



L'écrit professionnel



PLAN:

1. Définition
2. Particularité de l'écrit professionnel
3. Pourquoi rédiger un écrit professionnel?
4. Les règles de la rédaction écrite
5. Les règles de la rédaction professionnel
 - le style administratif
 - la ponctuation
 - l'emploi de la majuscule
6. Types courants des écrits professionnels
 - la lettre administrative
 - la note
 - la convocation
 - le bordereau
 - le compte rendu
 - le rapport
 - procès verbal
7. Comparaison entre CR, PV et rapport
8. Exemples de quelques écrits professionnels
9. Sommaire des écrits professionnels les plus courants
10. résumé



Définition:

L'écrit professionnel est tout document écrit, destiné à la communication d'informations entre acteurs, partenaires d'un système de production.

Il est dit professionnel puisqu'il est utilisé en priorité dans le monde du travail ou dans l'univers de recherche s'y rapportant, comme moyen de présentation, de transmission d'informations, d'éléments de connaissance, destinés à soutenir et favoriser les opérations de production



L'écrit professionnel sert de **vecteur**, pour soutenir une information destinée:

- à la résolution de problème,
- à la négociation,
- À la suggestion au conseil
- à l'archivage, etc.



Particularité de l'écrit professionnel

Il faut seulement apparaître les caractères spécifiques de l'administration qui sont à l'origine des règles particulières de la rédaction administrative.

Il faut bien savoir que l'administration agit dans un cadre réglementaire, toujours dans le respect de l'intérêt général.

Sa mission est de :

- prendre des décisions
- édicter des règles
- informer
- donner des avis
- répondre a des demandes
- instruire des dossiers



Ces diverses attributions passent par l'utilisation de l'écrit pour tous les agents. C'est pourquoi, il est indispensable de toujours avoir en mémoire 4 règles:

- le respect de la hiérarchie
- la responsabilité engagée
- le principe d'objectivité
- l'obligation d'efficacité



Pourquoi rédiger un écrit professionnel?

Objectif :

Rédiger des écrits professionnels en toute connaissance du cadre juridique, méthodologique et institutionnel dans lequel ils sont produits permet de mieux réaliser la réaction et la transmission d'informations.



LES REGLES GENERALES DE LA COMMUNICATION ECRITE

- Ne pas multiplier les objets
- Faire un plan, pour aider à choisir et hiérarchiser les informations : ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail :
 - **l'introduction** rappelle l'objet de la correspondance (courrier précédent ou affaire concernée),
 - **le développement** fournit des explications ou expose les arguments ou la réglementation,
 - **la conclusion** fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition énoncée clairement.
- Tenir compte du destinataire
Il n'a pas forcément connaissance de l'affaire.



✓ **Reformuler la demande**, dans le cas d'une réponse.
Replacer les informations dans leur contexte.

✓ **Choisir les arguments**

Quand vous écrivez pour convaincre ou pour faire des recommandations, commencez par lister les arguments que vous allez développer. C'est un bon moyen de ne pas en oublier, de pouvoir les situer dans la hiérarchie du plan, pour vous apercevoir que certains d'entre eux sont hors sujet ou peu valides.

✓ **Choisir ses mots**

En fonction de votre interlocuteur, vous choisirez les mots qui font a priori partie de son langage.

Vous éviterez en général les termes trop techniques.



✓ Respecter les règles de lisibilité:

- bannir le jargon de spécialiste et les mots savants,
- donner la signification d'un sigle dès la première utilisation,
- faire des phrases courtes et développer une idée par phrase,
- alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées,
- veiller à l'équilibre des paragraphes,
- si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination, .../...).



✓ Aller à l'essentiel

Dans un écrit professionnel, l'objectif visé est l'efficacité qui exige que l'on aille rapidement à l'essentiel.

✓ Citer les faits

Citez toujours les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible.

✓ Limiter la redondance

La répétition des informations peut parfois être utile et délibérée. La plupart du temps, elle est involontaire et dénote un manque de rigueur. En vous relisant, supprimez les répétitions ou les redondances.



Les règles de la rédaction professionnelle

LE STYLE ADMINISTRATIF

✓ Être courtois

Évitez tout jugement de valeur.

