

Bien écrire, c'est possible !

Conseils, astuces et exercices corrigés



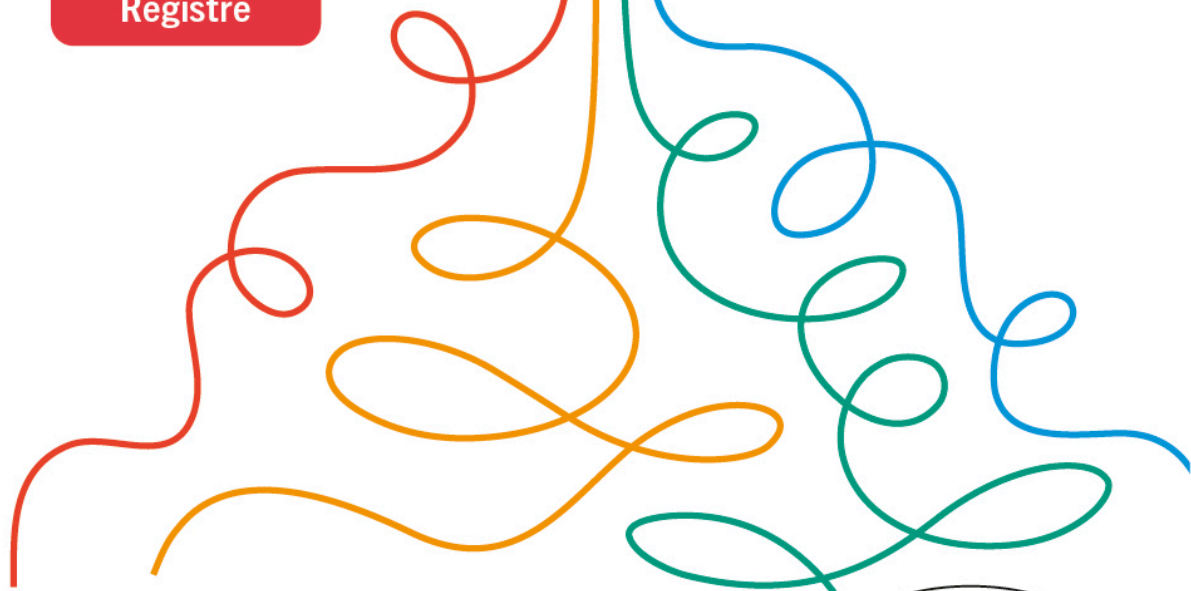
Écrits professionnels

Techniques du résumé
et du plan

Points de langue délicats

Genre

Registre



Françoise Claustres

ellipses

Au collège, les élèves écrivent des rédactions et, au brevet de français, ils ont le choix entre une rédaction (sujet d'invention) et une mini-dissertation (sujet de réflexion); au lycée, vient le temps des vraies dissertations, des commentaires composés et des contractions de texte suivies d'essais pour certaines séries. Nous nous intéresserons dans ce chapitre à la suite du parcours, même si ce livre donne des conseils (plan, rédaction, grammaire) qui peuvent être utiles à un lycéen et que la contraction de texte y est traitée.

Dans certains concours ou dans certaines études postbac (BTS, BUT...), le résumé et la redoutée synthèse de documents sont au programme. Nous verrons qu'ils obéissent plus ou moins aux mêmes grands principes. L'étudiant doit également souvent produire un rapport de stage.

Dans la vie professionnelle, les écrits changent (même si, dans certaines professions, un salarié peut être amené à rédiger un résumé, un rapport ou une synthèse): on écrit des mails, des lettres, à commencer par l'incontournable lettre de motivation pour trouver un travail, mais aussi des comptes rendus.

Ce chapitre ne prétend en aucune manière expliquer la technique complète de chaque type d'écrit. Il existe des livres spécifiques pour cela. Il se contente de donner les grandes lignes pour les produire dans de bonnes conditions.

