

Chapitre 2 : Améliorer la capacité d'expression

1. Introduction : La communication est l'ensemble des processus physiques et psychologiques par lesquels s'effectue la mise en relation d'un ou plusieurs individus avec un ou plusieurs individus en vue d'atteindre certains objectifs.

2. Produire un message écrit : L'écrit est astreignant car il rend le lecteur dépendant des mots, des phrases écrites par l'émetteur. Le récepteur est sous dépendance. Pour entendre et comprendre le message, il est obligé d'écouter ou de lire ce qui est dit ou montré. Cette situation de « soumission » le rend souvent exigeant et critique à l'égard de l'émetteur. Il supporte mal, la perte de temps, l'approximation, l'erreur, l'ennui. Il est sensible aux fautes d'orthographe et de style, à l'imprécision... qui peuvent être vécus comme des atteintes à sa personne et un manque de respect... Il désire des messages clairs, efficaces et agréables. Il en résulte des règles quant à la forme et quant au contenu (fond) du message.

2.1. La forme du message : Tout message écrit doit permettre d'identifier rapidement : l'émetteur (qui l'envoie) ; le destinataire (à qui il est destiné) ; la date de création ; le lieu de création et l'objet (la cause). Dès lors, ils doivent être mis en évidence dans le document. La mise en forme doit être au service du message et le rendre facile à lire et à comprendre : l'écriture doit être claire, précise et directe et ne doit pas faire perdre de temps à son lecteur. Les fautes d'orthographe perturbent, distraient et détournent le lecteur du fond du message. Il faut corriger les courriers. La mise en page et les paragraphes doivent être aérés, pour aider le lecteur à lire et à respirer.

2.2. **Le fond du message** : Le contenu du message doit être organisé en trois temps, 1. une introduction qui prépare et met en place le message 2. le développement qui formule l'objectif du message 3. la conclusion qui met fin au message .

- L'introduction : Lorsque le message concerne une affaire technique, Il ne faut jamais entrer directement dans le vif du sujet sans quoi le lecteur risque de ne pas comprendre ce qui est écrit. Le message doit être amené de façon progressive de façon à le préparer au contenu principal du message. Il faut pour cela resituer l'écrit dans son contexte, rappeler les faits et préparer le récepteur à ce qui va lui être dit qui est la cause du message. **L'introduction explique souvent les causes de l'écrit.**
- Le développement Tout message a un objectif. Le développement explique l'objectif pour lequel il a été conçu. **Les idées sont hiérarchisées de façon logique et chronologique afin que le destinataire du message ait toutes les réponses aux questions qu'il peut se poser.**
- La conclusion Il faut **mettre fin à la communication de façon progressive**, sans brusquerie pour rester sur une bonne impression. Le message à faire passer est terminé. Une phrase de médiation plus générale prépare la fin, avant de placer la phrase qui met fin à la communication (**Formules de politesse entre autres**).

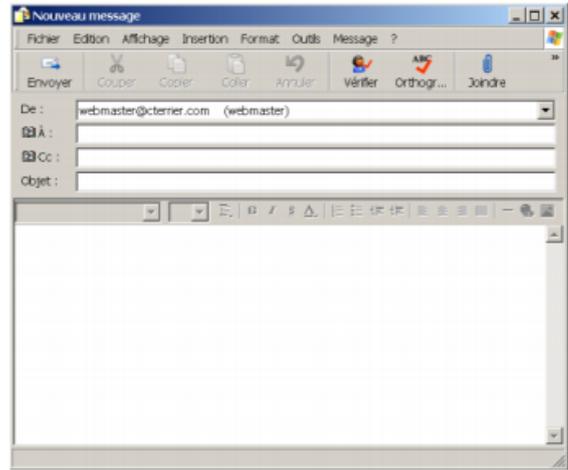
2.3. Typologie des documents professionnels :

- a)- **Le Post-it** : C'est un support pratique qui oblige à être bref et à faire court. Attention de ne pas en abuser et de ne pas sombrer dans la **GPP (Gestion par post-it)** car celui-ci **n'est pas archivé** et ne laisse pas de trace. Dès lors, il est **difficile de s'y référer en cas de problème.**
- b)- **La messagerie instantanée** :
La messagerie instantanée tend à prendre le pas sur les Mel. Elle permet une conversation directe sous forme de **messages écrits en temps réel**. La généralisation des réseaux sociaux contribue à ce développement Il tend à substituer à l'écrit, **une conversation informelle écrite sans archivage**. Il faut donc

les réserver pour des situations de la réactivité et qui ne nécessitent pas de traces.

