

Les bonnes pratiques des écrits professionnels

Table des matières

I. Écrits professionnels externes	3
A. Définition	3
B. Courrier	3
C. Mail	8
D. Télécopie ou fax	10
II. Exercices	13
A. Exercice : Quiz	13
B. Exercice : Ordonnancement	13
III. Écrits professionnels internes	14
A. Introduction	14
B. Note de service	15
C. Note d'information	16
D. Mail en communication interne	17
E. Compte rendu	17
IV. Exercices	19
A. Exercice : QCU/QCM	19
B. Exercice : Catégorisation	19
V. Essentiel	20
VI. Auto-évaluation	21
A. Exercice	21
Solutions des exercices	23

I. Écrits professionnels externes

Contexte

Qu'est-ce qu'un **écrit professionnel** ? Tout document émis ou reçu par l'entreprise est un écrit professionnel à partir du moment où des informations y sont consignées.

En cela, **nous notons une différence entre document non rédigé et document rédigé**. Un formulaire est un document et un courrier est également un document. Le premier est un document non rédigé et le deuxième est un document rédigé.

Nous distinguons les écrits professionnels internes des écrits professionnels externes à l'entreprise. Un courrier n'a pas sa place en communication interne, une note ne sort jamais de l'entreprise.

En communication interne, le sens de **communication** est très important. Vous devez vous adresser à votre supérieur hiérarchique ? Alors il s'agit du sens de communication ascendant. Un mail à un manager ne sera pas rédigé de la même façon qu'un mail adressé à un collègue.

Pour résumer, nous dirons que **la présentation et la rédaction des écrits se font en fonction des acteurs et du message à délivrer, mais aussi des objectifs (informer, déclencher l'action, convaincre) et du contexte interne ou externe**.

A. Définition

La **communication externe** est la **diffusion et la réception des informations vers l'extérieur de l'entreprise et s'adresse aux acteurs externes**.

Les écrits professionnels externes sont surtout les courriers, les mails, les télécopies lorsqu'il s'agit d'un échange entre deux personnes ou du moins entre deux entités. Les acteurs externes de l'entreprise sont les clients, les fournisseurs, le public, les partenaires, les collectivités.

B. Courrier

Définition

Le courrier, ou la lettre, est le document de communication externe par excellence. Depuis Internet, nous communiquons beaucoup par mail. Il s'agit d'une forme de courrier électronique, d'où son nom moins utilisé de « courriel ».

Le gabarit de la norme AFNOR (Association Française de Normalisation) NZ-11-001 ou la lettre à la française

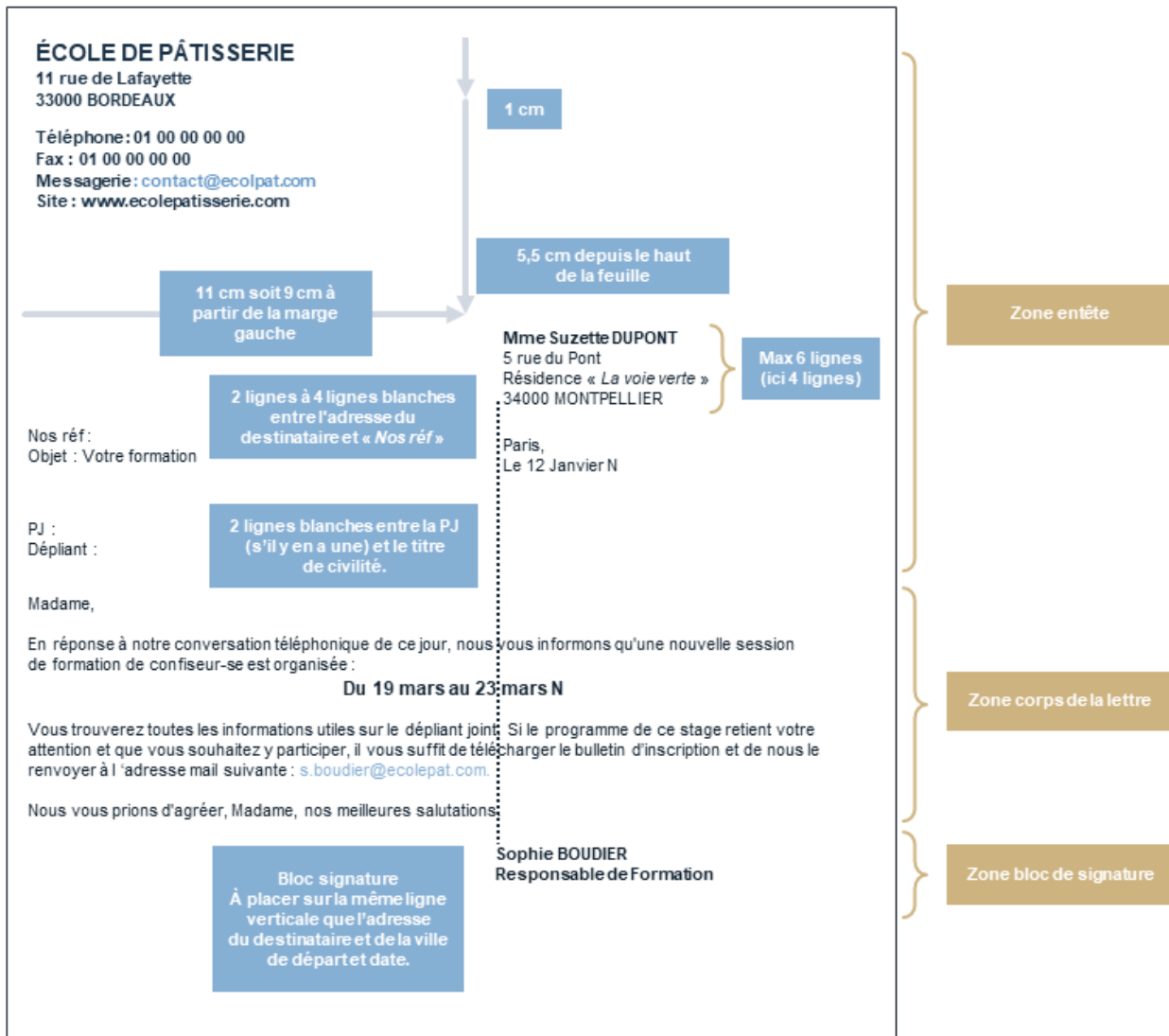
Je vous propose, ci-dessous un exemple de lettre à la française.

