Adela DRĂGAN & Muriel FENDRICH

LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE
CAHIER DE SÉMINAIRE

Galati University Press

2020

Copyright © 2020 Galati University Press
Toate drepturile rezervate. Nicio parte a acestei publicații nu poate fi reprodusă în nicio formă fără acordul scris al editurii.

Colecția Științe Umaniste

Galati University Press – Cod CNCS 281
Editura Universității „Dunărea de Jos" din Galați
Str. Domnească, nr. 47, 800008 – Galați, ROMÂNIA
Tel.0336 130 139; Fax: 00 40 236 46 13 53
gup@ugal.ro

Referenți științifici:

Daiana DULA, maître de conférences en sciences de l'information
Laurence NIVET, enseignante d'expression-communication
Lector:

Prof. univ. dr. Simona ANTOFI

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
DRĂGAN, ADELA
La communication professionnelle écrite : cahier de séminaire /
Adela Drăgan & Muriel Fendrich. - Galați : Galați University Press, 2020
Conține bibliografie
ISBN 978-606-696-198-1
I. Fendrich, Muriel

811.133.1

ISBN 978-606-696-198-1
Tipărit la Editura Universității „Dunărea de Jos" din Galați.

Table des matières

Avant-propos 7
Chapitre 1 Le courriel professionnel
Le courriel professionnel. Fiche théorique 9
Le courriel professionnel. Exercices
Première partie – Relations interpersonnelles
A. Découvrir la communication par courriel dans les relations professionnelles 15
B. Trouver le mot juste 26
C. Identifier l'erreur 35
D. S'exercer à la rédaction des courriels 39
Seconde partie – Relation client
A. Découvrir les différents courriels dans la gestion de la relation client 44
B. Trouver le mot juste 50
C. Identifier l'erreur 56
D. S'exercer à la rédaction des courriels 58
Clé des exercices 63
Chapitre 2 Les notes professionnelles
Les notes professionnelles. Fiche théorique 81
Les notes professionnelle. Exercices
A. Découvrir les notes professionnelles 85
B. Trouver le mot juste 91
C. Identifier l'erreur 94
D. S'exercer à la rédaction des notes professionnelles 96
Clé des exercices 97
Chapitre 3 Les lettres professionnelles: les lettres administratives
Les lettres administratives. Fiche théorique 101
Les lettres administratives. Exercices
A. Découvrir la rédaction des lettres administratives 107
B. Trouver le mot juste 114
C. Identifier l'erreur 117
D. S'exercer à la rédaction des lettres administratives 120
Clé des exercices 125

Chapitre 4 Le compte rendu de réunion
Le compte rendu de réunion. Fiche théorique 135
Le compte rendu (CR). Exercices
A. Découvrir les CR 139
B. Trouver le mot juste 147
C. S'exercer à la rédaction des CR 152
Clé des exercices 164
Bibliographie
Webographie

Avant-propos

L'évolution actuelle du marché de travail impose plus que jamais une adaptation immédiate à des contextes professionnels divers, l'emploi d'une ou de plusieurs langues étrangères et la capacité de s'adapter à des aspects interculturels inévitables. Devant cette réalité, les universités préparent les étudiants à répondre à ces défis professionnels. Rédiger divers courriers et courriels, s'entretenir avec des pairs, faire des présentations, etc., font partie des activités de communication courante dans la vie de l'entreprise. C'est pourquoi les diverses formations universitaires qui sont concernées se proposent de tirer des objectifs pédagogiques de ces activités et des compétences pour les futurs diplômés.

La maitrise de la communication professionnelle écrite est essentielle, qui plus est dans le cadre français qui a établi des règles, voire des normes en la matière. Certes, les usages en sont parfois distants, en raison de la possibilité donnée à chacun de rédiger son courrier professionnel par l'outil informatique ; néanmoins, leur respect participe à l'image de sérieux de l'entreprise et au professionnalisme de l'utilisateur.