Forme : Entête : Emetteur, date et heure sont indiqués par le logiciel Pas de mise en forme particulière, C'est un support instantané, pratique et informel.

c)- Le Mel (Courriel) : Fond Il convient à toutes les communications qui **n'exigent pas de formalité particulière**. C'est la raison de son large succès dans les entreprises entre les cadres et les salariés. Il doit être **rejeté pour les communications officielles ou doublées d'un courrier plus formalisé** de confirmation. Ils **doivent être**



archivés et classés pour pouvoir être imprimé en cas de litige. Dans ce cadre, il est essentiel d'utiliser un logiciel adapté (**Outlook ou autres**)

Forme Entête : Emetteur, destinataire, l'objet, la date est indiquée par le logiciel Pas de mise en forme particulière, C'est un support quasi instantané, pratique et relativement informel dans lequel les formules de politesse sont réduites au strict minimum (Bonjour, Cordialement).

d)- - La lettre professionnelle :

Le courrier reste le support écrit traditionnel par excellence qui peut être archivé et servir de preuve. Pour cette raison, il doit indiquer le lieu d'émission, la date et être signé.

La lettre doit être centrée sur son objectif. Elle est composée en générale d'un rappel des faits, qui sert d'introduction et de l'énoncé de son objectif, qui doit être rédigé de façon claire, directe et précise. Le contenu de la lettre est le suivant :

1. **L'introduction** est souvent un accusé réception de documents ou de message ou un rappel des faits qui motivent la lettre ;
2. **le développement** explique ce qui motive le courrier. La rédaction doit être directe, claire, précise et motivée ;

3. **La conclusion** est souvent une formule de transition avant la formule de politesse Exemple :

*Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,
Nous espérons que ces explications vous seront utiles,
Nous espérons qu'il vous sera possible de répondre favorablement à notre demande,*

4. **La formule de politesse** : Elle doit rester simple et sobre. Les deux formules suivantes couvrent tous les cas possibles :

« Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées. » convient à toutes les situations où les personnes sont sur un pied d'égalité

« Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations respectueuses. » convient aux situations où l'on s'adresse à un supérieur qui apprécie d'être reconnu dans ce statut.

NB : Les formules suivantes sont à éviter ou à utiliser de façon réfléchie : « Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations affectueuses », « Veuillez recevoir, Monsieur mes meilleurs sentiments. » Elles conviennent uniquement vis-à-vis de personnes auprès desquelles on souhaite témoigner de l'affection et dans ce dernier cas le début de la formule est trop protocolaire.

Exercice1 :

- écrivez une demande d'emplois et/ou une lettre de motivation à une entreprise de votre choix.
- Rédiger une lettre à L'inspecteur du travail de votre localité pour lui dénoncer le non octroi des jours fériés dans votre entreprise.

Exercice 1 :

- *Voici ci-après, un modèle d'une demande d'emplois spontanée :*

Bejaia, le 21 fevrier 2005

Monsieur (**nom**, prénom et adresse
du demandeur d'emploi)

A Monsieur le directeur de l'entreprise
ERiAD Sétif

OBJET : Demande d'emploi.

Monsieur le Directeur,

J'ai L'honneur de venir très respectueusement par la présente, vous demander de bien vouloir m'accorder un emploi au sein de votre Entreprise, dans la fonction de « ».

- Je suis âgé (ée) de 23 ans
- Marié (ée)/ célibataire
- Je suis titulaire d'un diplôme de licence / Master en.... ..
..... , avec une expérience professionnelle de deux ans
dans le domaine de

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

(**Nom**, prénom du candidat)

(**Signature** du candidat)

Guelma, le .././....

Nom et prénom

Adresse

Monsieur L'inspecteur Principal du Travail

Objet : Non octroi des jours fériés,

Prétextant que le secteur privé ne doit pas être régi par la législation du travail en vigueur, ce qui est d'ailleurs paradoxal et inadmissible, il y a des employeurs qui s'évertuent à employer leur personnel, comme bon leur semble, faisant fi des directives qui leur sont régulièrement communiquées par vos structures.

En matière d'attribution des journées de repos légal, entre autres la jouissance des jours fériés, la hiérarchie n'entend pas libérer le personnel et de ce fait, l'oblige à travailler, comme s'agissant d'une normale journée ouvrable.

Voudriez-vous procéder à une enquête pour, d'une part, vérifier la véracité de mes propos et d'autre part, exiger la réparation du préjudice que nous subissons depuis la date de notre recrutement.

Veillez agréer, Monsieur l'Inspecteur Principal, l'assurance de ma haute considération.

L'intéressé,

Signature :

L'email professionnel :

Vous pouvez envoyer un email professionnel au format HTML, très sophistiquées avec des mots en gras, du texte souligné, de la couleur, mais c'est une erreur.