Un courrier doit être présenté obligatoirement sur une **feuille A4**. L'adresse du destinataire doit apparaître dans une enveloppe à fenêtre. Les coordonnées de l'émetteur doivent comprendre : l'adresse géographique, l'adresse mail, le site internet, mais surtout les coordonnées juridiques (SIRET ou SIREN et autres numéros d'agrément).

Le courrier se saisit en interligne 1. Aucun autre interlignage n'est accepté.

Le courrier est décomposé en plusieurs zones :

- **Zone entête**
- Zone **corps de la lettre**
- Zone **bloc de signature**



Source : exercice personnel

La zone entête

La zone entête est particulièrement importante dans sa présentation.

Elle comprend les éléments suivants :

- Émetteur.
- Destinataire (au minimum sur 4 lignes – Code postal sans espace et ville en majuscules).
- Objet.
- Ville de départ et date.
- Nos références (non obligatoire, mais utile en cas de tenue d'un tableau de bord « chrono »).
- PJ si nécessaire. La PJ doit être mentionnée et dans le corps de la lettre et en entête.
- La mention « *Lettre recommandée avec accusé de réception* » doit être indiquée s'il s'agit d'un courrier recommandé bien sûr. Il est vivement conseillé de reporter le numéro de l'imprimé de recommandé sur le courrier lui-même.

ÉCOLE DE PÂTISSERIE
11 rue de Lafayette
33000 BORDEAUX

Téléphone : 05 00 00 00 00
Fax : 05 00 00 00 00
Messagerie : contact@ecolpat.com
Site : www.ecolepatisserie.com

Les coordonnées de l'émetteur doivent être placées en haut de la feuille dans la partie entête. Il est essentiel de garder au minimum 1 cm de marge. Il est recommandé de réaliser un papier à entête reprenant les éléments de la charte graphique de l'entreprise (couleurs, logo).

Mme Suzette DUPONT
5 rue du Pont
Résidence « La voie verte »
34000 MONTPELLIER

Max 6 lignes (ici 4 lignes)

L'adresse du destinataire, ici Mme Suzette DUPONT, doit être placée entre 9 et 11 cm à partir de la marge à gauche. Les marges latérales sur Word sont de 2,5 cm. On pourra placer un retrait à 8 ou 9 cm à partir de la marge à gauche.

Nos réf. : Paris,
Le 12 janvier N

Entre Nos réf. (référence de l'émetteur) et la ville de départ, nous devons placer une tabulation. Il faut que l'adresse du destinataire, la ville de départ et la date soient placées sur la même verticale. La référence permet de rappeler la référence dans le courrier de réponse à « Vos réf. » Il s'agit d'un code qui peut être constitué ainsi : initiales du signataire / initiales du rédacteur (secrétaire) – numéro d'ordre.

Objet : Votre formation
L'objet est obligatoire, c'est un résumé du courrier

P.J :
Dépliant

La pièce jointe est mentionnée et dans le corps du courrier et dans l'entête si effectivement il y en a une.

La zone corps de la lettre

La zone corps de la lettre est constituée du titre de civilité, du message rédigé et de la formule de politesse.

Reprenons l'exemple ci-dessus :

Madame, **Le titre de civilité est aussi appelé appellation. Il est interdit de joindre au titre de civilité le nom de famille. Le titre de civilité est suivi d'une virgule.**

En réponse à notre conversation téléphonique de ce jour, nous vous informons qu'une nouvelle session de formation de confiseur.se est organisée : **début du message rédigé.**

Du 19 mars au 23 mars N

Vous trouverez toutes les informations utiles sur le dépliant joint. Si le programme de ce stage retient votre attention et que vous souhaitez y participer, il vous suffit de télécharger le **bulletin d'inscription** et de nous le renvoyer à l'adresse mail suivante : s.boudier@ecolepat.com. **Développement. Ici, il n'y a pas de conclusion.**

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos meilleures salutations. **Formule de politesse qui reprend le même titre de civilité. La formule de politesse est obligatoire dans un courrier. Il ne sera pas toléré de placer un « bien cordialement ».**

À l'origine, les paragraphes étaient obligatoirement présentés avec un retrait de première ligne. Il n'est plus obligatoire de faire ce retrait.

La zone bloc de signature

Le bloc de signature est constitué du prénom et nom de la personne ainsi que de sa fonction.

Reprenons l'exemple ci-dessus :

Sophie BOUDIER
Responsable de Formation

Le bloc de signature est sur la même verticale que l'adresse du destinataire et que la ville de départ et la date.

Le plan du courrier

Le plan du courrier est un plan classique en trois parties : introduction, développement et conclusion. Ce plan fonctionne, qu'il s'agisse d'un courrier de réclamation, d'un courrier de relance ou d'une demande d'information.

- L'introduction, appelée « **HIER** » rappelle les faits passés et à l'origine du courrier. Par exemple : « *Nous avons bien reçu votre documentation.* ». Il est toutefois possible de rédiger un courrier sans introduction.
- Le développement, nommée « **AUJOURD'HUI** » présente le ou les messages. Le développement peut comprendre plusieurs idées.
- La conclusion soit « **DEMAIN** » vous permet de conclure votre courrier. Elle se positionne juste avant la formule de politesse.

Pour être sûr de ne rien oublier, présentez vos idées dans un tableau de préparation d'un courrier inspiré du tableau QQOCQP (Questions clés) :

De qui ?	Qui est l'émetteur (le signataire), quel service ?
À qui ?	Qui est le destinataire (client ? Fournisseur ?)
Quoi ?	De quoi s'agit-il ? Quel est l'objet ?
Quand ?	À quelle date doit être envoyé le courrier ? Et date limite pour agir.
Pourquoi ?	Pourquoi devons-nous rédiger un courrier ? Quel est le but de ce courrier ? Convaincre, informer ?
Points à développer	Quels sont les différents sujets à développer ? Les énumérer ci-dessous : - - - -

Reprenons le courrier exemple « *École de pâtisserie* » et renseignons le tableau.

