

# Ecrire une lettre [pro]

pour résoudre un problème



Danielle KAMINSKY

**EPITECH- Expression écrite**

Semestre B1

Photo: hmk H.Michael Karshis  
Flickr.com licence creative  
commons paternité

# La lettre à l'heure de l'email et du SMS

- La plupart des échanges écrits se font par email ou par SMS
- Mais la lettre n'a pas disparu
- La lettre a une **valeur particulière**
- **C'est l'un des écrits professionnels que vous devez savoir rédiger**



Photo: Pedrosimoes7  
Flickr-licence creative commons paternité

# Caractéristiques d'une lettre

- La lettre est une correspondance
- Transmise sous enveloppe fermée
- Acheminée par la poste
- **La lettre officialise une information**



Photo: hmk H.Michael Karshis  
Flickr-licence creative commons paternité

# La lettre : écrit professionnel

- Sert au fonctionnement de l'entreprise et à ses interlocuteurs
- Permet d'enclencher et de suivre une affaire
- La lettre professionnelle peut être traitée par plusieurs personnes
- Elle peut être redirigée vers un autre service

# Pourquoi une lettre?

- Permet de stabiliser une information (différent de l'oral)
- Evite les oublis et les malentendus
- Structure, organise des informations
- Permet d'assurer le suivi d'un dossier
- La lettre laisse une trace
- La lettre est une preuve (parfois envoyée en recommandé avec ou sans avis de réception)

# Codes d'écriture d'une lettre pro

- La lettre pro: **type d'écrit particulier**
- A ses codes d'écriture et de mise en page **spécifiques**
- Comporte aussi **des points communs** à tout écrit professionnel

# Rédiger une lettre pro : un casse-tête?



# Démarche simple

- Suivez une démarche
- Cernez **les tâches principales** à effectuer pour rédiger une lettre (nous allons les détailler ensemble)
- **Composez votre écrit tâche par tâche**
- **Effectuez le contrôle qualité** de votre lettre avant de l'envoyer (après, c'est trop tard!)
- Efficacité: beaucoup plus sûr, simple et rapide ainsi !



# Contrôle qualité: après l'envoi, c'est trop tard!



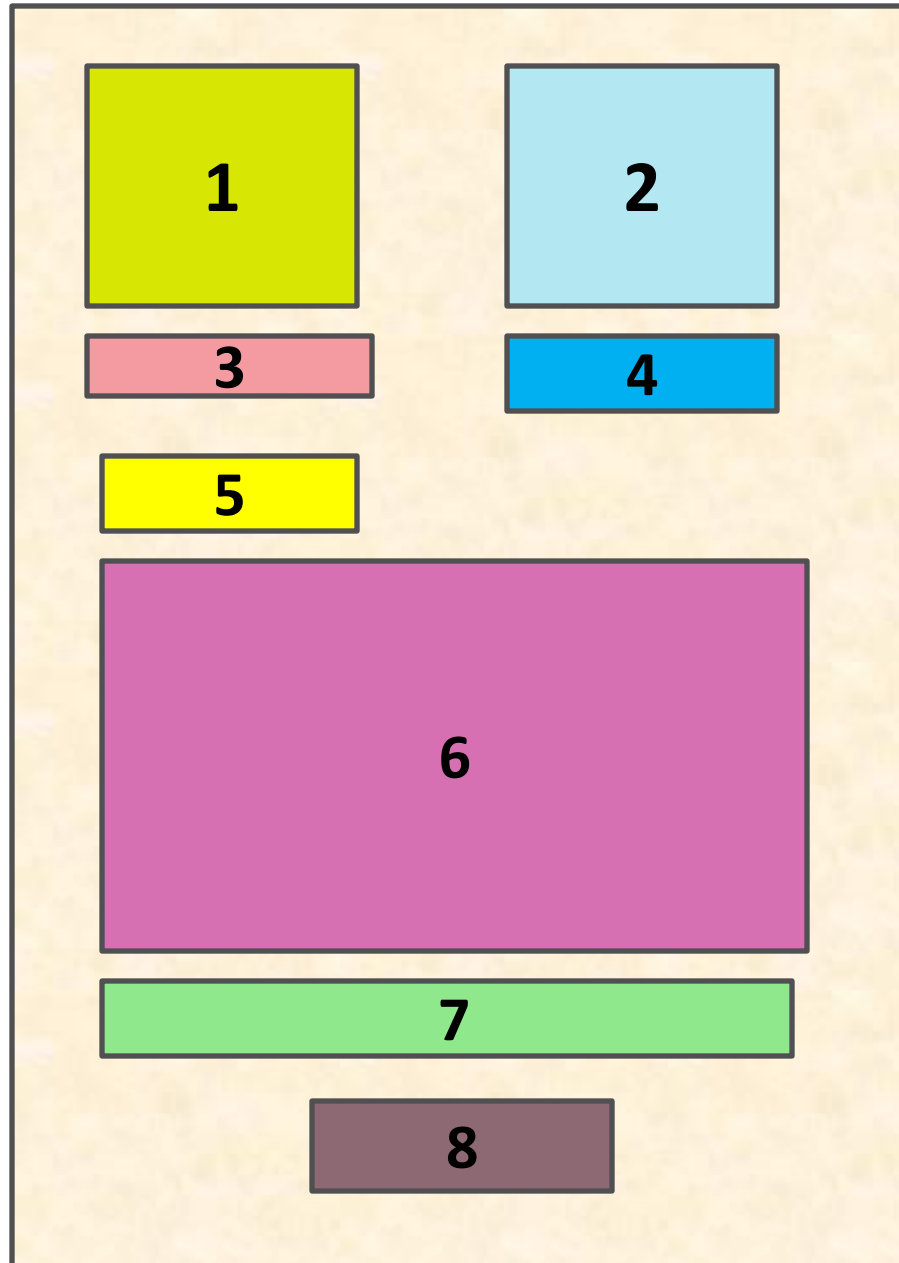
# **Lettre: chaque information a sa place réservée**

