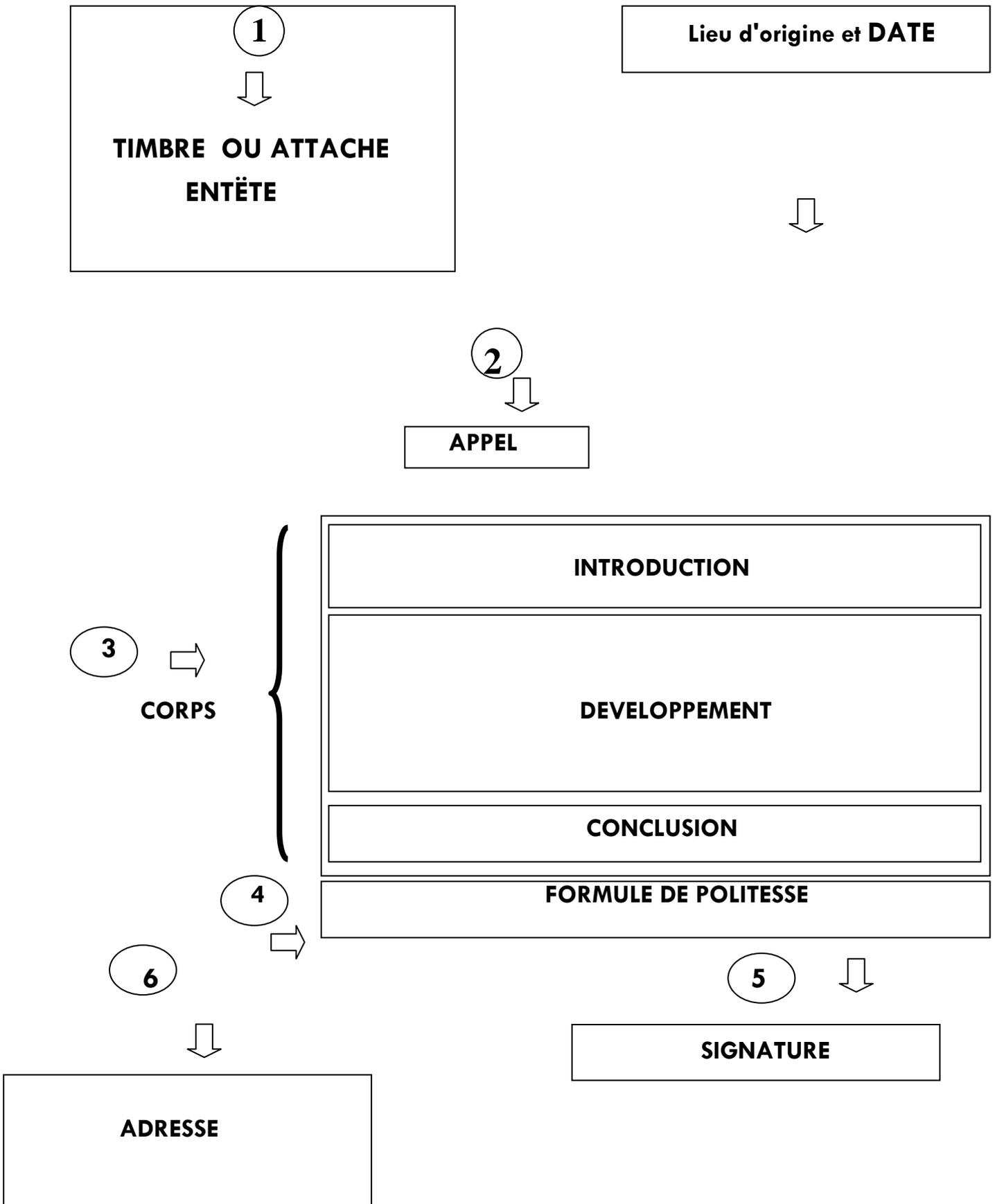
En cas de doute employer "Madame" au lieu de "Mademoiselle" pour les personnes privées.