De qui ?	ÉCOLE DE PÂTISSERIE – Responsable de formation : Sophie BOUDIER
À qui ?	Mme Suzette DUPONT
Quoi ?	Formation
Quand ?	Date envoi : 12/01/N et la formation a lieu du 19/03/N au 23/03/N.
Pourquoi ?	Organiser la formation « confiseur.se ». Permettre à Mme Dupont de s'inscrire.
Points à développer	<ul style="list-style-type: none"> • Information de la formation, du thème et des dates, • Envoi du dépliant, • Formalités d'inscription.

Comment rédiger un courrier ? Ou règles de syntaxe

Écrire un courrier requiert de suivre certaines règles :

Choix du pronom personnel : je ou nous ?

Dans un courrier, dois-je écrire « je » ou « nous » ? Cette interrogation revient souvent. Alors, non : pas de « je » dans un courrier sauf si votre dirigeant.e ou cadre rédige un courrier personnel. Normalement en entreprise, nous nous exprimons au nom d'une collectivité. Le pronom personnel « nous » est à retenir.

Exception : dans le secteur médical, les médecins, professeur.es, s'expriment à la première personne du singulier. En effet, ils sont amenés à donner leur opinion sur un diagnostic ou un traitement.

Phrases courtes

On croit trop souvent que bien écrire suppose présenter des phrases à rallonge. Les phrases contenant plusieurs idées ratent leur cible : **être compris par le destinataire**. Rédiger des phrases courtes : c'est la première clé de la réussite :

**Sujet + verbe conjugué +
complément**

Intégrez parfois des mots de liaison (en effet, cependant, etc.), mais avec modération !

De ces deux phrases, laquelle est juste ?

1. Afin de valider votre dossier, nous vous demandons de bien vouloir cliquer sur le bouton « valider ».
2. Afin de valider votre dossier, veuillez cliquer sur le bouton « valider ».

La deuxième phrase (proposition b) est correcte.

Style direct

Évitons les phrases indirectes ou à la forme passive.

Exemple :

1. L'ordinateur a été réparé par notre informaticien.
2. Notre informaticien, M. Dupont, a réparé l'ordinateur.

Vous en conviendrez, la deuxième phrase (b) semble mieux structurée.

Conjugaison

Quels sont les temps à utiliser ? Les plus simples. En communication professionnelle, nous devons nous attacher à nous faire comprendre. Il faut utiliser des termes précis certes, un vocabulaire adapté et des expressions professionnelles, mais nous devons être modernes sur les temps.

Les temps les plus modernes et les plus adaptés à une communication écrite professionnelle rédigée sont : le présent, **le passé composé et le futur**. Bien sûr, le conditionnel est un temps également utilisé.

Verbes simples

Le verbe simple est un verbe souvent adopté. Trop souvent d'ailleurs. Il s'agit des verbes : **avoir, être, faire, dire**. Pourquoi ne pas chercher à les remplacer par des verbes différents qui vont donner du poids à votre propos ?

Exemple :

Notre stagiaire a fait d'importants progrès = notre stagiaire a beaucoup progressé

Dans cette phrase, je respecte également le principe de la simplification de la phrase.

Pour finir et derniers conseils

Deux petits points me tiennent à cœur :

- Le fameux « suite à » en début de paragraphe,
- Le participe présent.

En courrier notamment, l'expression « **suite à** » est très utilisée. Souvent le rédacteur qui commence son courrier par « *suite à* » a beaucoup de mal à finir son écrit. Bannissez cette expression de vos courriers.« *suite à* » donne une impression de « *vite fait* ». De plus, si cette expression est maintenant dans tous les dictionnaires, votre correcteur de traitement de textes préférera, et moi aussi, l'expression suivante : « *Pour donner suite à* ».

Exemple : « *Suite à notre conversation, veuillez trouver notre devis ci-joint.* »

Que pensez-vous plutôt de : « *Nous vous remercions de la qualité de votre accueil. Comme convenu, vous trouverez, ci-joint, notre devis* ». C'est mieux, non ?

Le **participe présent** en début de phrase est assez maladroit en professionnel.

Exemple : « *Étant à la recherche d'un emploi* »

Que pensez-vous de : « *Je suis à la recherche d'un emploi* » ? Le style est direct. L'information est plus claire ainsi.

C. Mail

Introduction

Le mail ou courriel remplace tout type de correspondance en externe comme en interne. Il permet d'envoyer des messages et d'en recevoir via une messagerie électronique avec des documents numériques sous toutes ses formes possibles.

Exemple

Votre formation de confiseur du 19 au 23/03/N

À suzette.dupont@gmail.com ← **Nom et adresse mail du destinataire**
 Cc = copie carbone
 Cci : copie carbone invisible
 L'expéditeur :
 De : s.boudier@ecolepat.co (non visible ici)

Cc p.bonnefoi@ecolepat.com

Cci

Votre formation de confiseur du 19 au 23/03/N ← **Objet**

Bonjour Madame,

Nous avons bien reçu votre inscription ainsi que votre acompte de 300 € pour ← **Corps du mail :
Introduction
Développement
Conclusion**

La formation de confiseur.se
 du 19/03/N au 23/03/N
 En nos locaux 11 rue de Lafayette
 33000 BORDEAUX

M. Patrick BONNEFOI, en copie de ce mail sera votre formateur. Si vous avez des questions, il se fera un plaisir de vous répondre.

Nous vous renverrons un mail une semaine avant la formation pour vous donner les dernières précisions.

Nous vous remercions de votre confiance et avons hâte de vous accueillir.

Bien cordialement,

Sophie BOUDIER ← **Bloc de signature**
 Responsable de Formation

ACCOLÉ DE PÂTISSERIE

05XXX

06XX

Règles

Comme pour un courrier, les règles de plan de syntaxe, de présentation sont obligatoires. Comme pour tout écrit professionnel, nous pouvons retrouver les mentions obligatoires :

- Émetteur,
- Destinataire,
- Objet,
- La date. Un mail est obligatoirement daté par la messagerie.

Destinataires

À, Cc, Cci. À est le destinataire, Cc : copie conforme ou copie carbone et Cci : copie conforme invisible ou copie carbone invisible. L'option « *copie carbone invisible* » permet de rendre invisibles les adresses mail saisies dans ce champ. Ainsi, le destinataire ne sait pas que d'autres personnes reçoivent le mail.

Objet

L'objet doit être très précis et relativement court pour retrouver rapidement un mail.