- Par chance, les composantes d'une lettre sont peu nombreuses
- Par chance, les éléments d'une lettre ont chacun leur place réservée dans la page !

# Vous avez déjà vu une lettre pro?



# 8 zones



# Tâches à effectuer et zones de la page

- Appuyons-nous sur les codes de présentation visuelle d'une lettre
- Ces codes attribuent à chaque élément un emplacement dans la page.
- Nous aurons donc des zones de texte localisées à des endroits précis de la lettre.
- **Travaillons donc par exemple en associant tâches et zones de textes.**

# Avantages de cette démarche

- Moyen pour ne pas oublier de composant essentiel
- L'expérience montre en effet que les étudiants oublient dans 8 cas sur 10 des composantes de leurs lettres
- Une démarche méthodologique:
  - **Travailler directement les éléments du texte à leur emplacement**

# Ecrire une lettre professionnelle



## ◆ Plan du cours:

### ■ Les constituants essentiels d'une lettre

- Le plan de la lettre pour exprimer son désaccord et/ou résoudre un problème
- L'articulation logique des idées
- Le ton professionnel
- La précision
- La clarté visuelle

# Pas de panique! 3 groupes d'éléments dans une lettre





# ■ La lettre: constituants essentiels

## ■ 3 éléments essentiels d'une lettre :

- 1) Une partie identifiants et repères
- 2) Une partie conventions d'écriture (formules)
- 3) Une partie contenu (le corps de la lettre)

■ Ces trois éléments structurent toute lettre professionnelle,  
quel que soit son objectif