Nous commencerons par les écrits professionnels. Nous ne traiterons que les plus fréquents et les plus généraux (lettres, comptes rendus). Les écrits professionnels spécifiques à une profession ou à un service de l'entreprise ne seront pas traités, comme les dossiers de presse, les communiqués de presse, les argumentaires de vente...

I. Les écrits professionnels

A) Leurs caractéristiques communes

Compte rendu, lettre, note, rapport, mail... font partie intégrante de la vie professionnelle. Ils ont des caractéristiques communes.

Tout d'abord, ils laissent une **trace de ce qui s'est passé** et servent de **preuves** au besoin.

Ils ont également un **rapport au temps** souvent identique :

- ils font référence à un événement passé ;
- ils parlent du présent ;
- ils évoquent un futur plus ou moins lointain.

Pour la lettre, on peut d'ailleurs souvent suivre ce schéma : évocation du passé (vous nous avez écrit, vous avez publié une annonce), présentation du présent (je viens de clore votre dossier, je suis, je fais, je travaille...) et, pour finir, évocation de l'avenir (restant à votre disposition pour un rendez-vous, espérant votre retour dans nos magasins...).

Ils doivent également posséder les mêmes qualités :

- prendre en compte le destinataire (cf. chapitre III) et avoir en conséquence le niveau de langue et le ton adéquats ;
- être clairs et éviter les quiproquos (cf. chapitre V) ;
- répondre aux questions qui, quoi, quand, pourquoi... (cf. les 5 W, chapitre III) ;
- n'être ni trop longs ni trop courts, bref être efficaces ;
- avoir une forme adéquate (aérée, sans fautes...) ;
- et surtout, être argumentés.

L'argumentation

L'argumentation est la clef de tous ces écrits – et également des écrits de type synthèse de documents. Que vous écriviez une lettre de motivation, une lettre de réclamation ou un compte rendu, vous souhaitez que votre écrit soit suivi d'effets (rendez-vous, action suite à votre réclamation ou votre compte rendu...). Pour cela, vous allez devoir donner des arguments illustrés d'exemples et les lier entre eux par des mots de liaison connus sous le nom de connecteurs (cf. chapitre IV). C'est très important. Dans le cas contraire, vos écrits n'auront pas l'effet escompté. Ils perdront de leur force et resteront lettres mortes...

B) Les lettres

Les lettres, même si nous en envoyons de moins en moins, font encore partie de la vie professionnelle. Quant à la lettre de motivation, elle est encore exigée pour y entrer. Leur spécificité est de mettre en lien deux personnes. Elles sous-entendent donc un dialogue.

1) Les différents types de lettres

a) La lettre commerciale

Elle doit donner une information commerciale claire à un client, un fournisseur, un sous-traitant, un partenaire, un confrère, et le fidéliser.

b) La lettre administrative

Elle doit donner une information/réponse claire et objective.

c) La lettre d'accompagnement

Brève, elle accompagne un devis, un rapport. Elle tient souvent en une seule phrase: « Vous trouverez ci-joint... »

d) La lettre de réclamation

Elle doit rappeler les faits sobrement (sans énervement) et demander une action.

e) La lettre de relance

Elle doit rappeler les faits et les références de la première lettre (+ mention *Rappel* à mettre à gauche en haut de la lettre). Elle doit être très argumentée afin de susciter la réponse que la première lettre n'a pas provoquée.

f) La lettre de motivation

Elle doit provoquer un rendez-vous, ne pas faire doublon avec le CV, mais mettre en lumière des points importants du CV. Nous la traitons en détail plus loin.

2) Le contenu d'une lettre

Dans l'ordre :

a) Expéditeur

Généralement en haut à gauche.

b) Destinataire

En haut à droite.

c) Lieu et date

En haut à droite.

d) Références du dossier

Dans le cas d'une lettre administrative : *vos références, affaire suivie par...*

En haut à gauche.