Plan d'un mail

Le mail doit être court sinon il n'est pas lu. Au contraire d'un courrier qui peut se relire, le mail ne se relit que très peu.

Netiquette

Ce sont les règles à respecter sur internet. Le respect d'autrui est de rigueur. Vous ne pouvez écrire un texte en majuscules ou en rouge par exemple. Les règles de courtoisie sont les mêmes que sur support papier.

Appellation ou titre de civilité

La formule d'appel est généralement la suivante : « *Monsieur* » ou « *Madame* » comme pour un courrier.

Formules de politesse

Elles sont abrégées. Les plus courantes sont « *Cordialement* ». Il faut que les relations de l'émetteur avec son interlocuteur lui permettent d'envisager la cordialité. Nous pouvons donc utiliser « *Salutations distinguées* » si vous ne connaissez pas la personne ou « *respectueusement* » si vous ne voulez pas vous tromper.

D. Télécopie ou fax

Introduction

La télécopie ou le fax est un procédé d'envoi de message par des outils associant la téléphonie (numéro de télécopie) et la numérisation de documents. La télécopie a eu ses heures de gloire avec ses capacités de photocopie à distance, mais depuis quelques années elle n'est plus utilisée ou si rarement que nous avons l'impression qu'elle a disparu.

Principe

La télécopie permet d'envoyer en instantané des documents ou du moins de les photocopier à distance. Les documents sont accompagnés d'une page de garde.

Word offre des modèles de pages de garde de télécopie très intéressants. En voici un, ci-dessous. On peut ajouter des champs avec cases à cocher : urgent - confidentiel - Pour avis

Il est recommandé de paginer toutes les pages des différents documents pour faciliter la compréhension des documents par le destinataire. Ce dernier devra conserver le récépissé d'envoi par télécopie et l'agrafer aux documents originaux par exemple.



TÉLÉCOPIE

Mentions obligatoires

À	Nom	De :	Votre nom
Télécopie :	Entrez le numéro de télécopie du destinataire	Télécopie :	Entrez le numéro de télécopie de l'expéditeur
Téléphone :	Entrez le numéro téléphone du destinataire	Téléphone :	Entrez le numéro téléphone de l'expéditeur
Nombre de pages :	Nombre de pages	Date :	Entrez la date
Objet :	Entrez l'objet		

Commentaires :

Corps de la télécopie :
Introduction
Développement
Conclusion

	Télécopie	
	Nom	
	À	
	[Adresse, Code postal, Ville]	

Exemple

Prenons l'exemple de l'École de Pâtisserie et de la formation Confiseur.se. Nous allons partir du principe que Mme BOUDIER, la responsable de formation envoie la facture à la fin de la formation à l'OPCO (Opérateurs de Compétences) chargé de rembourser, Mme Suzette DUPONT, dans le cadre de sa formation professionnelle.

ÉCOLE DE PÂTISSERIE

TÉLÉCOPIE

À	M. Jérémy MARTIN Direction financière OPCP XYZ	De :	Sophie BOUDIER Responsable de formation École de Pâtisserie
Télécopie :	05xxx	Télécopie :	05xxx
Téléphone :	05xyz	Téléphone :	05xyz
Nombre de pages :	1	Date :	24/03/N
Objet :	Facture n°123 Mme Suzette DUPONT		

Urgent

Commentaires :

Monsieur,

Vous trouverez, ci-joint, facture n°123 adressée à Mme Suzette DUPONT pour la formation « *Confiseur.se* » qui s'est déroulée du 19/03 au 24/03/N

Bien cordialement,

Sophie BOUDIER
Responsable de formation

	05xxx	
	S.boudier@ecolepat.com	
	À	
	Xxx	

II. Exercices

A. Exercice : Quiz

[solution n°1 p.25]

Cochez la ou les bonnes réponses

Question 1

Qu'est-ce qu'un courrier ?

- Une correspondance
- Un document de communication externe
- Un imprimé ou un formulaire

Question 2

Quelles sont les trois zones du courrier à la française.

- Les zones entête, pied de page, et zone message
- Les zones introduction, développement et conclusion
- Les zones entête, corps de la lettre et de la signature

Question 3

Choisissez la phrase qui vous paraît la mieux formulée.

- Nous aimerions bien, si vous êtes d'accord, que vous preniez la peine de répondre à notre courrier ce qui serait aimable de votre part.
- Nous vous remercions de répondre à notre courrier.

Question 4

La formule en fin de message « *Bien cordialement* » est-elle adaptée au courrier ?

- Oui
- Non

B. Exercice : Ordonnancement

[solution n°2 p.25]

Mettez les éléments du mail ci-dessous en ordre.

1. Objet : facture n° 456 d'un montant de x €.
2. Pourriez-vous nous faire parvenir une facture d'avoir d'un montant HT de y € le plus rapidement possible ?
3. Nous notons une erreur sur le tarif. Vous avez oublié de nous accorder notre remise habituelle de 10 % sur le montant HT, soit un montant HT de y €.
4. À : fournisseur@societea.com
5. Nous avons bien reçu votre facture n° 456 d'un montant de x €.
6. De : client@societeb.com
7. Madame, Monsieur,
8. Marcel Dupont, Gérant
9. Cordialement,

Réponse : _____

III. Écrits professionnels internes

A. Introduction

La **communication interne** est la communication de l'entreprise et les salariés en sont la cible principale.

En entreprise, les relations hiérarchiques rendent complexes les écrits professionnels. Nous ne nous adressons pas de la même façon à notre supérieur hiérarchique qu'à un de nos collègues. Nous dirons que la communication interne peut être :

- Descendante
- Ascendante
- Latérale ou horizontale

La communication interne est dite **descendante** lorsque l'émetteur du message s'adresse à un ou plusieurs subalternes. *Par exemple, un chef de service donne une consigne écrite à un de ses collaborateurs.*

La communication interne est **ascendante** lorsque le message est émis par un subalterne vers son supérieur hiérarchique. *Par exemple, un salarié envoie un mail de demande de congés à son chef de service.*

La communication interne est **latérale ou horizontale** lorsque les deux interlocuteurs, émetteur et destinataire sont de même niveau hiérarchique ou en dehors de la ligne hiérarchique. *Par exemple, le secrétaire du service RH envoie un mail à la secrétaire du service commercial pour lui demander une information.*

La forme et le rédactionnel du message ne seront pas similaires d'un document de communication interne descendante à un document de communication interne ascendante.