Ce cahier d'exercices a été inspiré par le cours de Communication professionnelle niveau Master de la Faculté des Lettres de l'Université « Dunărea de Jos » de Galați et il se veut un complément pour les activités de séminaire. Il s'adresse donc à un public possédant un niveau B2 ou C1 du français, *a priori* roumain. Les exercices proposés en tiennent compte. C'est aussi la raison pour laquelle les auteures n'ont pas abordé les procès-verbaux, les rapports et les lettres commerciales.

Le cahier comprend quatre parties dédiées aux courriels professionnels, aux notes de service, aux comptes rendus et aux lettres administratives.

Les exercices proposés représentent une initiation à la communication professionnelle et n'ont pas prétention d'exhaustivité. Pourtant, ils offrent une bonne orientation pour un non natif et assurent un niveau de formation qui permet d'évoluer dans des situations professionnelles réelles.

Les exercices ont été adaptés à partir d'exemples authentiques.[1] Ils permettent de mettre en évidence les particularités de construction et du lexique des supports de communication professionnelle, les implications pragmatiques inhérentes, ainsi que les erreurs qu'il faut éviter.

Sur l'ensemble des exercices les étudiants pourront :

- maitriser les registres de langue en contexte professionnel ;

- expliquer, argumenter, structurer, analyser et synthétiser le message pour différents auditoires et divers contextes ;

- (re)formuler en s'adaptant aux besoins d'une entreprise et à des publics divers ;

- maitriser les outils de bureautique, de mise en page professionnelle, les normes de présentation propres à chaque type de document ;

- améliorer leur maitrise de la grammaire du français.

Les auteures remercient très chaleureusement les référents scientifiques Mme Daiana DULĂ[2] et Mme Laurence NIVET[3] de l'Université du Havre Normandie pour leurs observations et suggestions.

Les auteures sont également reconnaissantes à tous les amis qui se sont impliqués dans la collecte de données.

Les auteures

[1] Font exception les dialogues proposés dans le chapitre 4, qui sont des dialogues imaginaires inspirés par des réalités de la vie d'entreprise.

[2] Mme Daiana DULĂ est maitre de conférences à l'IUT de l'Université du Havre Normandie et responsable de la Licence SSC.

[3] Mme Laurence NIVET est agrégée de Lettres Modernes et enseignante d'expression-communication à l'IUT de l'Université du Havre Normandie. Elle est directrice des études de 2ème année et responsable de l'apprentissage.

Chapitre 1 Le courriel professionnel

Le courriel professionnel

Fiche théorique

Un problème de terminologie

Dans la pratique, en France on retrouve 3 désignations :

- le mail ou l'email ou l'e-mail (dénomination courante)
- le courriel (dénomination officielle)
- le mél (dans l'Administration)

Définition

message électronique écrit, indépendant ou accompagnant dans certains cas une lettre ou un autre document concernant le destinataire ou une situation professionnelle

Rédaction d'un courriel

- en respectant les principes classiques de la rédaction professionnelle (concision, cohérence, rédaction intégrale des phrases) ainsi que les formules types, les normes grammaticales et d'orthographe
- en tenant compte de la lecture sur un écran : brièveté, disposition en courts paragraphes
- en tenant compte du destinataire : précision et clarté du message, absence d'ambiguïté, ton de courtoisie, politesse

Description d'un courriel

Objet : formulation précise et synthétique concentrant le sujet du message (par exemple : *réunion du …, problème dossier X, documents pour la DRH, date élections, fermeture temporaire bâtiment central*).