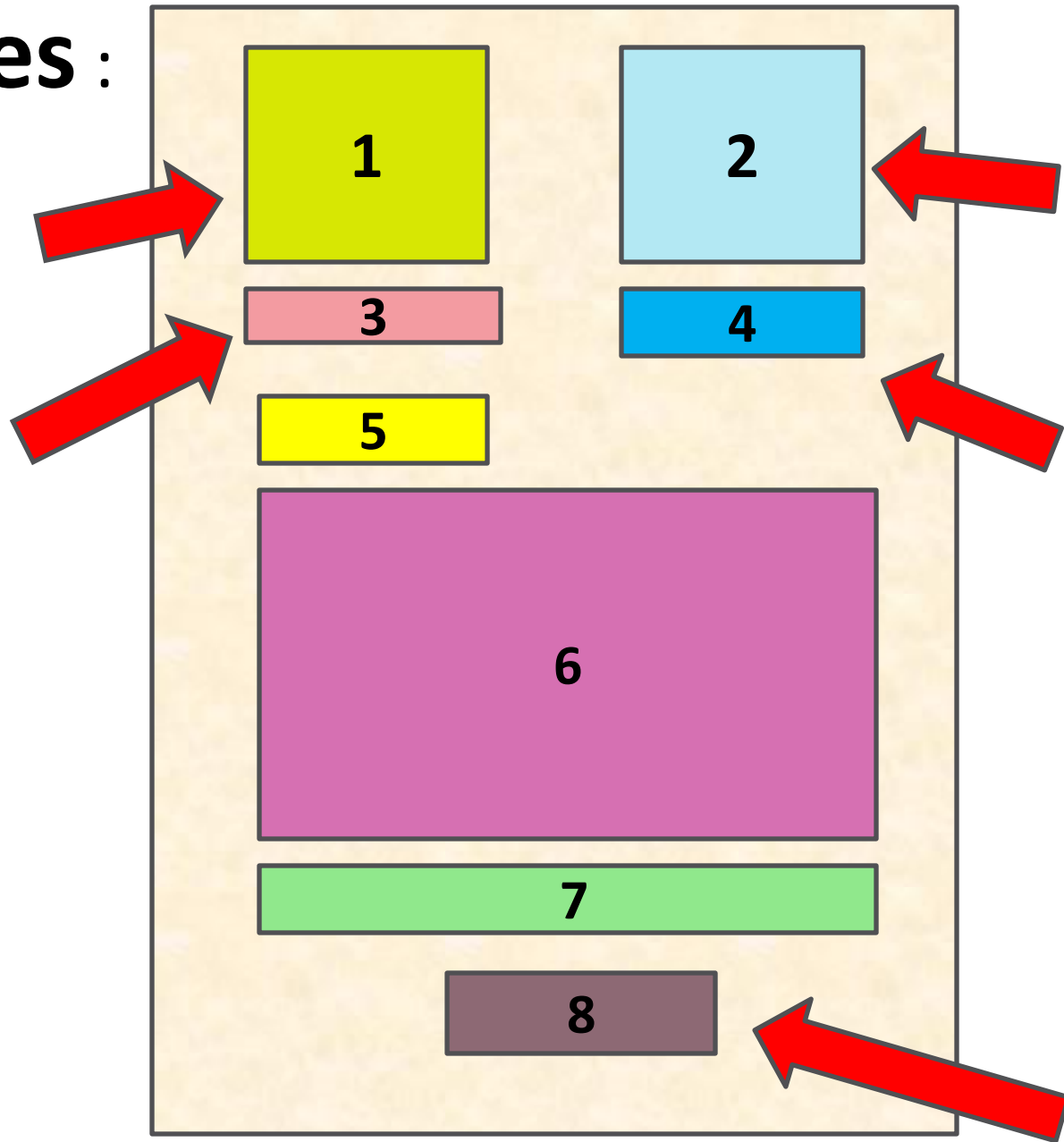
# ■ La lettre: constituants essentiels

## ■ 1<sup>er</sup> groupe d'éléments:

■ Les identifiants et repères

**5 zones concernées: 1,2,3,4,8**

**Zones :**

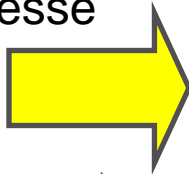


## ■ La lettre: identifiants et repères

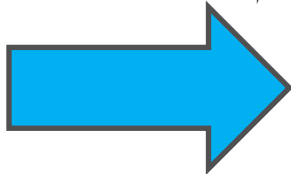
- ➡ Ces éléments sont obligatoires
- ➡ Ils aident à la compréhension
- ➡ Ces éléments balisent le texte
- ➡ Visuellement, ils encadrent le texte (avant le texte, et sous le texte)
- ➡ 4 au-dessus, 1 en-dessous
- ➡ Zones concernées dans la page: 1,2,3,4 et 8

# Lettre: identifiants et repères

Nom et adresse  
expéditeur



Objet



ACME Inc Paris  
Gregory Ginsberg  
Directeur Général  
4-8 rue de la science fiction  
7504284 Paris  
Téléphone : + (33) 01 42 21 84 4 –  
Facsimilé : + (33) 01 42 84 42 2

M Dupont  
Directeur General  
DERNIERCRI France SAS  
7 impasse des adresses bidon  
75309876 -Paris

Paris, le 5 Mars 2009

Objet : Projet ACME-Net France : retards

Monsieur le Directeur Général,

Nous avons appris par M Durand, Directeur des opérations, que vous repreniez les fonctions de Monsieur Dumas comme Directeur General de DERNIERCRI France SAS.

Nous souhaitons vous informer de la situation du projet « ACME-Net France » (contrat 4284 Corporate web chez DERNIERCRI), situation très préoccupante car ce projet a été initié le 9 mars 2007 et n'est, à ce jour, toujours pas terminé.

Concernant la livraison prévue le 3 Avril prochain, nous avons pris bonne note de la promesse de M Durand de nous livrer une version sans erreurs et conforme aux fonctionnalités demandées.