Le plan d'un écrit, quel qu'il soit est toujours le même :

- Introduction : rappel des faits passés soit « Hier »
- Développement : message soit « Aujourd'hui »
- Conclusion : ouverture sur l'avenir soit « Demain »

B. Note de service

Définition

La note de service est un écrit rédigé par un supérieur hiérarchique qui lui permet de donner un ordre ou une directive à un ou à plusieurs subordonnés. La note de service a une valeur juridique en entreprise, c'est pourquoi elle porte un numéro. Toutes les notes de service sont conservées en entreprise et elles ont valeur de loi si, bien sûr, elles ne sont pas contraires au Droit du Travail.

Le style est direct. Les phrases sont courtes. L'émetteur peut s'exprimer en son nom. La note de service ne dépasse pas la page. Elle peut être affichée non loin du tableau d'affichage afin que nul n'ignore la directive.

Présentation et syntaxe

Une note de service doit comprendre les éléments obligatoires suivants :

- Logo (simplifié)
- Émetteur
- Destinataire(s)
- Objet
- Date
- Titre : NOTE DE SERVICE
- Numéro

Aucun titre de civilité et formule de politesse ne doivent être présentés. La note doit être courte, précise et signée par le supérieur hiérarchique et seulement lui.

Exemple

Reprenons l'exemple de l'école de pâtisserie

ÉCOLE DE PÂTISSERIE	
Émetteur : Sophie BOUDIER, responsable de formation	Destinataire.s : <ul style="list-style-type: none"> • Pour action : personnel administratif • Pour information :
Objet : nouvelles règles de prise en charge des dossiers de formation.	Le 2 janvier N
NOTE DE SERVICE N° XYZ	

Les règles concernant les prises en charge des dossiers de formation changent pour notre partenaire OPCO ABC à compter du **1^{er} février N.**

Je vous invite à consulter le site www.opcoabc.com/modalitésdepriseencharge/¹

Ces nouvelles modalités entraînent un changement dans notre procédure habituelle. Aussi, M. Martin, Responsable Qualité, est chargé de présenter une nouvelle procédure d'ici quelques jours qu'il vous enverra. **Vous devez vous y conformer impérativement.**

N'hésitez pas à me faire part de toute difficulté que vous pouvez rencontrer.

Je compte sur votre collaboration,
Sophie BOUDIER

C. Note d'information

La note d'informations est un écrit de communication interne descendant qui transmet une information concernant l'activité ou la vie de l'entreprise. Elle n'ordonne pas et peut ne pas contenir de numéro. Cependant, comme tous les écrits internes et externes, il vaut mieux en garder une copie.

La présentation est souvent identique à celle de la note de service.

Exemples :

- Mise en place de formations non obligatoires sur une thématique,
- Nouvelle loi concernant le départ à la retraite.

Exemple

ÉCOLE DE PÂTISSERIE	
Émetteur : Sophie BOUDIER, responsable de formation	Destinataire.s : • Ensemble du personnel
Objet : atelier « <i>Chocolat</i> » Pâques	Le 2 janvier N
NOTE D'INFORMATION N° XYZ	
<p>Nous serions ravis de vous offrir un atelier pour tous avec vos enfants sur le thème</p> <p style="text-align: center;">« <i>Le chocolat dans tous ses états</i> »</p> <p style="text-align: center;">Le samedi 15 mars N de 15 h à 18 h</p> <p style="text-align: center;">Au restaurant gastronomique « <i>Le jardin des Saveurs</i> » à Bordeaux</p> <p>L'atelier sera animé par le célèbre chef Arthur Martin.</p> <p>Vous apprendrez à créer une poule de Pâques en chocolat dans une ambiance conviviale.</p>	

¹ <http://www.opcoabc.com/modalit%C3%A9sdepriseencharge/>

Vous pourrez repartir avec votre propre poule en chocolat.

Inscrivez-vous avant le **28 février N** auprès de Kevin.

Sophie BOUDIER

D. Mail en communication interne

Le mail est un outil de communication interne comme la note. Elle est autant utilisée en communication descendante qu'en communication ascendante ou latérale.

Le formalisme sera différent selon s'il s'agit d'une communication ascendante, latérale ou descendante.

E. Compte rendu

Un compte rendu, comme son nom l'indique, rend compte d'une activité, d'une situation ou bien d'une réunion. Il permet de conserver la trace de ce qui s'est fait ou dit. Il est adressé à un ou plusieurs destinataires. Un salarié peut être amené à rédiger un compte rendu de mission, d'activité ou de visite.

Le compte rendu le plus couramment utilisé est le **compte rendu de réunion**.

Un compte rendu de réunion est un écrit **fidèle, objectif et neutre**.

Il permet de :

- Relater les échanges émis,
- Mettre en avant les décisions prises,
- Informer les absents,
- Rappeler aux présents et aux absents les missions à effectuer.

Un compte rendu de réunion s'adresse aux interlocuteurs internes **sans distinction de poste ou de statut en un sens latéral, descendant ou ascendant**.

Exemple de compte rendu

ÉCOLE DE PÂTISSERIE

COMPTE RENDU DE RÉUNION

Du 28 janvier N
8 h 30 en Salle de Réunion

Présents

- Mme Sophie BOUDIER (animatrice)
- M. Kevin DURAND, assistant pédagogique
- M. Gérard JIMENEZ, formateur
- M. Patrick BONNEFOI, formateur
- Mme Jeanine PETITPAS, formatrice
- Mme Élodie CAZORLA, formatrice

Absents

- Mme Aurélie SURINO, formatrice
- M. Pascal JEAN, formateur
- Mme Caroline CONTRERAS, formatrice

L'ordre du jour est présenté par Mme Sophie BOUDIER

- Point sur les formations du mois de décembre N-1
- Nouvelles réglementations de formation professionnelle
- Embauche d'un ou d'une assistant.e pédagogique

1. Point sur les formations du mois

Constat

Beaucoup d'absentéisme dans les stages.

Décision



Faire l'appel en début de demi-journée. Kevin sera chargé d'appeler les absents le plus rapidement possible.

