

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	Indications pédagogiques	D2/14
<i>Objectif général</i>	D : Réaliser un message à l'écrit	
<i>Degré de difficulté</i>	2	
<i>Objectif intermédiaire</i>	1. Produire un message à l'écrit	
<i>Objectif opérationnel</i>	4. Ecrire une lettre administrative. <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger l'en-tête d'une lettre - Rédiger le corps de la lettre - Rédiger la formule de politesse 	
<i>Pré-requis</i>		
<i>Nombre d'exercices proposés</i>	6	
<i>Exercice de synthèse</i>		
<i>Remarques éventuelles</i>		

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	Explications	D2 / 14 – 1.1
---	---------------------	----------------------

Ce module est consacré à la **CORRESPONDANCE COURANTE**.

La correspondance courante permet, par exemple :

- au consommateur de communiquer avec le commerçant
- à l'employé de communiquer avec l'entreprise
- à l'administré de communiquer avec l'administration
- etc.

Pour écrire à un service public ou privé, il faut donner à la lettre une forme particulière :

La lettre comprend 3 parties bien distinctes :

- 1. L'en-tête*
- 2. Le corps de la lettre*
- 3. La formule de politesse*

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

L'en-tête est la partie qui se trouve en haut de la lettre.

Dans l'en-tête, on indique les informations indispensables :

- pour identifier **celui qui écrit** (nom, prénom, adresse, numéro de référence si besoin)
- pour identifier **à qui s'adresse la lettre** (qui doit lire cette lettre)
- pour signaler **le lieu et le jour** où la lettre a été écrite (lieu et date)
- pour indiquer éventuellement **l'objet de la lettre** (pourquoi on a écrit cette lettre)

Voici un exemple d'en-tête :

<i>Monsieur DUPONT Henri 20, rue du Belvédère F-87 000 LIMOGES</i>	<i>Limoges, le 10 avril 2007</i>
<i>Monsieur le Trésorier Principal</i>	
<i>Objet : Changement de domicile</i>	

Regardons de nouveau l'en-tête en analysant la situation de communication qu'elle suppose :

Emetteur	Situation de communication				Récepteur
Qui parle ?	Où ?	Quand ?	Quoi ?	Comment ?	A qui parle-t-on ?
Henri Dupont 20, r. du Belvédère	à F-87000 Limoges	le 10 avril 2007	changement de domicile	par une lettre	Monsieur le Trésorier Principal de Limoges

L'en-tête permet donc au destinataire:

- d'identifier les correspondants
- de classer la lettre en fonction de la date d'envoi et de son objet
- de la distribuer dans les services concernés et à la personne concernée dans l'entreprise ou l'administration.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Voici quelques exemples d'informations qu'on peut trouver dans une en-tête de lettre :

Exemples de : Lieu et date :

- Paris, le 14 février 2007
- Toulouse, le 28-09-07
- Choisy-le-Roi, mardi 9 avril 2007

Exemples de : Nom, prénom de celui qui écrit, éventuellement références.

DELAMARE Patrick
108, rue du Centre
F-51 200 Epernay
N° SS: 1 10 48 51 021 024

SOUPAULT Adrienne
5, av. du Château
F-77 620 Egreville

BENOIT Roger
34, rue du Port
F-44 000 NANTES
Années 06-07 Rôle 5

Exemples de : Nom ou qualité du destinataire

Monsieur le Directeur de la Banque de France

Madame le Proviseur du Lycée J.J. Rousseau

Monsieur le Chef de centre de chèques postaux

Exemples de : Objet de la lettre :

- Demande d'extrait de casier judiciaire
- Modification d'intitulé de compte chèque
- Demande d'emploi
- Demande d'allocation

900 entraînements à la Communication professionnelle	Entraînement	D2 / 14 - 1.2
		Eval. :

En vous inspirant du modèle de la page 2 de D2/14-1.1, rédigez l'en-tête correspondant à chacune des situations de communication suivantes. Utilisez l'espace resté en blanc pour chaque en-tête.