Une telle promesse avait été faite par M Dumas en juin 2008. Malheureusement depuis cette date erreurs et régressions ou modifications fonctionnelles imprévues ont persisté. Ceci a entraîné une surcharge de travail pour notre équipe de recette et le préjudice du retard de la fourniture du système à notre clientèle.

Dans le cas où la version livrée le 3 avril souffrirait de dysfonctionnements, nous serons contraints d'abandonner le projet et demanderions des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Concernant les livraisons ultérieures (modifications ou ajouts), nous vous demandons l'engagement de votre société sur le point suivant :  
« La livraison d'une nouvelle version n'entraînera ni régression, ni modification que ACME France n'aurait pas approuvée auparavant »

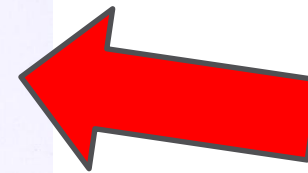
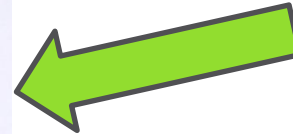
Nous serions naturellement très heureux de vous rencontrer, à votre convenance durant ce mois, afin d'explicitier notre point de vue.

Je me permets d'insister sur la gravité de la situation. Je compte sur votre coopération pour remédier à cette situation afin que finalement le projet puisse aboutir.

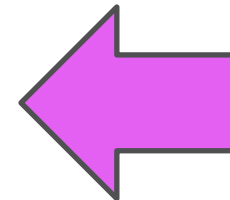
Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de nos sincères salutations.

Gregory Ginsberg  
Directeur Général

Nom et  
adresse  
destinataire  
date



signature



# ■ La lettre: identifiants et repères

## ■ Qui écrit à qui ?

➡ 3 éléments à incorporer chacun à leur place:

☑ Nom et adresse de l'expéditeur

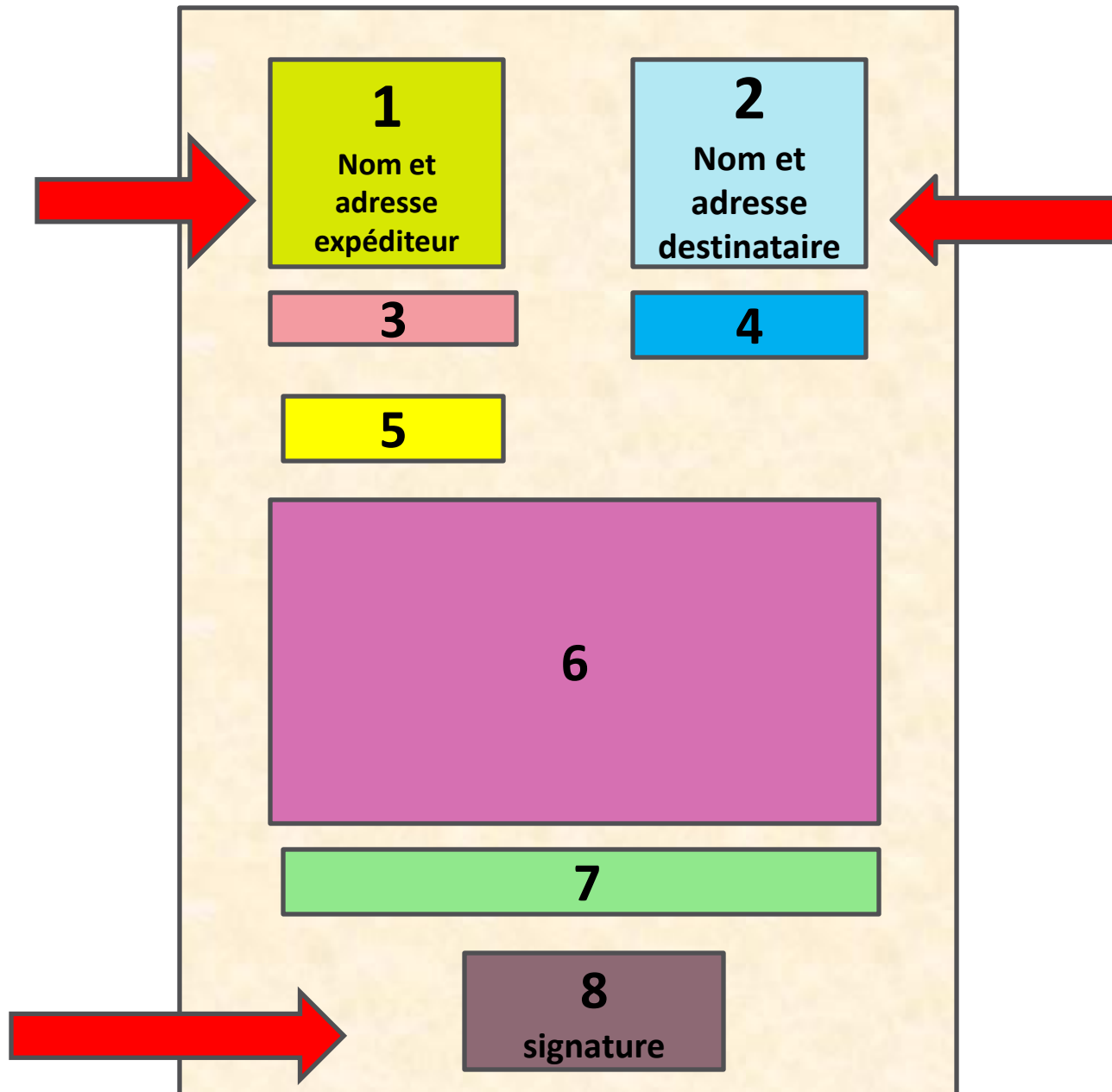
\* en haut à gauche (en-tête) = **zone 1**