Chaque formateur doit être attentif aux personnes absentes et rappeler aux stagiaires l'importance d'être présent.

2. Nouvelles réglementations en formation professionnelle

Constat

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » transforme la Formation Professionnelle vers une société de compétences.

Décision



Mme BOUDIER animera une session de formation sur les nouvelles réglementations. Au programme : les nouveaux contrats en alternance, présentation du rôle des OPCO, le nouveau CPF et le CPF de transition. **La réunion est obligatoire pour l'ensemble du personnel.** Mme BOUDIER déterminera une date pouvant convenir à tous.

3. Embauche d'un.e assistant.e pédagogique

Constat

Face à une augmentation de l'activité et la mise en place de normes qualité, Kevin ne peut plus assurer l'intégralité des missions pédagogiques administratives.

Décision



Il est prévu d'embaucher un.e assistant.e pédagogique. Mme BOUDIER et Kevin s'en chargeront le plus rapidement possible.

Mme BOUDIER demande que le compte rendu soit communiqué aux absents et clôture la réunion à 10 h 30

IV. Exercices

A. Exercice : QCU/QCM

[solution n°3 p.26]

Question 1

La note de service est :

- Un écrit rédigé par un salarié peu importe son statut
- Un écrit interne rédigé
- Un écrit descendant rédigé par un supérieur hiérarchique et adressé à un ou plusieurs subalternes

Question 2

Une note d'information :

- Donne une information interne sur l'activité ou sur la vie de l'entreprise
- Doit avoir un objet
- Est signée obligatoirement par un assistant

Question 3

Un mail est un document écrit réservé à la communication interne.

- Vrai
- Faux

Question 4

Le compte rendu de réunion permet :

- De relater les échanges émis en toute objectivité
- De mettre en avant les décisions prises
- Informer les absents
- Rappeler aux présents et aux absents les missions à effectuer

B. Exercice : Catégorisation

[solution n°4 p.27]

Quel sera l'écrit interne correspondant à chaque situation ?

Note d'informations

Note de service

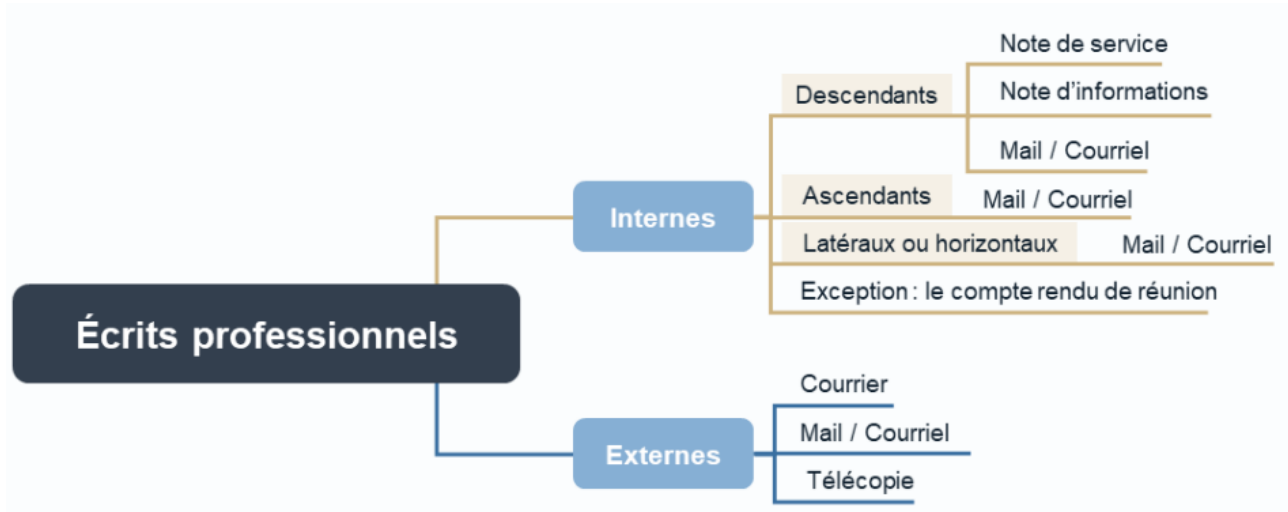
Mail

Compte rendu de réunion

Rappel des horaires de travail	Informations sur les chèques vacances	Réunion d'équipe	Demande d'informations sur un dossier
--------------------------------	---------------------------------------	------------------	---------------------------------------

V. Essentiel

Ce **schéma récapitulatif** vous aidera à comprendre et retenir les différents écrits professionnels.



Source personnelle

Rappel des éléments obligatoires pour tous les écrits professionnels :

- Émetteur
- Destinaire
- Objet
- Date

Conseils pour rédiger :

- Phrases courtes et conjuguées correctement
- Plan :
 - Introduction : rappel des faits passés (Hier)
 - Développement : message (Aujourd'hui)
 - Conclusion : ouverture sur l'avenir (Demain)

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Vous venez d'être embauché.e comme secrétaire dans la société Modern'Moquettes. Cette société pose et vend des revêtements pour le sol (tapis, moquettes, etc.).

Vous avez, ce matin, deux courriers annotés par votre directeur, M. Nicolas LAURENT, gérant de l'entreprise. (Annexes 1 et 2)

Annexe 1

<p>Quincaillerie BOISSIN 14 rue de l'horloge 63200 RIOM</p> <p>Nos réf. : MB/XX-521</p> <p>Objet : Défaut dans les articles livrés</p> <p>Monsieur,</p> <p>Nous avons bien reçu votre livraison du 5 janvier N.</p> <p>Celle-ci ne nous donne pas satisfaction. En effet, la moquette bouclée imprimée Broadway présente un défaut dans l'impression du dessin, la rendant invendable.</p> <p>Nous vous prions de bien vouloir reprendre cet article et d'en assurer le remboursement.</p> <p>Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de notre parfaite considération</p>	<p>MODERN'MOQUETTES 8 bd Gergovia 63000 CLERMONT FERRAND</p> <p>Riom, Le 8 janvier N</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><i>J'ai téléphoné ce jour au client (10/01/N). Il s'agit d'un défaut mineur de fin de série. Le client accepte de garder la marchandise avec un rabais de 12 %. Etablir lettre d'excuses et joindre l'avis.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Merci Laurent</i></p> </div> <p style="text-align: right;">Le Directeur Michel BOISSIN</p>
---	--

