BUT 3
TD3 : Les écrits professionnels

Guillaume CIRY

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE

0. Introduction

BUT 3 Les écrits professionnels

Quatre écrits « types »

Référence principale : ***Adela DRĂGAN & Muriel FENDRICH***

La communication professionnelle écrite.

Cahier de séminaire. Galaty University Press, 2020

1. Le courriel professionnel
2. Les notes professionnelles
3. La lettre administrative
4. Le compte rendu de réunion

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.1 Précisions terminologiques

- **Email, Mail, E-mail** : termes courants
- **Courriel** : terme officiel
- **Mél** : terme employé dans l'Administration

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.2 Les exigences en termes de rédaction

- Correction de la langue, qualité de la rédaction
- Brièveté, concision
- Clarté du message
- Prise en compte du destinataire
- Précision de l'objet
- Politesse

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Schéma PAI

Problème soulevé

Action demandée

Information donnée

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Les formules d'appel :

Madame, Monsieur, (entreprise)

Madame, (ton officiel)

Monsieur, (ton officiel)

Bonjour Madame, (plus convivial)

Bonjour Monsieur, (plus convivial)

Bonjour Madame/Monsieur + Nom de famille (commercial)

Bonjour, ou *Bonjour à tous/à toutes*, (relations courantes, dépend des destinataires)

Bonjour + Prénom ou *Prénom* (le plus convivial)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Problème soulevé

Je tiens à vous informer que…

Je me permets de vous signaler que…

Après étude / vérification de…

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Action

Pour faire suite à notre dernier entretien téléphonique, je vous informe que… (expéditeur)

Comme nous étions convenus, vous trouverez ci-joint… (expéditeur)

Comme demandé, je vous envoie… (expéditeur)

Je vous demande de bien vouloir… (destinataire)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Information

Je vous informe / signale que…

Je vous fais part de …

J'ai le plaisir / regret de vous informer que…

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Conclure

Je vous remercie pour…

Je suggère que…

Je vous souhaite bonne réception des présents éléments…

Je reste à votre disposition pour tout complément d'information.

Dans l'attente d'une confirmation de votre part…

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Conclure

Cordialement – Bien cordialement – Très cordialement

Salutations (sec) – Respectueuses salutations – Sincères salutations

Respectueusement – Très respectueusement (hiérarchie)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





1. Le courriel professionnel

BUT 3 Les écrits professionnels

1.3 Structurer et rédiger un email

Conclure

Signature

Prénom NOM

Fonction

Téléphone

Nom de l'entreprise

Adresse de l'entreprise

Téléphone de l'entreprise

Références internet (site, réseaux sociaux…)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





2. Les notes professionnelles

BUT 3 Les écrits professionnels

2.1 Les différents types de notes professionnelles (usage interne plus ou moins large)

- La note d'information
- La note de service
- La note d'instruction
- La note de procédure





2. Les notes professionnelles

BUT 3 Les écrits professionnels

2.2 La note d'information

- Diffusion d'une information dans un service / auprès de collaborateurs
- Pas d'action particulière requise

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





2. Les notes professionnelles

BUT 3 Les écrits professionnels

2.2 La note d'information

Ne dit pas « je » et comporte :

- Le nom de l'entreprise
- Le service émetteur
- Le titre – **Note d'information**
- L'objet (**sur** …)
- La date et le lieu
- Le destinataire
- La signature (prénom, nom, fonction)



INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE
Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE

2. Les notes professionnelles

BUT 3 Les écrits professionnels

2.3 La note de service

- Demande explicite
- Action requise pour répondre à cette demande

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





2. Les notes professionnelles

BUT 3 Les écrits professionnels

2.3 La note de service

Peut dire « je » et comporte :

- Le nom de l'entreprise
- Le service émetteur
- Le titre – Note de service no … (toujours numérotée)
- L'objet
- La date et le lieu
- Le destinataire
- La signature (prénom, nom, fonction du supérieur hiérarchique)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





2. Les notes professionnelles

BUT 3 Les écrits professionnels

2.4 La note d'instruction

- Formule un ou des ordre(s) et les justifie
- Fournit les explications idoines

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





2. Les notes professionnelles

BUT 3 Les écrits professionnels

2.4 La note d'instruction

Peut dire « je » ou être formulée à la troisième personne et comporte :

- Le nom de l'entreprise
- Le service émetteur
- Le titre
- L'objet
- La date et le lieu
- Le destinataire
- La signature

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





3. La lettre administrative

BUT 3 Les écrits professionnels

3.1 Définition

- Demande (documents, devis, rapports…), réclamation
- Porte sur le fonctionnement de l'entreprise (RH, relations clients…)
- Engage l'image de l'entreprise

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





3. La lettre administrative

BUT 3 Les écrits professionnels

3.2 Structure

- Logo et nom de l'entreprise

- Localité et date (à droite)

- Les références du dossier

- Objet

- Titre de civilité (ou formule d'appel) : sans nom (lettre administrative) ; avec nom (lettre commerciale)

- Corps de la lettre (en paragraphes, à la présentation justifiée)

- Formule de politesse

- Signature – toujours manuscrite, accompagnée du prénom et du

nom de l'expéditeur et en-dessous de sa fonction ; selon les normes françaises en vigueur, si la fonction vient en premier, elle doit

comprendre **l'article** (par exemple, **Le** Directeur, **La** Responsable …, etc.). Cas exceptionnel : signer en tant que délégué de la personne qui a écrit la lettre (P.O. – pour ordre)





3. La lettre administrative

BUT 3 Les écrits professionnels

3.3 Formules de conclusion

Le destinataire est un supérieur :

Veuillez agréer/Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations les plus distinguées/les meilleures ; l'expression de mes sentiments dévoués/distingués ; l'assurance de ma considération distinguée.