☑ Nom et adresse du destinataire

\* en haut à droite = **zone 2**

☑ Signature (+ nom, prénom, fonction)

\* en fin de texte = **zone 8**



# ■ La lettre: identifiants et repères

## ■ Où et quand la lettre est-elle écrite?

➡ 2 éléments à incorporer ensemble: **zone 4**

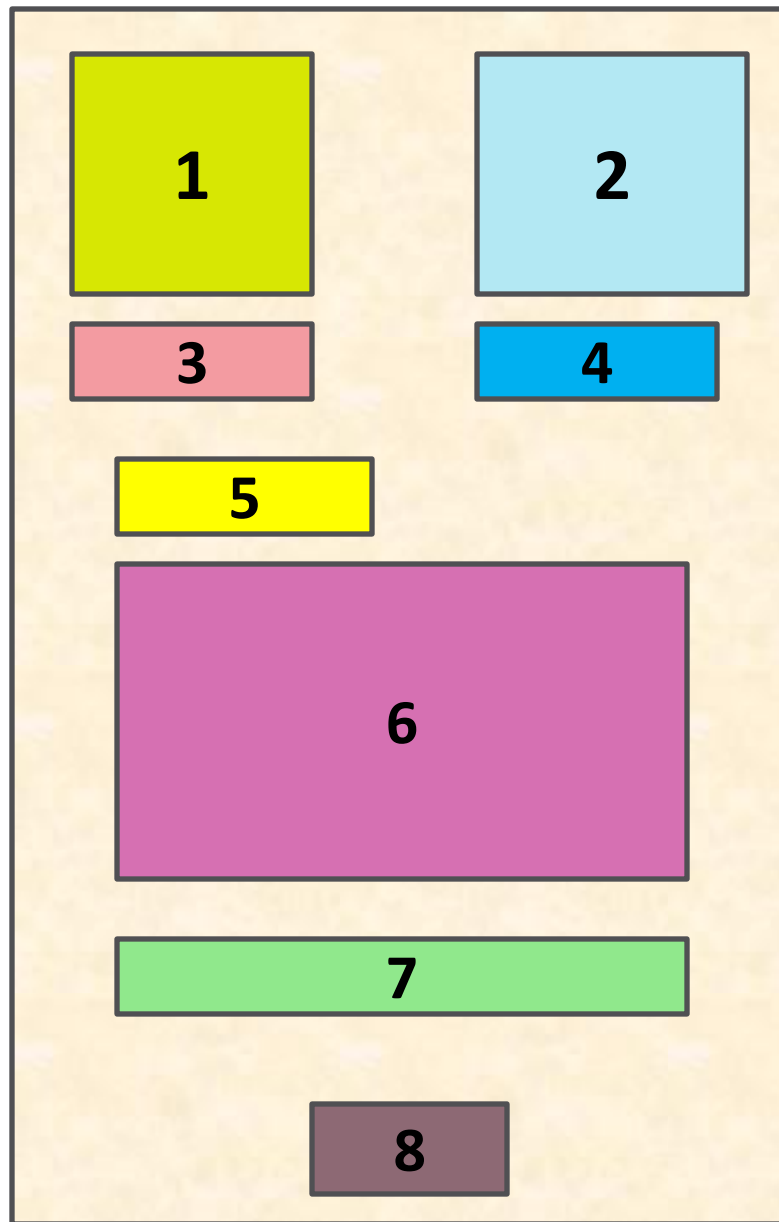
☒ \* lieu et date complète:

Paris, le 22 novembre 2009

Strasbourg, le 10 décembre 2009

Lyon, le 18 août 2010





Lieu et date  
d'écriture de la  
lettre

## ■ La lettre: identifiants et repères

■ A quel sujet écrivez-vous ?