En-tête N° 1 :

Emetteur	Situation de communication				Récepteur
Qui parle ?	Où ?	Quand ?	Quoi ?	Comment ?	A qui parle-t-on?
Catherine ROLLET 27, av. de Versailles	à F-75000 Paris	le 18 mai 2007	changement de domicile	par une lettre	Monsieur le Professeur Principal du Lycée Alfred Jarry

En-tête N° 2 :

Emetteur	Situation de communication				Récepteur
Qui parle ?	Où ?	Quand ?	Quoi ?	Comment ?	A qui parle-t-on?
André Dufour 2, r. de Belgique	à F-63200Riom	le 12 juin 2007	demande de fiche d'état civil	par une lettre	Mairie de Riom service Etat Civil

CONSULTEZ LE CORRIGE D2/14-1.2

En vous inspirant du modèle de la page 2 de D2/14-1.1, rédigez l'en-tête correspondant à chacune des situations de communication suivantes. Utilisez l'espace resté en blanc pour chaque en-tête.

En-tête N° 1 :

Emetteur	Situation de communication				Récepteur
Qui parle ?	Où ?	Quand ?	Quoi ?	Comment ?	A qui parle-t-on?
Catherine ROLLET 27, av. de Versailles	à F-75000 Paris	le 18 mai 2007	changement de domicile	par une lettre	Monsieur le Professeur Principal du Lycée Alfred Jarry

Madame Catherine ROLLET
27, avenue de Versailles
F-75 000 PARIS

Paris, le 18 mai 2007

Monsieur le Professeur Principal
Lycée Alfred Jarry

Objet : Changement de domicile

En-tête N° 2 :

Emetteur	Situation de communication				Récepteur
Qui parle ?	Où ?	Quand ?	Quoi ?	Comment ?	A qui parle-t-on?
André Dufour 2, r. de Belgique	à F-63200 Riom	le 12 juin 2007	demande de fiche d'état civil	par une lettre	Mairie de Riom service de l'Etat Civil

Monsieur André DUFOUR
2, rue de Belgique
F-63 200 RIOM

Riom, le 12 juin 2007

Mairie de Riom
Service de l'Etat Civil

Objet : Demande de fiche d'état civil

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	Explications	D2 / 14 – 1.3
---	---------------------	----------------------

Le CORPS d'une lettre se compose des parties suivantes :

1. La formule d'appellation

- Monsieur l'Inspecteur,
- Madame,
- Monsieur le Maire

2. La formule de départ

- J'ai bien reçu votre lettre du...
- J'ai l'honneur de solliciter...
- J'ai le regret d'attirer votre attention sur...

3. L'enchaînement avec l'objet de la lettre

- J'ai bien reçu votre lettre du 12-5-91 concernant **l'achat par correspondance d'un divan...**,
- J'ai l'honneur de solliciter **une place de chauffeur-livreur dans votre Société...**,
- J'ai le regret d'attirer votre attention sur **une erreur qui a été commise dans l'envoi de la marchandise...**

4. La formule de politesse

- Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de...

Nous allons reprendre ces différents points un par un.

1°) LA FORMULE D'APPELLATION :

La formule d'appellation varie en fonction du destinataire.
On écrit la formule d'appellation avec un retrait de 2 à 3 cm et en ayant sauté 2 ou 3 lignes par rapport à l'en-tête. La formule d'appellation est toujours suivie d'une virgule.

Voici quelques exemples de formules d'appellation :

DESTINATAIRE	FORMULE D'APPELLATION
Pour un commerçant Pour un entrepreneur Pour un employé	Monsieur (ou Madame),
Pour un responsable	Monsieur le Directeur, Monsieur l'Inspecteur, Monsieur le Proviseur, Etc.
Pour un élu (selon son titre)	Monsieur le Maire, Monsieur le Conseiller, Monsieur le Député, Etc.
Pour un avocat	Maître,
Pour un médecin	Docteur,
Pour un professeur en médecine	Monsieur,

2°) LA FORMULE DE DEPART :

Le premier paragraphe d'une lettre commence par la formule de départ ou, si vous voulez, de démarrage.

La première ligne de ce paragraphe, comme la première ligne de tous les paragraphes d'une lettre, commence toujours avec un retrait de 2 à 3 cm par rapport à l'alignement du reste du texte.

Exemple de retraits à chaque paragraphe :

Monsieur,

Etant sur le point de changer de domicile, je vous informe qu'à partir du 26-3-07 mon adresse sera la suivante : 6, rue des Princes à Boulogne Billancourt.

Je dépendrai donc toujours du secteur Le Parc et par conséquent toujours de vos services pour ce qui concerne ma déclaration d'impôts.