Annexe 2

<p>POSE-TOUT Paravesse 63520 SAINT-DIE-D'AUVERGNE</p> <p>Nos réf. : 65452-MB</p> <p>Objet : Notre commande n° 123456</p> <p>Madame, Monsieur,</p> <p>Nous vous remercions de votre livraison du 5 janvier N.</p> <p>Toutefois, lors du déballage, nous constatons que la moquette « <i>SORRENTE</i> » présente un défaut de coloration. Nous attendions une moquette bleu nuit ; celle livrée est bleu clair et ne correspond pas à l'attente de nos clients.</p> <p>En conséquence, nous ne souhaitons pas conserver cet article. Nous le tenons à votre disposition et vous prions d'établir l'avis correspondant.</p> <p>Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.</p>	<p>MODERN'MOQUETTES 8 bd Gergovia 63000 CLERMONT FERRAND</p> <p>Riom, Le 8 janvier N</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><i>Exact. Défaut de bain. Il faut joindre l'avis. Présentez nos excuses.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Merci Laurent</i></p> </div> <p style="text-align: right;">La Directrice Martine MARTIN</p>
--	--

Question 1

[solution n°5 p.27]

Facultatif. Créez le papier à entête sur Word d'après le modèle fourni en annexe 3.

Annexe 3

Entête

<p>MODERN'MOQUETTES</p>	<p>18 bd Gergovia 63000 CLERMONT FERRAND Tél : 0473341681 Mail : contact@modernmoquet.com Site : www.modernmoquettes.com</p>
--------------------------------	---

Pied de page

<p>SARL au capital de 7 500 € - SIRET 612 525 033 00063</p>

Question 2

[solution n°6 p.29]

D'après les directives de votre directeur, complétez les deux tableaux d'aide à la rédaction en document A et B.

Document A – À remplir

De qui ?	
À qui ?	
Quoi ?	
Quand ?	
Pourquoi ?	
Points à développer	

Document B – À remplir

De qui ?	
À qui ?	
Quoi ?	
Quand ?	
Pourquoi ?	
Points à développer	

Question 3

[solution n°7 p.29]


Réalisez les deux courriers soit sur Word avec le modèle de document, soit de façon manuscrite sur un papier libre.

Solutions des exercices

Exercice p. 13 Solution n°1**Question 1**

Qu'est-ce qu'un courrier ?


- Une correspondance
- Un document de communication externe
- Un imprimé ou un formulaire

 Les réponses 1 et 2 sont correctes. La réponse 3 est incorrecte. Une correspondance est un terme qui peut paraître désuet actuellement, mais il s'agit bien d'un courrier ou d'une lettre. Le courrier est bien un document de communication externe. Un courrier n'est pas un imprimé ou un formulaire. Un courrier est un écrit professionnel rédigé au contraire de l'imprimé ou du formulaire.

Question 2

Quelles sont les trois zones du courrier à la française.


- Les zones entête, pied de page, et zone message
- Les zones introduction, développement et conclusion
- Les zones entête, corps de la lettre et de la signature

 La bonne réponse est la 3. Les deux autres sont erronées. La deuxième proposition (introduction, développement et conclusion) est en fait le plan de tout écrit rédigé.

Question 3

Choisissez la phrase qui vous paraît la mieux formulée.

- Nous aimerions bien, si vous êtes d'accord, que vous preniez la peine de répondre à notre courrier ce qui serait aimable de votre part.
- Nous vous remercions de répondre à notre courrier.

 La bonne réponse est la 1. « *Nous vous remercions de répondre à notre courrier.* » En effet, elle est courte et se comprend très bien. La deuxième proposition « *Nous aimerions bien, si vous êtes d'accord, que vous preniez la peine de répondre à notre courrier ce qui serait aimable de votre part.* » n'est pas réellement incorrecte d'un point de vue syntaxique. Elle est bien trop longue et nous pouvons penser que le rédacteur s'excuse d'émettre une requête.

Question 4

La formule en fin de message « *Bien cordialement* » est-elle adaptée au courrier ?

- Oui
- Non

 La bonne réponse est la 2. La formule abrégée « *cordialement* » et toutes ses variantes ne conviennent qu'au mail et à aucun autre document.

Exercice p. 13 Solution n°2

Mettez les éléments du mail ci-dessous en ordre.

De : client@societeb.com

À : fournisseur@societea.com

Objet : facture n° 456 d'un montant de x €.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre facture n° 456 d'un montant de x €.

Nous notons une erreur sur le tarif. Vous avez oublié de nous accorder notre remise habituelle de 10 % sur le montant HT, soit un montant HT de y €.

Pourriez-vous nous faire parvenir une facture d'avoir d'un montant HT de y € le plus rapidement possible ?

Cordialement,

Marcel Dupont, Gérant



De : client@societeb.com

À : fournisseur@societea.com

Objet : facture n° 456 d'un montant de x €.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre facture n° 456 d'un montant de x €.

Nous notons une erreur sur le tarif. Vous avez oublié de nous accorder notre remise habituelle de 10 % sur le montant HT, soit un montant HT de y €.

Pourriez-vous nous faire parvenir une facture d'avoir d'un montant HT de y € le plus rapidement possible ?

Cordialement,

Marcel Dupont

Gérant

Exercice p. 19 Solution n°3

Question 1

La note de service est :

- Un écrit rédigé par un salarié peu importe son statut
- Un écrit interne rédigé
- Un écrit descendant rédigé par un supérieur hiérarchique et adressé à un ou plusieurs subalternes



Les réponses 2 et 3 sont justes. La première est erronée. Tous les salariés ne sont pas habilités à rédiger une note de service. Il ne faut pas oublier que la note de service a une valeur en entreprise. Elle donne un ordre et ne doit pas être contraire au Droit du Travail. Une note de service ne peut être signée par un assistant. Une note de service est un écrit rédigé interne descendant.

Question 2

Une note d'information :

- Donne une information interne sur l'activité ou sur la vie de l'entreprise
- Doit avoir un objet
- Est signée obligatoirement par un assistant

- Q Les réponses 1 et 2 sont justes. La 3 est erronée. Une note d'information donne une information sur l'activité et la vie de l'entreprise. Tous les écrits professionnels doivent avoir un objet. C'est une obligation. La note d'information peut être signée par un assistant, mais ce n'est pas une obligation.

