

Université 8 Mai 1945 Guelma

Département de science et technologie

## **Méthodologie de la rédaction**

## Chapitre 1

### Notions et généralités sur les techniques de la rédaction

#### I.1. Introduction

La lettre est un document écrit qui laisse une empreinte pouvant représenter une preuve et un témoignage solide pour ou contre soi. On peut distinguer deux catégories de lettres : la lettre administrative (officielle) et la lettre amicale (non officielle). La lettre officielle est l'outil incontournable pour communiquer dans les relations professionnelles, commerciales ou administratives. Cette catégorie de lettre est très codifiée dans le fond et la forme. Elle est soumise à des règles rigoureuses de format et de rédaction. Par contre, la lettre amicale n'obéit pas à des règles strictes de rédaction ou de présentation. On dispose d'une grande liberté d'écrire à ses amis, ses parents ou à des collègues sur des faits non officiels. Comme la lettre administrative engage son auteur et peut avoir des conséquences importantes pour son destinataire elle ne doit donner place à aucune ambiguïté. Les formules vagues sont prescrites ; il faut y employer des propos précis et des engagements clairs et non-ambigus. La lettre commerciale doit être:

- courte : car souvent elle est lue par un lecteur pressé qui doit prendre une décision. Elle reste un outil de travail dans le milieu commercial et d'affaires. Il faut se limiter à y mettre les informations nécessaires et suffisantes pour régler une transaction, livrer une marchandise, passer une commande, réclamer un règlement d'une livraison, indiquer une anomalie, etc.).

- exacte : un attachement rigoureux à la vérité est une nécessité absolue. L'inexactitude ou le mensonge même par omission peuvent faire perdre la confiance de la clientèle et aussi affecter la crédibilité de votre entreprise. Pour éviter la confusion ne dites pas : «en réponse à votre lettre » mais plutôt «en réponse à votre lettre du 14 juin» car, d'autres lettres ont pu

être envoyé après celle que vous avez entre les mains mais que vous n'avez pas encore reçu.

Ne dites pas «nos conditions sont les mêmes que celles de vos précédentes commandes du même article». Ce texte risque d'obliger votre client d'aller regarder dans ses archives qu'elles étaient les conditions des anciennes commandes ce qui peut l'agacer. Il vaut mieux reprendre le texte des conditions autant de fois qu'elles sont valables et mentionner si nécessaire que les conditions n'ont pas changé.

- prudente : le rédacteur de la lettre doit veiller à ne s'engager que sur les actions qu'il pourra tenir. Par exemple, éviter de donner une date de livraison alors que vous savez que le produit est encore en phase de fabrication chez un industriel et qu'il est difficile de prédire la délais de son conditionnement, son transport et sa livraison aux clients.

- courtoise : même l'attitude de votre correspondant vous déplaît et vous irrite, gardez-vous de le manifester. Vous arriverez à rien de plus en le vexer. S'il tarde à répondre à une lettre urgente, ne l'accusez pas brutalement de mauvaise volonté. Laissez lui le temps nécessaire pour que votre lettre, peut être mal adressée, ait pu vous être retournée par la poste. Ecrivez alors une seconde fois la lettre que, par politesse, vous supposerez avoir été égarée.

Montrez votre bonne foi ; envoyez une photocopie. Si c'est la bonne fois de votre correspondant que vous mettez en doute, ré-envoyez la lettre avec accusé de réception.

## **1. La lettre officielle:**

Les grandes règles auxquelles est soumise la lettre officielle sont

- a. *La disposition*
- b. *La formule d'appel*
- c. *La rédaction du contenu*
- d. *La formule de politesse*

- a. Les règles de disposition comprennent des précisions sur le format et la couleur du papier, le positionnement des coordonnées de l'expéditeur, celles du destinataire, la date et le lieu de l'émission de la lettre, l'objet et les références du responsable du dossier. Dans le tableau1 sont reprises les règles de disposition de la lettre [1].

Tableau 1 : Règles de disposition de la lettre

<b>Eléments codifiés</b>	<b>Règles à observer</b>	<b>Place des éléments</b>
<b>Format et papier</b>	21 x 29,7 ; papier blanc sans ligne	
<b>Coordonnées de l'expéditeur</b>	Monsieur, Madame, suivi du nom et du prénom, adresse, code postal, Téléphone et / ou adresse email	En haut, à gauche
<b>Coordonnées du destinataire</b>	Monsieur, Madame, suivi du nom et du prénom, de la fonction adresse, code postal, Téléphone et / ou adresse email	En haut, à droite Plus bas et l'alignement de la date
<b>Date et lieu d'émission</b>	Par exemple, Grenoble le 08/09/2005	Plus en haut, à droite
<b>Autres mentions de l'entête</b>	Objet (motif de la lettre), la référence, le nom du responsable du dossier	En haut, à gauche

*Formules d'appel* : Des formules d'appel sont utilisées pour interpeller, attirer l'attention mais aussi pour spécifier la fonction ou le titre du destinataire de la lettre. Les expressions les plus courantes sont:

- Monsieur, Madame (en général quand on ignore la fonction du destinataire).
- Monsieur (le Directeur, le Recteur, le Doyen, le Maire, le Président, etc.),  
Madame (la Directrice, la Présidente, La Gérante, La Doyenne) la Doyenne, etc.).
- Maître (Avocat, Notaire), Son excellence (Ambassadeur),
- Mon Général, Mon adjudant, (les militaires).