✓ Être objectif

Les réactions personnelles n'ont aucune place dans les documents officiels.

Le signataire (qui peut être différent du rédacteur) incarne l'État ; il agit, par conséquent, dans le cadre des lois et règlements. Tout ce qui est écrit doit pouvoir être vérifié, notamment grâce aux références faites aux textes officiels.



✔ **Être clair**

L'administration ayant pour rôle de préparer ou de prendre des décisions, il faut que l'action soit exprimée avec clarté pour être comprise de son destinataire.

Recherchez l'emploi de mots simples.

Chaque phrase doit être utile, donc apporter une information nouvelle.

✔ **Être logique**

L'écrit doit être construit comme une démonstration.

✔ **Être responsable**

Le rédacteur doit employer le "je", qui marque la responsabilité assumée.



✓ LA PONCTUATION

Les **règles de la ponctuation** doivent être scrupuleusement respectées comme celles de l'**orthographe**.

✓ **Le point (.)**

Il marque la fin d'une phrase, c'est-à-dire l'achèvement du développement d'une idée.

✓ **Le point-virgule (;)**

Il sépare et relie les parties d'une "phrase composée", à la suite d'une proposition ayant un sens complet, mais aussi un rapport avec la suivante (qui introduit par exemple un fait nouveau).



▼ **La virgule (,)**

Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables (termes en apposition, propositions incises).

Elle s'utilise également devant les conjonctions de coordination : car, mais, donc, or... mais ne figure pas, en général, devant «et» et «ou».

▼ **Les deux points (:)**

Ils annoncent une explication, une énumération et soulignent un rapport souvent de cause ou de conséquence.

Ils s'emploient parfois pour introduire un discours direct, une citation. Ils sont alors suivis de guillemets.



✓ **Le point d'interrogation (?)**

Il termine les phrases ou les parties de phrases dans lesquelles se trouve une interrogation.

✓ □ L'administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité). Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser. Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que : «*La question se pose de savoir si...*».

✓ N.B. Le point d'interrogation n'est pas nécessaire après une interrogation indirecte.

✓ Ex : *Je me demande s'il ne vaut mieux pas trouver une autre solution.*



✓ **Le point d'exclamation (!)**

Il termine les phrases exclamatives et les interjections.

✓ **Les points de suspension (...)**

Par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre.

□ On ne peut employer «etc.+ trois points de suspension». Il faut choisir : soit «etc.», soit «...».

✓ **Les parenthèses ()**

Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte principal.



L'EMPLOI DE LA MAJUSCULE

✓ *Il y a lieu d'utiliser une majuscule :*

⇒ après les points d'interrogation, d'exclamation, de suspension s'ils marquent la fin d'une phrase.

Mais si l'interrogation ou l'exclamation ne finit pas la phrase, ces signes de ponctuation sont considérés comme une virgule ou un point-virgule et sont alors suivis d'une minuscule.

□ Attention : pas de majuscule après deux-points (:).

⇒ au début d'un courrier, après la formule d'appel :

Ex : *Monsieur le Proviseur,*

Je vous prie de bien vouloir...

⇒ pour les sigles et acronymes, en général. Mais ils peuvent s'écrire en minuscules (sauf la lettre initiale). Il est devenu très courant de les écrire sans espace ni point entre les lettres.

Ex : *URSSAF* ou *Urssaf*, *CEDEX* ou *Cédex*, mais plutôt : *BMCE*,
BMCI *CNSS*



Prennent une majuscule :

⇒ les noms de lieu : villes, régions, cours d'eau, mers, montagnes, monuments...

Ex : *Le Mont-Blanc, le Bas-Rhin, le lac Majeur, les Pays-Bas...*

⇒ les noms de personne, noms de famille et les prénoms.

⇒ les noms de journaux - ex : *le Monde*.

⇒ les substantifs dérivés de lieux pour en désigner les habitants - ex : les *Français*.

Mais l'adjectif dérivé d'un nom de lieu prend une minuscule - ex : *le peuple français*.

⇒ *L'État, le Sénat, la Faculté...* prennent une majuscule quand ils désignent l'institution, la personne morale.

⇒ Les noms d'organismes officiels, d'associations, de sociétés, ont une majuscule au premier mot.