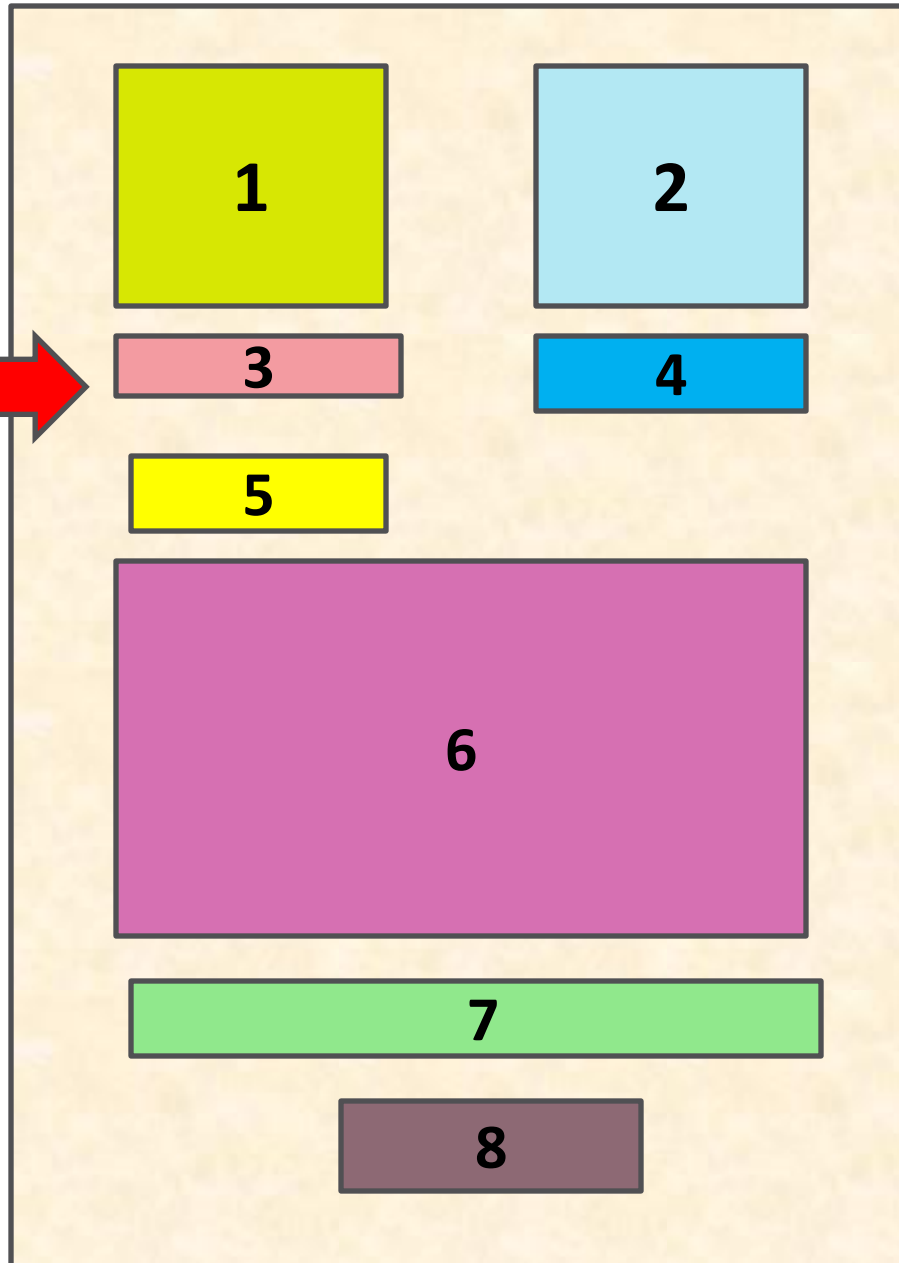
➡ 1 ou 2 éléments à incorporer: **zone 3**

☒ \* Objet précis (indispensable)

☒ \* Références (si courriers précédents, ou numéro de contrat)

# Zones :

Objet:





## Lettre: constituants essentiels

 2<sup>ème</sup> groupe d'éléments:



**Les éléments conventionnels (formules)**

**zones concernées : 5 et 7**

## La lettre: formules conventionnelles

- ➡ Ces éléments sont **obligatoires**
- ➡ Ces éléments débutent et terminent le texte
- ➡ Visuellement, ils se placent au-dessus du texte et au-dessous, juste avant la signature
- ➡ Séparés du corps du texte par des espaces au-dessus et en-dessous

# La lettre: formules conventionnelles

## ■ Comment s'adresser à l'interlocuteur?

### ► \* La « formule d'appel » : **zone 5**

Dans une lettre professionnelle:

\* on ne s'adresse pas ainsi :

Bonjour !