#### 1. L'entête :

Les entreprises préconçoivent du papier à lettre avec entête pré-imprimé ou pré-gravé à l'avance. On y inscrit les renseignements suivants:

- le logo de l'entreprise ou de l'institution **L'entête :**

Les entreprises préconçoivent du papier à lettre avec entête pré-imprimé ou pré-gravé à l'avance. On y inscrit les renseignements suivants:

- le logo de l'entreprise ou de l'institution,
- nom et adresse de l'entreprise,
- numéro de téléphone,
- numéro de fax,
- adresse e-mail
- forme juridique et montant du capital de l'entreprise,
- nom et adresse de l'entreprise,
- numéro de téléphone,
- numéro de fax,
- adresse e-mail
- forme juridique et montant du capital de l'entreprise
- numéro d'immatriculation du registre de commerce, Numéro de TVA

## **2. La disposition du texte :**

Nous donnons ici la disposition du texte la plus conventionnelle car il se peut, qu'à cause de la position de l'entête pré-imprimé on change de disposition.

### *a. Expéditeur :*

Au cas où on ne dispose pas de papier à entête, et comme indiqué dans le tableau1, on inscrit le nom et l'adresse de l'expéditeur en haut à gauche de la feuille.

*b. Date :*

La date est notée en haut à droite. Il est à rappeler qu'une lettre sans date n'est pas considérée légalement comme une lettre officielle. Mentionner le lieu d'où l'on écrit puis la date : quantième en chiffres, le mois en toutes lettres, l'année en quatre chiffre. On n'indique pas le nom du jour.

*c. Références*

On indique souvent le numéro d'enregistrement donné à la lettre laquelle on répond, ou bien un numéro de dossier sous les initiales.

*d. Marges*

Maintenir un équilibre de la mise en page. La marge de gauche doit toujours être assez large.

*Objet de la lettre*

C'est un résumé en quelques mots du sujet de la lettre, que l'on souligne. Il fait gagner du temps au lecteur et simplifie par la suite les recherches dans les dossiers.

*e. Changement de feuille*

Des points de suspension en fin de page, quelques interlignes au-dessous du texte indiquent le passage à la page suivante. Numéroté en haut de pages suivantes.

*f. Signature*

Une lettre non-signée n'est pas considéré légalement et peut faire l'objet de rejet. La signature doit toujours bénéficier d'un grand espace. Penser à interrompre

assez tôt un texte pour prendre une seconde feuille. Dactylographier le titre du signataire, puis laisser la valeur de cinq à sept interlignes, et enfin inscrire son nom en majuscules

#### *Post-scriptum*

Il est toujours rédigé au-dessous de la signature et annoncé par les initiales P.-S.

#### *j. Pièces jointes*

Elles ont pour but de signaler au lecteur qu'il trouvera des documents accompagnant la lettre qu'il reçoit, et sont toujours indiquées au bas de la première page, précédées des initiales P.J.

### **. Le compte rendu**

Il relate, fidèlement et objectivement, soit des activités (compte rendu d'activité des représentants), soit des propos échangés (compte rendu de réunion, de conférence).

Il assure la mise en mémoire des informations. Il n'y a pas de mise en page officielle, mais les comptes rendus de réunion contiennent souvent les éléments suivants :

- titre de la réunion et le numéro du compte rendu le cas échéant
- date, heure et lieu de la réunion
- liste des personnes présentes, absentes et invitées (par ordre alphabétique), comprenant leurs statuts
- vérification du quorum (nombre minimal de membres), lorsque cette condition est requise
- points à l'ordre du jour
- les prochaines étapes
- heure de levée de la réunion

### **1.3. Le rapport**

Il fait le point de manière synthétique sur un thème donné. Le rapport peut être demandé par un supérieur hiérarchique ou être rédigé à l'instigation d'un subordonné.

### 1. La qualité rédactionnelle

Toute action de communication dans une organisation est le résultat d'une analyse préalable rigoureuse qui prend en compte

#### Les règles générales

La plupart des écrits comportent :

– une introduction, qui doit attirer l'attention du lecteur (il s'agit de **l'accroche**) et fixer le cadre de référence ;

– un développement, qui argumente et suscite l'intérêt afin de maintenir l'attention du lecteur ;

une conclusion, qui invite à la prise de décision ou à l'action

Des paragraphes ordonnent les idées (une seule idée par paragraphe) et les phrases sont courtes et précises. Les titres et les sous-titres facilitent le repérage des idées.

Des articulations logiques (termes de transition, mots et expressions de coordination) rendent le message plus fluide.

#### . L'expression écrite

Il n'existe pas vraiment de langage particulier au courrier d'entreprise, mais le langage adopté doit exclure le langage familier et s'adapter au destinataire et aux circonstances.

#### Les formules de politesses

Les formules de politesse *dépendent des relations entre l'émetteur et le destinataire.*

- Vous écrivez à un supérieur: « Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments respectueux. » ou « Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments dévoués. »

- de supérieur à inférieur: « je vous prie de recevoir l'assurance de ma parfaite »  
d'égal à égal : je vous de recevoir l'assurance de mes salutations distinguées »

### **Les mentions obligatoires**

Tout message professionnel doit permettre d'identifier l'émetteur et le(s) destinataire(s), de préciser l'objet, les références, le lieu et la date d'émission.

Certains documents doivent respecter des règles de présentation spécifique.

*Exemple . La lettre commerciale doit être présentée sur papier à en-tête de l'entreprise. Elle doit comporter la signature de l'émetteur avec une indication de son nom et de sa fonction.*