Ex : *le Conseil supérieur de la langue française, le Conseil des ministres.*



✓ *La majuscule peut être utilisée en tant que signe de considération*

⇒ Quand on s'adresse directement à une personne par écrit, on met généralement une majuscule.

Ex : *Madame, Monsieur...* (formule d'appel, formule de politesse, adresse).

⇒ On la met assez souvent aux noms de dignités, titres et fonctions.

Ex : *Monsieur le Président, Monsieur le Préfet...*

N.B. On met une majuscule à l'adjectif dans *Premier ministre* en signe de considération.

⇒ Certains titres honorifiques ont toujours la majuscule.

Ex : *sa Majesté, son Excellence...*

⇒ Les noms de fêtes prennent une majuscule

Ex : *Pâques, Pentecôte, le jour de l'An...*

□ Les jours de la semaine et les mois prennent une minuscule.

Ex : *jeudi 15 janvier*



D'une manière générale, il convient :

- de limiter l'emploi des majuscules ;
- de les accentuer ;
- d'adopter une solution identique dans un même document.



Différents types des écrits professionnels



La lettre administrative

la lettre administrative n'est jamais adressée directement à un fonctionnaire subordonné, mais à l'autorité responsable. Elle fait apparaître la marque de la voie hiérarchique. Tout courrier à une autorité supérieure doit être transmis par l'intermédiaire de l'autorité hiérarchique directe dont dépend l'auteur de la lettre.



➤ Cette procédure a deux justifications :

⇒ elle informe les différents échelons de l'administration de ce qui se passe à la base,

⇒ elle permet à ces échelons intermédiaires de donner éventuellement un avis propre à éclairer l'autorité supérieure.

Il n'est fait exception à cette règle que pour des circonstances graves ou urgentes ; dans ce cas, l'original de la lettre est transmis par la voie hiérarchique et une copie du document est directement adressée au destinataire avec la mention :

➤ "*Copie transmise directement vu l'urgence*".



Exemple d'une lettre administrative

Lettre en forme administrative

LIEU d'origine et DATE

TIMBRE
OU
ATTACHE

(academie, rectorat, service)

(adresse, telephone)

SUSCRPTION

(nom et fonction du rédacteur)

(fonction du destinataire, adresse)

Références du courrier

Affaire suivi par *(nom de la personne)*

REFERENCES de l'affaire

(eventuellement)

OBJET

INTRODUCTION

DEVELOPPEMENT

CONCLUSION

SIGNATURE

2 cm mini
↔

2 cm mini
↔



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.

Elle comporte le timbre, l'objet, la référence, la suscription : "*note à l'attention de...*" suivi du destinataire qualifié par son titre.

Traitant d'une affaire courante, la note a pour but de clarifier une question ou de provoquer des instructions. Elle se caractérise par sa brièveté et sa concision.



➤ 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, provenant de sources différentes, voire contradictoires ; elle permet de prendre des décisions.



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.

Il 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. Il peut indiquer les travaux préparatoires à exécuter ou les documents à apporter.

On convoque de supérieur à subordonné, sinon on invite.



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 (voir exemple).



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, 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.



TIMBRE

Bordereau d'envoi

SUSCRIPTION

Désignation des pièces	Nombre	Observations

Attache

Signature

Exemple
d'un
bordereau
d'envoi



LE COMPTE RENDU

Parfois appelé improprement «procès-verbal», il décrit des faits écoulés. C'est un document qui restitue tout ou partie du contenu d'une réunion ou d'une activité. Le compte rendu est à la fois la mémoire individuelle et la mémoire du groupe. En cas de nécessité, on peut s'y référer pour vérifier ce qui s'est passé.



Le compte rendu exhaustif consiste en une retransmission intégrale du contenu d'une réunion ou d'un débat. Ce peut être par exemple le cas pour une conférence ou un discours.

Le compte rendu sélectif, ou relevé de conclusions, note les décisions prises et rend compte des informations les plus importantes à retenir. Cette sélection se fait en fonction d'un objectif et des besoins du destinataire.