Suivant les destinataires on emploiera les formules suivantes:

Autorités administrative:

DESTINATAIRE	FORMULE
- Le président de la Cour d'appel	Monsieur le président
- Le président du tribunal.	" "
- Le procureur général	Monsieur le procureur général
- Les préfets	Monsieur le Préfet
- Les sous –préfets	Monsieur ou Ma dame le sous –Préfet
- Les directeurs généraux des administrations centrales	Monsieur le Directeur Général
- Les recteurs d'académie, des universités	Monsieur ou Madame le Recteur
- Les doyens des Facultés	Monsieur ou Madame le Doyen
...	
➤ Autorités politiques	
Le chef du gouvernement	Monsieur le Premier Ministre
Les ministres, les secrétaires d'Etat	Monsieur ou Madame le Ministre
Les sénateurs	Monsieur ou Madame le Sénateur
Les députés	Monsieur ou Madame le Député

A- Présentation standard de la lettre administrative en forme personnelle



Plusieurs types de documents circulent au sein d'une administration. Ces documents sont entre autres :

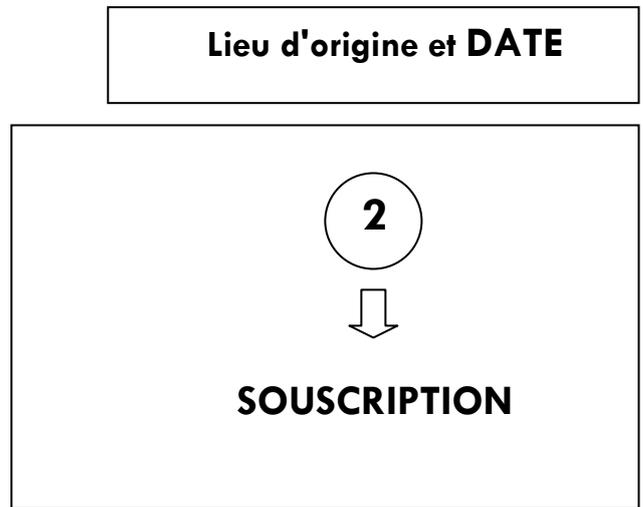
➤ **LE BORDEREAU**

Cet imprimé est destiné à l'acheminement des pièces d'un service administratif à un autre, chaque fois que cette transmission n'implique pas de commentaires qui justifieraient la rédaction d'une lettre d'accompagnement. Il reprend les mentions habituelles de la correspondance administrative et comporte un tableau en 3 colonnes (indication des pièces, nombre, observations).

Le recours au bordereau est surtout utile :

- lorsque la transmission comporte plusieurs pièces, le double du bordereau permet au service expéditeur de conserver une trace des documents transmis,
- dans le cas d'un envoi conjoint, permet d'éviter les confusions en regroupant les documents ayant trait au même objet;
- lorsque la pièce transmise est un original, le double du bordereau permet de situer rapidement le détenteur de la pièce en question.

Présentation standard du bordereau d'envoi



BORDEREAU D'ENVOI

Désignations des pièces	Nombre	Observations
		"Transmis"

Signature

➤ Le compte rendu ou rapport

Le rapport ou le compte rendu ont pour objet de restituer avec le maximum de précision et de concision, une information portant soit sur une **réunion**, soit sur une **situation**, soit sur un **incident** à un supérieur hiérarchique qui doit être mis au courant de l'événement.

- **Le rapport est établi** sur un incident imprévisible, un sujet touchant au fonctionnement de l'établissement:(réorganisation des services) ou sur un thème général (liaisons entre diverses administrations);
- **Le compte rendu** concerne essentiellement les débats d'une **conférence** ou ceux d'une **réunion**. S'il reporte la totalité des débats il est appelé compte rendu **intégral** et si il fait la synthèse de la discussion il sera qualifié **de synthétique**.

Bien que les deux termes sont couramment employés l'un pour l'autre, il faut souligner que le compte rendu se limite aux seuls faits dont le rédacteur a été témoin, alors que le rapport contient souvent des éléments de solution au problème traité.