Votre choix de l'esthétique ne paiera pas. Souvent beaucoup de gens ne désirent pas recevoir ce genre de 'email', alors il configure leur logiciel de réception pour ne recevoir que du texte.

1. Utiliser une adresse email neutre ;
2. Dans l'objet de votre email écrivez un titre court et précis ;
3. Utilisez une forme d'appel appropriée pour débiter votre message telle que Monsieur, Madame, Docteur, Maître, Vous pouvez aussi le faire précéder par Cher ou Chère expl : (Chère Mme,) ou (Cher Professeur,) .
4. Introduisez-vous rapidement dans le premier paragraphe ;
5. Rédigez maintenant votre message complet ; vous devez apprendre à le faire paraître comme un envoi individuel :

a. Le mieux est le brut de brut : Du texte simple, bien aéré, lisible avec des phrases courtes.

b. Soyez bref et direct, allez à l'essentiel : *Généralement, un e-mail d'introduction est court.*

Le prospect y répond avec spontanéité lorsqu'il est facile à lire, avec une lecture rapide. (Utiliser un maximum de 55 caractères par ligne)

c. Personnaliser votre envoi : Comme celui d'une personne à une autre personne. Si vous utilisez un auto-répondeur (Aweber ou Cybermailing), pour écrire un email professionnel vous ne devez pas laisser paraître celui-ci comme un envoi par une machine.

Pour que votre e-mail soit personnalisé, insérer le nom de la personne dans le corps de votre e-mail. Cette astuce donne autant de poids à votre objet qu'à l'accroche de votre e-mail.

6. Utilisez les formules de politesse appropriée pour finir votre message telles que : Cordialement, Bien cordialement, Sincères salutations, ou salutations distinguées, Salutations respectueuses, ou alors Bien à vous.
7. Signez avec votre nom complet ;
8. Relisez votre message pour d'éventuelles corrections ;

Ci-après quelques exemples d'email professionnels:

Voici ci-dessous un exemple de lettre de motivation selon le modèle français :

REPONSE A UNE ANNONCE

Guelma, le 06/04/2015

Nom-Prénom :

Adresse :

Tél.

SYCMA Guelma

Directeur des ressources humaines

Objet : Votre annonce dans le journal « » du 14/04/2015

Monsieur le directeur

En réponse à votre annonce publiée dans le quotidien « El Watan » du .../.../... portant recrutement d'un technicien en Génie Mécanique, je vous envoie sous ce pli un exemplaire de mon Curriculum vitae qui vous fournira de plus amples renseignements à mon sujet.

A la lecture de mon CV, vous constaterez que je suis titulaire d'une licence en Génie mécanique (option maintenance). J'ai occupé successivement le poste d'ouvrier et de technicien durant deux (02) ans. En outre j'ai eu à m'occuper des machines de productions de plusieurs entreprises privées et étatiques.

Enfin, ma motivation au travail et l'intérêt que je porte pour ce poste font de moi la personne dont vous avez sans doute besoin.

Restant à votre disposition pour un rendez-vous, je vous prie d'agréer, monsieur le directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Nom – prénoms :

Signature

Les principes fondamentaux d'un bon CV :

Des études montrent que les employeurs passent en moyenne 30 secondes à parcourir un CV. Il est donc important de démontrer, dès le début, votre aptitude à occuper le poste pour lequel vous postulez. Avant de vous atteler à la rédaction de votre CV, il est primordial que vous définissiez clairement vos objectifs de carrière, afin de montrer au recruteur où vous en êtes aujourd'hui et où vous désirez aller.

Plusieurs types de C.V. peuvent être utilisés, ci-dessous un modèle d'un C.V. très utilisé ;

CURRICULUM VITAE

Nom-Prénom :

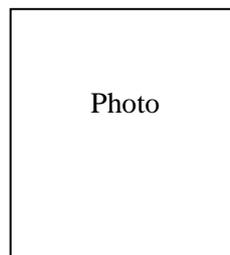
Age :

Situation familiale :

Adresse :

Tel :

E-mail :



Technicien de laboratoire

- **Formation :** 2014-2018 : Université 08 Mai 1945 – Guelma
Diplôme : Licence en, option :.....
Stage pratique :.....
Baccalauréat série : Sciences.
- **Expériences professionnelles :**
20??- 20??: Technicien de maintenance, entreprises privées
20 ??-20 ??: Chef d'atelier, ONA lait, Annaba

- **Compétences :**
- **Stages :**

- **Langues :**
 - Français : maîtrise parfaite
 - Arabe : courant
 - Anglais : connaissances de base

- **Loisirs :** sport, théâtre, jeu d'échecs