Organisation du contenu

schéma PAIx du contenu d'un courriel (Fayet, 2015 : 23)

- problème soulevé (P)
- action demandée (A)
- information donnée (I)
- multiplication des messages en un seul (par exemple, P et I, A et I)

Formules d'appel

en fonction de la relation (hiérarchique ou amicale) ou de l'étape de la communication (premier contact, réponse à un mail antérieur)

Selon Fayet (*ibidem* : 43), et comme la pratique l'atteste, quand on entre en relation pour la première fois, on peut employer :

Madame, Monsieur, (pour s'adresser à une entreprise)
Madame, (ton officiel)
Monsieur, (ton officiel)
Cher confrère, chère consœur, (professions médicales, juridiques)
Bonjour Madame, (plus convivial)
Bonjour Monsieur, (plus convivial)
Bonjour Madame/Monsieur + Nom de famille (dans un mail commercial, pour plus de proximité avec le destinataire)
Bonjour, ou Bonjour à tous/à toutes, (formule la plus utilisée dans les relations courantes, en fonction des destinataires visés)
Pour plus de convivialité *: Bonjour + Prénom* ou *Prénom*

Formules pour introduire le sujet

Concernant le problème

Après vérification de …
Après étude de …
À la suite d'une analyse attentive de votre demande …
Je me permets de vous signaler que …/un …
Je tiens à vous informer que/de …

Concernant l'action

- **action visant la communication précédant le message et la réaction de l'expéditeur**

  À la suite de notre échange téléphonique, je vous annonce que…

  Comme suite à notre conversation téléphonique, je vous annonce que[4] *…*

  Comme nous étions convenus lors de notre dernier entretien, nous vous envoyons …

- **action visant le destinataire**

  Je vous demande de bien vouloir …

  Je tiens tout particulièrement à vous demander de …

  Afin de … il est nécessaire de nous envoyer …

  Dans l'espoir de …, je souhaiterais vivement que vous …

Concernant l'information

Je tiens à vous informer que …

Je vous informe …

Je vous fais part de …

C'est avec plaisir que je vous informe que …

C'est avec regret que je vous fais part de …, que je vous annonce….

Formules de conclusion

- **attitude positive**
  - **concernant les remerciements** : *Nous vous saurions gré de bien vouloir … Nous vous remercions par avance de ces informations.*
  - **concernant les suggestions** : *Nous vous proposons de …*
  - **concernant la relation entre les destinataires ;** par exemple, faire appel à l'empathie (*Nous espérons que vous*

[4] La formule « suite à » appartient au langage commercial et convient peu ailleurs. (http://www.academie-francaise.fr/suite)

comprendrez …), ou exprimer sa confiance (*Nous sommes certains que vous saurez …*)

- **concernant l'attitude de l'expéditeur par rapport aux besoins du destinataire** : *Je reste à votre disposition pour tout autre renseignement.*
- **concernant une demande adressée au destinataire** : *Nous vous invitons à nous confirmer … ; Nous attendons la régularisation de votre situation …*

- **attitude autoritaire (formules atténuées)**

J'attends …
Je compte sur une réponse/votre implication …
J'espère avoir vite une explication sur les causes …
Je vous serais reconnaissant de …
Je souhaite que …

Formules de politesse

Avec « cordialement »

Cordialement, (ton neutre)
Bien cordialement, (plus convivial)
Très cordialement, (très courtois)

Avec « salutations »

Cordiales salutations (ton chaleureux)
Sincères salutations (formule très amicale)
Salutations, (ton sec correspondant à une émotion négative de l'expéditeur)
Respectueuses salutations (formule polie)

Avec « respectueusement »

Respectueusement,
Très respectueusement, (dans le cas des relations hiérarchiques ou dans les relations avec les autorités)

Pour les situations moins formelles

À bientôt,
Au plaisir de vous relire,/revoir,/etc.

L'emploi des abréviations (formules très familières, à employer exclusivement avec les collègues très proches)

Cdt (avec majuscule ou non) pour *Cordialement*,
À+ (formule restreinte pour *À plus tard*)
Signature

Insérée dans le logiciel, elle s'inscrit automatiquement.
Elle doit comporter :
Prénom NOM (la civilité n'est plus utilisée) ; les formules *L'équipe X* ou *Le service Y* sont utilisés en communication commerciale automatisée.
Fonction
Ligne de téléphone directe éventuellement

Nom de l'entreprise
Adresse de l'entreprise
Numéro de téléphone de l'entreprise
Adresse Internet de l'entreprise ; liens Facebook, Twitter, Instagram …