Les deux doivent mentionner obligatoirement:

- la date, le lieu et l'heure de la réunion ou de l'incident,
- l'objet ou l'ordre du jour,
- le nom et qualité du président,
- les noms et qualités des participants ou des témoins,
- les noms et qualités des personnes excusées ou représentées,
- l'ordre du jour de la réunion;
- les interventions présentant un intérêt certain;
- la ou les décisions prises, s'il y'a vote il faut indiquer sa nature: (à bulletins secrets ou à mains levées et ses résultats: décompter les voix);
- la mention, s'il y'a lieu de la prochaine séance.
- le compte rendu de la réunion se termine habituellement par l'une des formules suivantes :

«L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à ... heures».

«Le président de la commission remercie les participants de l'aide qu'ils ont apportée à ses travaux et lève la séance à N heures».

Contrairement à la note le compte rendu ne comporte pas d'objet. Celui-ci est contenu dans le titre:

Compte rendu de la réunion du 20 Mars 2009 sur la réorganisation du Service des Affaires Estudiantines.

Le rapport et le compte rendu doivent être datés et signés par leur rédacteur.

➤ La note

La note est un document interne destiné à un supérieur hiérarchique ou à un autre service pour résumer un dossier ou faire le point sur une question, à un subordonné pour donner des indications (instructions) de travail. Elle peut également accompagner un document pour l'expliquer.

Il existe différents types de notes :

- **Note de service** : pour informer le personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service;
- **Note de transmission** : pour accompagner un dossier;
- **Note explicative** : donner au destinataire des précisions en ajoutant des explications à un sujet déjà traité;
- **Note impérative ou d'instructions** : constater des erreurs, des manquements, communiquer des ordres, des consignes...
- **Note de synthèse** : rédiger un document clair, précis et cohérent à partir d'informations diverses.

Elle se caractérise par sa concision qui doit faire ressortir les informations d'une manière claire. Elle doit, dans sa présentation, comporter un objet et, éventuellement, un numéro d'enregistrement. Elle est datée et, comme toute correspondance administrative, elle doit être signée.

➤ Le procès verbal

Le procès verbal est considéré juridiquement comme étant la relation faite par un ou plusieurs agents de l'autorité de ce dont ils ont été témoins, au fil des années son champ d'action s'accroît dans le domaine administratif. Ainsi il est considéré comme procès verbal tout compte rendu authentifié dont le contenu peut être générateur de droit pour les personnes concernées.

Ainsi il en est-il :

- Des procès verbaux des commissions administratives paritaires;
- des procès verbaux des élections;
- des procès verbaux des assemblées constitutives des coopératives, sociétés et associations;

S'il s'agit de la réunion des commissions, il faut s'assurer qu'il y a suffisamment de membres pour qu'elle puisse délibérer valablement (quorum).

Dans tous les cas, le procès verbal n'aura de valeur que dans la mesure où il sera signé, d'une part par le président de la séance et le secrétaire de la séance.

➤ **LE COMPTE RENDU**

C'est un document qui restitue tout ou une partie du contenu d'une réunion ou d'une activité.

Quel plan adopter ?

⇒ **L'introduction:** elle comprend :

- la date, le lieu et l'heure de la réunion,
- l'objet ou l'ordre du jour,
- les nom et qualité du président,
- les noms et qualités des participants,
- les noms et qualités des personnes excusées ou représentées.

⇒ **Le plan chronologique:** il rend compte des événements dans l'ordre exact où ils se sont déroulés.

⇒ **Le plan thématique:** il est le plus utile pour rendre compte d'une réunion il est ici inutile de rapporter les digressions et les répétitions difficilement évitables dans une discussion.

⇒ **La conclusion:** elle utilise habituellement la formule suivante :

«L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à ... heures.»

Le rédacteur doit s'imposer un maximum d'objectivité et si un vote intervient, il ne doit pas omettre d'indiquer sa nature (bulletins secrets ou à mains levées) et ses résultats (x voix pour, x voix contre...).