Astuce

Il faut toujours faciliter la lecture du destinataire en lui rappelant les faits et en lui donnant les références des dossiers...

e) Objet (motif)

À gauche.

f) Rappel

À gauche.

Si nécessaire.

g) Formule d'appel

Madame, Monsieur...

h) Le corps de la lettre

Voici un schéma possible :

■ **1^{er} paragraphe : le passé**

Reformulation précise de la demande (vous souhaitez recevoir un catalogue...) et de la situation (j'ai commandé le 3/09/2021...). Là aussi, donnez toutes les informations nécessaires.

■ **2^e paragraphe : le présent**

Réponse à la demande, informations avec, si nécessaire, les références à des lois... Là encore, donnez toutes les informations.

■ **3^e paragraphe : le futur**

Annonce de ce que l'on souhaite (rendez-vous, reprise de contact...), de ce que l'on conseille, de ce que l'on demande...

i) Formule de politesse

■ Quelques exemples standards :

- *Avec mes remerciements, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.*
- *Dans l'attente de votre accord/réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.*
- *Je vous prie d'agréer ou Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.*

■ Pour une personne très importante, on peut écrire :

- *Je vous prie de croire à l'assurance de ma considération distinguée.*

Attention

Une femme n'envoie jamais de sentiments à un monsieur. Elle ne commence pas sa lettre par « Cher monsieur » (à part si elle a des liens particuliers avec lui) et ne la termine pas par « Veuillez agréer, monsieur, mes meilleurs sentiments ».

j) Signature

Nom + fonction

p/o ou p.o. (pour ordre) si on signe pour quelqu'un.

k) éventuellement, à la fin, à gauche

P.J. (pièce jointe) ou copie X, Y...

3) La lettre de motivation

a) Généralités à ne pas oublier

- La lettre de motivation complète le CV. Elle ne doit pas le répéter, mais mettre en avant les points importants.
- Chaque lettre doit être personnalisée et nécessite donc du temps (recherche de renseignements sur l'entreprise, le destinataire, réflexion sur les points à mettre en avant). Il faut adapter le contenu de la lettre à l'entreprise prospectée et à l'annonce et ne pas envoyer la même lettre à tout le monde.

- La lettre de motivation est un exercice d'argumentation. On ne peut se contenter de dire « je travaille bien », « je suis dynamique » : il faut le prouver par des exemples.

b) Contenu

Expéditeur

Lieu et date

Destinataire : *mettre un nom*
(se renseigner grâce au site internet
de l'entreprise ou appeler)

Objet : référence annonce (*ne pas écrire « lettre de motivation »*)

Madame, Monsieur, (*si on n'a pas trouvé de nom*)

Accroche : suite à l'annonce ou ayant à effectuer un stage de x mois...

1^{er} paragraphe : l'entreprise

La lettre commence par manifester l'intérêt porté à l'entreprise. Il faut pour cela se renseigner sur elle et expliquer pourquoi on est intéressé.

Attention! Pas de flatteries excessives.

2^e paragraphe : Moi

J'explique en quoi je corresponds à l'annonce, sans répéter mon CV, mais en mettant en valeur certains éléments au moyen d'exemples.

3^e paragraphe : Nous (l'entreprise et moi)

Je propose un rendez-vous pour un entretien afin d'examiner ensemble l'adéquation au poste. L'emploi de « nous » ou d'« ensemble » est pertinent car il marque le début d'une relation.