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées/mes salutations respectueuses.

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





3. La lettre administrative

BUT 3 Les écrits professionnels

3.3 Formules de conclusion

Expéditeur et destinataire sont « d'égal à égal » (mais ne se connaissent que peu ou pas du tout) :

Veuillez agréer/Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à mes sentiments dévoués.

Recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués.

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





3. La lettre administrative

BUT 3 Les écrits professionnels

3.3 Formules de conclusion

Expéditeur et destinataire sont « d'égal à égal » (et ils se connaissent bien) :

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués.

Veuillez trouver ici, Madame, Monsieur, l'assurance de mon amitié.

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





3. La lettre administrative

BUT 3 Les écrits professionnels

3.3 Formules de conclusion

L'expéditeur est le supérieur hiérarchique :

Veuillez croire, Madame, Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.

Veuillez recevoir, Madame, l'expression de mes sentiments respectueux.

Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





3. La lettre administrative

BUT 3 Les écrits professionnels

3.4 Normes de présentation d'une lettre administrative

Norme AFNOR déposée : NZ-11-001

(*voir modèle envoyé dans vos boîtes UPHF*)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.0 Introduction / Définition

- N'est pas obligatoire comme peut par exemple l'être le procès-verbal (PV)
- N'a donc pas de valeur juridique propre

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.1 Le contenu d'un compte rendu de réunion

- La **tenue** de la réunion elle-même (situation spatio-temporelle)
- Les **participants** (présents, excusés, en présentiel, en distanciel)
- Synthèse des **interventions** des participants
- **Décisions** actées
- **Délais** pour la réalisation
- **Détails administratifs / techniques** ou autres mises au point

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.2 Finalités d'un compte rendu de réunion

- **Conserver** une trace écrite d'un événement oral
- **Mesurer** le degré d'évolution d'un projet (étapes cruciales)
- Au besoin, **préparer** une autre réunion à partir des objectifs fixés lors de la précédente (rappel de ces objectifs en relisant le précédent CR)

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE
Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.3 Structure d'un compte rendu de réunion

Indiquer :

- Nature du document : **« Compte rendu »**

- **Date et heure de la réunion** (éventuellement, l'heure du début et de la levée de la séance)

- **Numéro du document** (facultatif)

- **Objet du compte rendu (**par ex., Compte rendu de la réunion avec le service Méthodes du Conseil/du Comité d'entreprise)

- **Ordre du jour** (de manière classique, « Divers » est un dernier point constant dans l'ordre du jour)

-**Liste des présents, des absents et des excusés**, leur qualité, les tierces personnes et leur fonction (heure d'arrivée tardive et heure de départ anticipé pendant la réunion)

- **Le corps du texte** : points de vue exprimés, commentaires des participants, décisions prises

iut
INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE
Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE



4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.3 Rédaction d'un compte rendu de réunion

- Ne pas faire la liste des courses (avec des infinitifs à ne plus en finir) mais proposer un document rédigé
- Réutilisation des notes prises durant les échanges lors de la réunion. Hiérarchiser les notes en fonction des enjeux et n'exploiter que celles qui en sont le plus près.

iut
INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE
Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE



4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.3 Rédaction d'un compte rendu de réunion

- Prise de recul nécessaire pour ne pas être débordé par les échanges, ni prendre parti
- Tri pour ne conserver que l'essentiel, ce dernier devant rapidement être compris par votre destinataire

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE
Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE



4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.4 Le compte rendu ***analytique***

- Suit le fil de la réunion en attribuant les propos à leurs participants respectifs.
- Utilisation de verbes d'énonciation : *affirmer, prétendre, dire, répondre*…
- Attention à la portée de ces verbes qui peuvent en effet exprimer un point de vue / commentaire sur ce qui est rapporté. Modalités et indices de l'énonciation.



4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.5 Le compte rendu ***thématique***

- Ce type de CR est focalisé sur des points ou thèmes précis.
- Seuls les intervenants qui abordent ces thèmes voient leurs propos rapportés.

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.6 Le compte rendu ***synoptique***

- Document généralement organisé en trois colonnes :
  - Première colonne : **thème abordé**
  - Deuxième colonne : **problèmes liés au thème en question** (« *travail à accomplir sur ce point précis* »)
  - Troisième colonne : **solutions / avancées proposées face aux problèmes recensés dans la deuxième colonne**





4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

4.7 Devenir du compte rendu

- **Diffusion** à toutes les personnes concernées, présentes ou non
- **Modifications éventuelles** suivant des remarques lors d'une nouvelle réunion
- **Validation définitive** lors d'une nouvelle réunion

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE





4. Le compte rendu de réunion

BUT 3 Les écrits professionnels

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE VALENCIENNES • CAMBRAI • MAUBEUGE

Université Polytechnique HAUTS-DE-FRANCE