Exemple d'un compte rendu de réunion

LOGO

Compte rendu de réunion

p. 2/4

Référence :

MB/CF/01.001

Date de rédaction :

15 janvier 2001

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



LOGO

COMPTE RENDU D'ACCIDENT

Référence :

Date :

Date de l'accident : 08 janvier 2001Heure de l'accident : 9h00Emplacement de l'accident : Parc de stockage**VICTIME :**Nom et prénom : DOVARGA EdouardÂge : 56 ansQualification professionnelle : ChauffeurLésions et conséquences : Rupture des vertèbres cervicales ayant entraîné le décès**TÉMOINS (nom prénom et qualification professionnelle) :**DUPONT Jean, magasinier;LEROY Louis, cariste**COMPTE RENDU :**Monsieur DOVARGA devait livrer un chargement de poutrelles.Il avait conduit son camion au parc de stockage.Pour charger le camion un cariste amenait les poutrelles sur les palettes et les gerbait sur le plateau du camion. Monsieur DOVARGA se tenait sur le camion pour parfaire la mise en place.Les poutrelles étaient pourvues de fers à bétons.Le jour de l'accident la température était de 2 °C et monsieur DOVARGA était vêtu d'un blue-jean et d'un chandail.Après avoir réparti sur le plateau du camion le contenu de la palette, monsieur DOVARGA a perdu l'équilibre en ripant sur une poutrelle.Il est tombé à la renverse d'une hauteur de 1,80 m sa tête heurtant le sol en premier.

Rédacteur :

Visas des témoins :

Exemple
d'un compte
rendu
d'accident



LE RAPPORT

C'est une des manières dont on rend compte à une autorité responsable d'une question importante en lui proposant des solutions. C'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 se différencie de la note, qui expose toujours brièvement des affaires courantes, comme du compte rendu et du procès-verbal, qui se bornent à décrire ce qui s'est passé. Le rapport s'appuie sur des faits, événements ou actions décrits pour dégager certaines informations qui permettront au rédacteur de donner un avis motivé et de conseiller une action.

C'est un document démonstratif qui doit aider à la prise de décision. Il comporte généralement un nombre de pages important.

Le rapport requiert des qualités de synthèse, de précision et de clarté.



Qualités requises:

Le rapport doit reposer sur des faits précis, des idées rationnelles et proposer des solutions recevables.

Le rédacteur, relatant des faits ou des idées, doit s'efforcer de produire un document :

- ⇒ objectif : en ne se fondant que sur des données vérifiées et tenues pour exactes (on n'affirme rien qu'on ne puisse justifier),
- ⇒ complet : en n'omettant aucun aspect de la question traitée,
- ⇒ synthétique : en examinant les différentes données de la question pour les présenter sous la forme d'un ensemble cohérent.



Le rapporteur doit toujours viser à l'efficacité, c'est-à-dire rédiger un document utile au destinataire.

Dans la mesure du possible, il répondra aux questions : qui ? quoi ? où ? quand ? comment ? Pour aboutir à des propositions nettes et claires.

Même si le rapport implique généralement une prise de position de la part du rédacteur, le destinataire doit pouvoir, à sa lecture, se prononcer sans difficultés sur une des solutions proposées.



LE PROCÈS-VERBAL

- ✓ Comme le compte-rendu, le P. V. relate les débats d'une séance de travail de groupe.
- ✓ Il enregistre le passé. Concis et précis, le procès-verbal ne comporte ni jugement ni point de vue de son rédacteur. Il enregistre un fait, un événement dont la trace doit être conservée dans l'intérêt d'une communauté.



Le procès-verbal de réunion

- Il est établi par un (ou des) participant(s) désigné comme « secrétaire de séance ». Il permet de garder une trace de ce qui s'est dit et peut servir de référence en cas de litige ultérieur. Mais, si le compte-rendu est généralement utilisé pour toutes les réunions de groupes formels ou informels, le procès-verbal doit obligatoirement être utilisé pour relater les séances des instances ayant un pouvoir de décision (ex: Conseil d'administration).
- Il doit comporter un certain nombre d'éléments comme : nom, date, lieu de réunion, nom de la collectivité qui s'est réunie, nom et qualité des participants, ordre du jour... Il mentionne toutes les questions soumises à un vote, et le résultat de ce vote (pour, contre, abstention).
- Pour être valide, le procès-verbal doit être approuvé par les participants, généralement lors de la séance suivante.