En vous remerciant de bien vouloir prendre note de ce changement, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Voici quelques exemples de formules de départ en fonction de l'objet de la lettre :

OBJET DE LA LETTRE	EXEMPLES DE FORMULES DE DEPART
Pour un accusé de réception (c'est à dire une réponse à une lettre, un colis reçu etc.)	- <i>J'ai bien reçu votre lettre du (date)</i> - <i>J'accuse réception de votre...</i>
Pour l'envoi d'un document	- <i>En réponse à votre lettre du ..., je vous adresse...</i> - <i>A la suite de notre conversation téléphonique du..., je vous adresse...</i> - <i>Je vous prie de trouver ci-joint...</i>
Pour une information qu'on veut transmettre	- <i>Je me dois de porter à votre connaissance...</i> - <i>Je tiens à vous informer que...</i> - <i>J'ai le plaisir (ou le regret) de vous apprendre que...</i>
Pour une demande	- <i>Je vous serais très obligé de bien vouloir m'adresser..</i> - <i>Je vous prie de bien vouloir me faire parvenir...</i> - <i>Je vous serais reconnaissant(e) de m'envoyer...</i> - <i>J'ai l'honneur de solliciter de votre bienveillance</i>
Pour une réclamation	- <i>J'ai le regret d'attirer votre attention sur...</i> - <i>Je prends l'initiative de vous signaler...</i> - <i>J'ai eu la (désagréable) surprise de constater...</i> - <i>J'ai le regret de vous informer que...</i>
Pour une réponse à une demande ou à une réclamation	- <i>J'ai le plaisir de vous faire connaître...</i> - <i>Je suis au regret d'attirer votre attention sur...</i> - <i>Je regrette de ne pouvoir...</i>
Pour des excuses	- <i>Je vous prie de bien vouloir excuser...</i> - <i>Je vous prie de bien vouloir m'excuser de ne pouvoir..</i>
Pour des remerciements	- <i>Je vous adresse mes vifs remerciements pour ...</i> - <i>Je tiens à vous exprimer toute ma gratitude pour...</i> - <i>J'ai été très sensible à votre aimable attention concernant...</i>

Voici quelques exemples pour passer de la formule de départ au sujet de la lettre:

Formule de départ	→	sujet de la lettre
Je vous serais très reconnaissant de m'accorder		l'autorisation de m'absenter
Je regrette de ne pouvoir donner suite		à votre demande de prêt
Je vous prie de bien vouloir m'adresser		un certificat de stage
Je regrette de ne pouvoir actuellement		satisfaire votre demande
Je vous adresse mes vifs remerciements		pour votre intervention en ma faveur
Je vous prie de trouver ci-joint		le formulaire dûment rempli
J'ai l'honneur de solliciter de votre bienveillance		un congé exceptionnel

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

900 entraînements à la Communication professionnelle	Explications Page 4	D2 / 14 – 1.3
---	-------------------------------	----------------------

3°) LA FORMULE DE POLITESSE

Il faut choisir la formule de politesse en fonction de la personne à qui on adresse la lettre.

Voici quelques exemples :

1. S'il s'agit d'un employé administratif que vous ne connaissez pas:

Je vous prie d'agréer, Madame (ou Monsieur selon le cas), l'expression de mes salutations distinguées.

2. S'il s'agit d'un employé administratif que vous avez déjà vu ou d'une personne que vous connaissez peu et qui est hiérarchiquement votre égale :

Je vous prie d'agréer, Monsieur (ou Madame selon le cas), l'expression de mes sincères salutations.

3. S'il s'agit d'une personne que vous connaissez mais avec qui vous n'êtes pas intime et qui n'est pas votre supérieur hiérarchique :

Je vous prie d'agréer, Madame X (ou Monsieur X), l'expression de mes sentiments les meilleurs.

4. S'il s'agit d'une personne qui, hiérarchiquement, vous est supérieure (par exemple un patron, un juriste, un ministre) :

Je vous prie d'agréer, Monsieur (ou Madame selon le cas), l'expression de mes sentiments (très) respectueux.

Je vous prie d'agréer, Madame (ou Monsieur selon le cas), l'expression de ma profonde considération.

Je vous prie d'agréer, Monsieur (ou Madame selon le cas), l'expression de mon profond respect.