Salut !

Coucou !

Monsieur Robert Durand

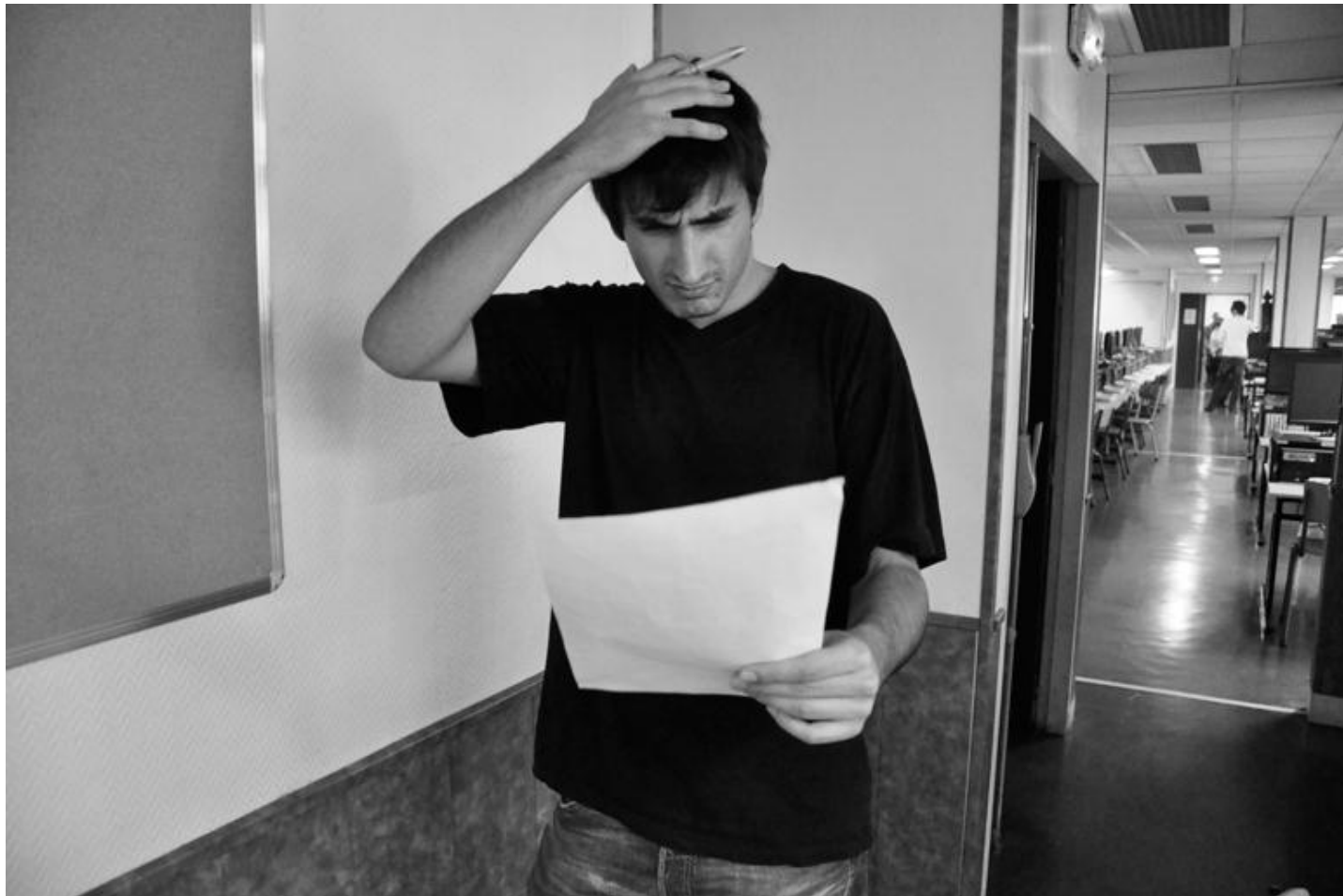
Madame Ginette

Bonjour monsieur

Bonjour Ginette

Hello Antoine!

**Pas de panique! Les formules sont toutes faites**



# La lettre: formules conventionnelles

■ Comment s'adresse-t-on à l'interlocuteur?