Le procès-verbal de constatation

- Il fait la description d'un fait ou d'un événement qui pourrait être ultérieurement contesté. C'est sur la base de procès-verbaux de constatation que des actions en justice peuvent être intentées.
- Documents officiels, les procès-verbaux doivent être archivés chronologiquement par catégorie dans un dossier réservé à cet effet.

Tableau comparatif du CR, du PV et du rapport

Documents	compte rendu	procès verbal	rapport
<u>Critères</u>			
<u>destinataire</u>	<ul style="list-style-type: none"> • du subordonné au supérieur hiérarchique • s'adresse, pour information, aux participants 	<ul style="list-style-type: none"> • du subordonné au supérieur hiérarchique • s'adresse, pour information, aux participants 	<ul style="list-style-type: none"> • du subordonné au supérieur hiérarchique • peut être consulté pour information ou pour action
<u>à propos de quoi</u>	réunion, débat, visite, stage, accident, fait, activité...	débat, fait	étude, problème, accident, stage, projet, réalisation...
<u>objectif</u>	témoigner	attester	étudier & proposer des solutions
<u>aptitudes</u>	neutralité exactitude	neutralité exactitude	objectivité exactitude compétence* sur le sujet



Documents Critères	compte rendu	procès verbal	rapport
<u>contenu</u>	descriptif	descriptif	descriptif + <u>analyse</u> + <u>propositions</u>
<u>introduction</u>	pas nécessaire	pas nécessaire	Situation de l'objet + <u>explicitation</u> de l'objet + annonce du plan adopté
<u>conclusion</u>	pas nécessaire	pas nécessaire	récapitule les <u>propositions</u> issues de l'analyse
<u>temps du verbe</u>	présent	présent	présent + <u>conditionnel</u>
<u>signature*</u>	du rédacteur	de tous les <u>participants</u>	du rédacteur

sommaire des écrits professionnels

les plus courants

	Secteur privé	Secteur public
Lettre	Document le plus couramment utilisé pour communiquer par écrit, la lettre se décline en de nombreuses spécialités (lettre de vente, lettre de motivation, lettre de réclamation...)	Document rédigé en forme personnelle (je) dont l'émetteur est la plus haute autorité en place dans un établissement. La lettre sert à communiquer avec d'autres organismes du secteur public, des entreprises et des particuliers.
Bordereau d'envoi	S'utilise pour l'expédition d'objets, pas de documents.	Formulaire comprenant 3 colonnes : « <i>désignation des pièces</i> », « <i>nombre de pièces</i> » et « <i>observations</i> ». Il sert à diffuser au sein de l'Administration des écrits concernant une même affaire. Son double sert d'accusé de réception.
Note	Document rédigé en forme impersonnelle, remplace la lettre dans la communication interne.	
Note de service	Document interne à une unité ou à un service, destiné à fournir ou à rappeler des consignes de fonctionnement sur une question précise.	
Compte rendu	Témoigne de façon neutre d'un événement.	
Procès verbal	Atteste que des faits se sont bien déroulés tels que consignés.	
Rapport	Expose et analyse des faits, puis propose des solutions au problème engendré par ces faits.	
Mémoire*	Rapport rédigé sur l'initiative de son auteur.	



Résumé

L'écrit professionnel doit donc être de qualité pour atteindre ses buts, réaliser ses objectifs et produire l'effet escompté.

Quelle que soit sa nature, l'écrit professionnel doit ***convaincre par la qualité de son contenu et de sa forme.***



SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE

- ✓ *Le style administratif*, Robert Catherine, Éditions Albin Michel, 1988.
- ✓ *La correspondance administrative*, académie d'Orléans, Tours, juin 1994.
- ✓ *La rédaction administrative livret 1*, CDFA, MJENR.
- ✓ *La lettre administrative livret 2*, CDFA, MJENR.
- ✓ *Guide pratique de la correspondance administrative*, Pierre Verdier, Éditions Berger-Levrault.
- ✓ *La lettre administrative, catégorie C*, de F.Delval, La documentation française.
- ✓ *Note administrative, résumé de texte*, Salon et Savignac, Éditions Sirey, Collection «Notions essentielles»



Merci pour
votre attention