Exemple : *Restant à votre disposition pour un entretien qui nous permettrait de discuter du poste à pourvoir, je vous prie d'agréer...*

Signature

Astuce

- Utilisez des **connecteurs** qui lient les phrases, les paragraphes et entraînent plus facilement l'adhésion du lecteur (cf. chapitre IV).
- **Ne faites pas une lettre trop longue.** N'oubliez pas qu'un CV est lu en moins de 30 secondes. Imaginez le temps consacré à la lettre, qu'on lit après... Ne la négligez pas pour autant car elle peut faire la différence à la fin quand il ne reste que 2 ou 3 personnes en lice.
- **Attention à la présentation** (lettre aérée, marge, police identique...).
- **Attention à l'orthographe.**

Le conditionnel dans la lettre de motivation

À la fin d'une lettre de motivation, quand on exprime le souhait de rencontrer la personne lors d'un RDV, le conditionnel est de rigueur.
Exemple : *Je souhaiterais/j'aimerais vivement vous rencontrer pour discuter du poste.*

C) L'e-mail

De la malle au courriel

En France, jusqu'au XIX^e siècle, lettres et colis étaient acheminés par malle-poste, voiture à chevaux appelée couramment « malle ». Cette appellation a traversé la Manche, puis l'Atlantique, et les anglophones l'ont transformée en « mail » pour désigner leur courrier.
Avec l'arrivée d'Internet, le courrier est devenu électronique. Nous avons adopté l'anglicisme « e-mail », vite devenu par facilité « mail ».
Enfin nous est arrivé du Québec le joli mot de « courriel », dont l'utilisation est aujourd'hui recommandée par les autorités françaises.

Le mail a en partie remplacé la lettre. Plus rapide que cette dernière, il est moins formel (on peut le commencer par un simple « Bonjour » et le terminer par un simple « Cordialement », même si tout dépend évidemment de la personne à laquelle on l'envoie). On peut l'envoyer en copie cachée, mettre plusieurs personnes en copie. Bref, il est très pratique et certaines personnes en abusent. Par ailleurs, comme un clic est vite fait, attention à ne pas vous tromper de destinataire.

S'il a une valeur juridique moins forte que la lettre, il peut cependant servir de début de preuves.

Concernant la lettre de motivation, on peut la mettre en pièce jointe comme le CV ou, si elle est courte, directement dans le mail, qui devient un « mail de candidature ».

D) Le compte rendu

1) Principe

Le compte rendu, qui suit une réunion (de travail, de chantier) ou un événement formel (AG, CA...), permet :

- aux participants de se souvenir de ce qui y a été dit.
- à un absent de savoir ce qui s'est dit.
- à des personnes de mettre en place les actions qui y ont été décidées.
- et, en cas d'AG, de CA..., de répondre à une obligation. En effet, certaines réunions nécessitent la rédaction d'un compte rendu.

Celui ou celle qui le rédige peut faire partie de la réunion (assistant (e), secrétaire général (e) secrétaire du comité d'entreprise...) ou être dépêché (e) par une société spécialisée dans les comptes rendus. **Son travail est de rapporter fidèlement les informations et les opinions qui ont été échangées.** En général, surtout pour les réunions moins formelles, la personne qui rédige va produire un compte rendu synthétique nécessitant un esprit de synthèse et une bonne prise de notes. Elle peut aussi enregistrer la réunion.

Certaines instances ou réunions exigent un compte rendu exhaustif où tout est noté, même les « hum ». Dans ce cas, il faut tout enregistrer et tout retranscrire, ce qui est long (on compte 6 heures pour retranscrire 1 heure d'enregistrement). Voilà pourquoi l'entreprise fait dans ce cas souvent appel à une entreprise spécialisée dans les comptes rendus.

Nous traiterons ici du compte rendu synthétique.

2) Méthode

a) La prise de notes

Le compte rendu synthétique nécessite tout d'abord une bonne prise de notes. Même s'il ne faut pas tout noter, il ne faut pas non plus compter sur sa mémoire, sélective, surtout si on est partie prenante lors de la réunion. N'oublions pas qu'un compte rendu doit être objectif. Il convient donc de noter tous les éléments importants. Mieux vaut noter trop de choses que pas assez.

Comme le débit de paroles va généralement assez vite, les abréviations se révèlent fort utiles dans la prise de notes. En voici quelques-unes :