à

➤ **LE RAPPORT**

C'est une manière de rendre compte à une autorité responsable d'une question importante en lui proposant des solutions. Le rapport est un document qui sert, à partir de l'étude d'un problème ou de l'analyse d'une situation, à donner un avis motivé, à proposer une action. Il requiert des qualités de synthèse, de précision et de clarté. Sa présentation est la suivante :

⇒ **timbre, date et lieu, objet, référence, suscription** indiquant la qualité du rapporteur et celle du destinataire.

⇒ **une introduction**, qui peut comporter la référence aux faits ou aux instructions qui sont à l'origine du document. Un véritable exposé peut être nécessaire pour bien faire connaître l'objet du rapport. Néanmoins, l'introduction doit être la plus concise possible.

⇒ **un développement**, dont le nombre de parties sera adapté à chaque cas particulier. Il pourra énoncer les faits en première partie, puis les conséquences de ces faits en seconde partie, et examiner diverses solutions possibles.

⇒ **une conclusion**, qui exposera éventuellement des propositions de décision. Elle ne doit pas apporter d'informations nouvelles, ni résumer ce qui précède. Une formule finale peut être utilisée : "*si*

ces propositions recueillent votre agrément, je vous serais reconnaissant de bien vouloir me renvoyer le présent rapport revêtu de votre approbation".

⇒ **la signature** : le rapport est daté et signé par son rédacteur.

➤ **LA CONVOCATION:**

C'est un document destiné à convier une ou plusieurs personnes à une réunion. Il prend la forme d'une lettre administrative

à forme personnelle ou d'une note et comporte : l'objet de la réunion, l'ordre du jour, la date et l'heure, le lieu exact, l'indication

de la personne qui présidera, les personnes invitées. On convoque de supérieur à subordonné, sinon on invite.

Les notes

La note est un document interne destiné :

⇒ à un supérieur hiérarchique ou à un autre service pour résumer un dossier ou faire le point sur une question,

⇒ à un subordonné pour donner des indications (instructions) de travail.

Elle peut également accompagner un document pour l'expliquer.

Elle se caractérise par sa concision.

Il existe différents types de notes :

⇒ *note de service* : informer le personnel d'une disposition officielle concernant l'organisation du service

⇒ *note de transmission* : pour accompagner un dossier,

⇒ *note explicative* : donner au destinataire des précisions en ajoutant des explications à un sujet déjà traité,

⇒ *note impérative* : constater des erreurs, des manquements,

⇒ *note de synthèse* : rédiger un document clair, précis et, cohérent à partir d'informations diverses

Les notes sont des écrits à caractère interne. On peut les classer en deux catégories :

- Les notes de service
- Les autres notes

Les notes de service

Elles circulent verticalement, de façon descendante (d'un échelon hiérarchique supérieur vers des échelons hiérarchiques inférieurs) ou horizontalement (émetteur et destinataires sont au même niveau hiérarchique).

Objectif : Donner un ordre, une info, une décision prise par la hiérarchie-

Elle est interne

- **Contenu** : Texte bref, précis, soigné et clair

Expose des faits, des opinions, des recommandations, des solutions, Décrit des opérations à effectuer , Concerne un seul sujet, Un plan cohérent.

Forme : ○

- Un titre, parfois un N°, une réf ○
- Le service émetteur
- Destinataire(s) - L'objet - La date
- Moyen de transmission
- Pas de titre de civilité, pas de formule de politesse
- Nom du signataire et fonction
-

On distingue:

b **La note d'instructions (communique des ordres, des consignes)**

b **La note d'information (communique des décisions, des événements, des informations)**

Les autres notes

Circulent verticalement elles aussi mais souvent de façon ascendante (d'un échelon inférieur vers un échelon supérieur).

- **La note de synthèse** (résumer un ensemble d'info, pour un responsable , pour lui éviter une lecture fastidieuse).
- **La note (sans autre précision) ou le «mémoire»** (se situe à mi-chemin entre la note d'information et la note de synthèse. Rend compte d'une activité, informe d'un fait, rappelle un fait...)