Question 3

Un mail est un document écrit réservé à la communication interne.

- Vrai
 Faux

- Q Faux – Le mail est un écrit rédigé autant adapté à la communication interne qu'externe. En interne, le mail est tout autant ascendant, que descendant ou encore latéral.

Question 4

Le compte rendu de réunion permet :

- De relater les échanges émis en toute objectivité
 De mettre en avant les décisions prises
 Informer les absents
 Rappeler aux présents et aux absents les missions à effectuer

- Q Toutes les propositions sont justes. Le compte rendu de réunion relate fidèlement les propos et décisions prises lors de la réunion. Il informe les absents et rappelle à tous les missions à effectuer. Il doit être conservé.

Exercice p. 19 Solution n°4


Quel sera l'écrit interne correspondant à chaque situation ?

Rappel des horaires de travail	Informations sur les chèques vacances	Réunion d'équipe	Demande d'informations sur un dossier
Note de service	Note d'informations	Compte rendu de réunion	Mail

- Q
- Situation 1 correspond à écrit professionnel 2. Les horaires de travail sont rappelés par une note de service laquelle peut être affichée afin que nul n'ignore l'ordre donné. La note de service est émise par le chef d'entreprise ou le Directeur (ou directrice) des Ressources Humaines (DRH).
 - Situation 2 correspond à écrit professionnel 4. Ici on suppose que l'information vient du CSE (Comité Social Économique anciennement CE).
 - Situation 3 correspond à écrit professionnel 1. Le compte rendu de réunion est le seul document qui relate les échanges et décisions prises lors d'une réunion.
 - Situation 4 correspond à écrit professionnel 3. Le mail est l'outil le plus utilisé en entreprise. Il convient aussi bien aux échanges ascendants que descendants et latéraux (ou horizontaux).

p. 22 Solution n°5


Voici une proposition. Sur Word, il faut enregistrer le document en modèle de document. Tous les éléments sont placés en entête et pied de page (Insertion, Entête et Pied de page).



Modern' Moquettes

Modern' Moquettes
 18 bd Gergovia
 63000 CL ERMONT FERRAND
 Mail : contact@modernmoquet.com
 Site : www.modernmoquettes.com

SARL au capital de 7 500 € - SIRET 612 525 33 00063



Site pour le logo¹ :

p. 22 Solution n°6

De qui ?	Le gérant, M. Nicolas LAURENT
À qui ?	Quincaillerie BOISSIN
Quoi ?	Défaut sur article livré
Quand ?	10/01/N – le jour même
Pourquoi ?	Résoudre un problème avec un client
Points à développer	<ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception du courrier, rappel de la livraison – Introduction, • Présenter des excuses – Introduction ou conclusion, • Rappel du défaut – Développement point 1, • Accord : rabais de 12 % - avoir ci-joint – Développement point 2, • Conclusion. <p>Formule de politesse</p>
De qui ?	Le gérant, M. Nicolas LAURENT
À qui ?	POSE-TOUT
Quoi ?	De quoi s'agit-il ? Quel est l'objet ?
Quand ?	10/01/N – le jour même
Pourquoi ?	Résoudre un problème avec un client
Points à développer	<ul style="list-style-type: none"> • Accuser réception du courrier, rappel de la commande – Introduction, • Rappel du défaut de la marchandise. Présentation des excuses – Développement : point 1, • Présentation des excuses. Développement : point 2, • Accord : récupération de la marchandise chez le client par notre transporteur. Développement : point 3, • Avoir en PJ. Développement : point 4, • Conclusion. <p>Formule de politesse</p>

p. 23 Solution n°7

¹ <https://www.freelogoservices.com/fr>

**Modern' Moquettes**

18 bd Gergovia
63000 CLERMONT FERRAND
Tél : 0473341681
Mail : contact@modernmoquet.com
Site : www.modernmoquettes.com

QUINCAILLERIE BOISSIN

14 rue de l'horloge
63200 RIOM

Nos réf. :
NL/SS-0101
Objet :
Livraison du 5 janvier 200N
PJ :
Facture d'avoir n°XXXX

Clermont Ferrand,
Le 10 janvier 200N

Monsieur,

Lors de notre conversation téléphonique de ce jour, vous avons convenu du défaut concernant la livraison du 5 janvier 200N (BL 55555). Nous tenons à vous présenter nos excuses, à nouveau, pour la mauvaise qualité de l'article moquette bouclée imprimée Broadway.

L'article présente un défaut dans l'impression du dessin. Il s'agit d'un défaut mineur de fin de série. Nous comprenons, cependant, que vous ne pouvez vendre cet article en l'état.

Vous avez accepté de conserver la marchandise avec un rabais de 12 %. Vous trouverez, donc, ci-joint, l'avoir n°XXXX.

Sachez qu'à l'avenir, nous ferons en sorte qu'un tel incident ne se reproduise plus.

Veillez agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Le gérant
Nicolas LAURENT

SARL au capital de 7500 € - SIRET 612 525 033 00063





Modern' Moquettes

18 bd Gergovia
63000 CLERMONT FERRAND
Tél : 0473341681
Mail : contact@modernmoquet.com
Site : www.modernmoquettes.com

POSE TOUT
Paravesse
63520 SAINT-DIE-D'AUVERGNE

Nos réf. :
NL/SS-0102
Objet :
Commande 96000002
PJ :
Facture d'avoir n°676768

Clermont Ferrand,
Le 10 janvier 200N

Madame,

Nous vous remercions de votre courrier du 5 janvier 200N concernant la commande citée en objet.

L'article moquette SORRENTE présente un défaut de coloration. Vous attendiez une moquette bleu nuit et celle livrée est bleu clair. Nous vous présentons nos excuses pour cette erreur.

Nous notons que vous ne souhaitez conserver cet article. Aussi, notre transporteur viendra récupérer la marchandise à votre convenance.

Vous trouverez, ci-joint, l'avoir n°676768 ;

Sachez qu'à l'avenir, nous ferons en sorte qu'un tel incident ne se reproduise plus.

Veillez agréer, Madame, nos sincères salutations.

Le gérant
Nicolas LAURENT

SARL au capital de 7500 € - SIRET 612 525 033 00063