5. S'il s'agit d'une personne qui est votre supérieure hiérarchique au travail :

Je vous prie d'agréer, Madame (ou Monsieur selon le cas), l'expression de mes sentiments respectueux et dévoués.

6. S'il s'agit d'une personne qui vous est hiérarchiquement supérieure et qui vous a rendu un service important :

Je vous prie de croire, Monsieur (ou Madame selon le cas) l'expression de ma profonde gratitude.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	Entraînement	D2 / 14 – 1.4
		Eval. :

Parmi les différentes situations qui sont proposées, choisissez-en deux et écrivez les deux lettres qui correspondent.

Ecrivez chacune des deux lettres sur une feuille de papier blanc.

Soignez la présentation, la disposition, l'écriture (qui doit être très lisible) conformément aux conseils qui vous ont été donnés dans ce module.

Si vous en avez la possibilité, vous pouvez bien sûr faire cet entraînement avec un ordinateur.

1. Vous écrivez à votre médecin, le docteur Gerbault, pour lui demander de vous envoyer la copie d'un certificat médical.
2. Vous écrivez à l'hôtel de la Forêt, à Fontainebleau, pour réserver une chambre pour deux personnes, avec salle de bains, pour le premier week-end du mois de mai.
3. Vous écrivez à votre Centre de Sécurité Sociale pour lui signaler que vous avez changé d'adresse.
4. Vous écrivez à un organisme de formation pour recevoir la liste des stages qui sont proposés.

MONTREZ VOTRE TRAVAIL AU FORMATEUR

Parmi les différentes situations qui sont proposées, choisissez-en deux et écrivez les deux lettres qui correspondent.

Ecrivez chacune des deux lettres sur une feuille de papier blanc.

Soignez la présentation, la disposition, l'écriture (qui doit être très lisible) conformément aux conseils qui vous ont été donnés dans ce module.

Si vous en avez la possibilité, vous pouvez bien sûr faire cet entraînement avec un ordinateur.

1. Vous écrivez à la maison Dunois, confiserie en gros, pour réclamer un envoi de dragées que vous avez commandées il y a plus de quinze jours.
2. Vous écrivez à la maison Delaroche, vente d'articles par correspondance, que la taille des vêtements que vous venez de recevoir ne correspond pas à votre commande. Votre lettre sera jointe au colis que vous retournez.
3. Vous écrivez à votre Caisse d'Allocations Familiales pour signaler que vous n'avez pas encore touché l'allocation logement de ce mois.
4. Vous écrivez à l'entreprise de plomberie qui a effectué un dépannage chez vous pour contester la facture qui vous a été envoyée. Il est indiqué, sur cette facture, que le dépanneur a passé 2 heures pour faire son intervention alors qu'il est resté chez vous une demi-heure.

MONTREZ VOTRE TRAVAIL AU FORMATEUR

Parmi les différentes situations qui sont proposées, choisissez-en deux et écrivez les deux lettres qui correspondent.

Ecrivez chacune des deux lettres sur une feuille de papier blanc.

Soignez la présentation, la disposition, l'écriture (qui doit être très lisible) conformément aux conseils qui vous ont été donnés dans ce module.

Si vous en avez la possibilité, vous pouvez bien sûr faire cet entraînement avec un ordinateur.

1. Vous écrivez à une assistante sociale de la Mairie de votre ville pour attirer son attention sur la situation d'un voisin très âgé, sans famille et sans ressources.
2. Vous écrivez à l'entreprise qui vous emploie pour excuser votre absence pour raison de santé. (Vous joignez à votre lettre le certificat médical de votre médecin).
3. Vous écrivez à l'Inspecteur du travail pour solliciter son intervention auprès de votre employeur dans le conflit qui vous oppose concernant des heures supplémentaires que vous avez effectuées.
4. Vous avez fait une demande de logement à loyer modéré auprès de la Mairie de votre ville il y a déjà plus d'un an. Vous aviez, à l'époque, rencontré l'employé de Mairie chargé des dossiers de logement à loyer modéré qui vous avait bien accueilli. Cependant, vous n'avez encore eu aucune nouvelle de l'évolution de votre dossier ni aucune proposition de logement. Vous écrivez à l'employé qui vous a reçu pour relancer votre demande et attirer son attention sur votre situation actuelle.

MONTREZ VOTRE TRAVAIL AU FORMATEUR