➡ \* La formule d'appel d'une lettre  
professionnelle: **zone 5**

Madame,

Monsieur,

Madame, Monsieur,

Messieurs,

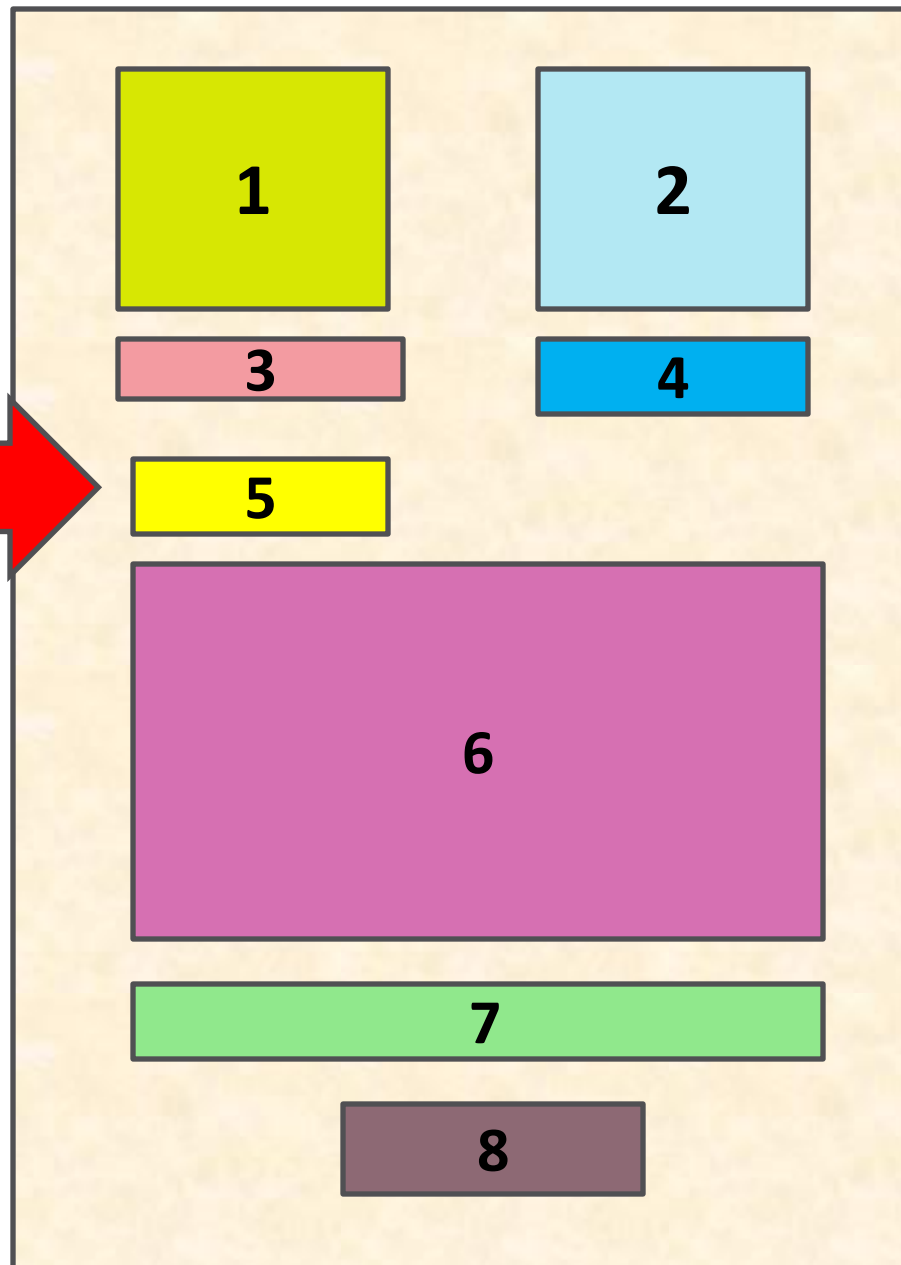
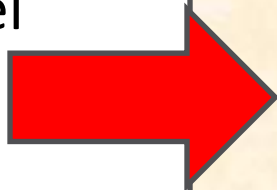
Chère cliente, cher client

Monsieur le Directeur, Madame la Directrice



# Zones :

Formule  
d'appel



# La lettre: formules conventionnelles

- Comment saluer l'interlocuteur en fin de lettre?
- \* La formule de courtoisie: **zone 7**

Dans une lettre professionnelle:

\* on ne quitte pas son interlocuteur ainsi:

A + !

Tchao!

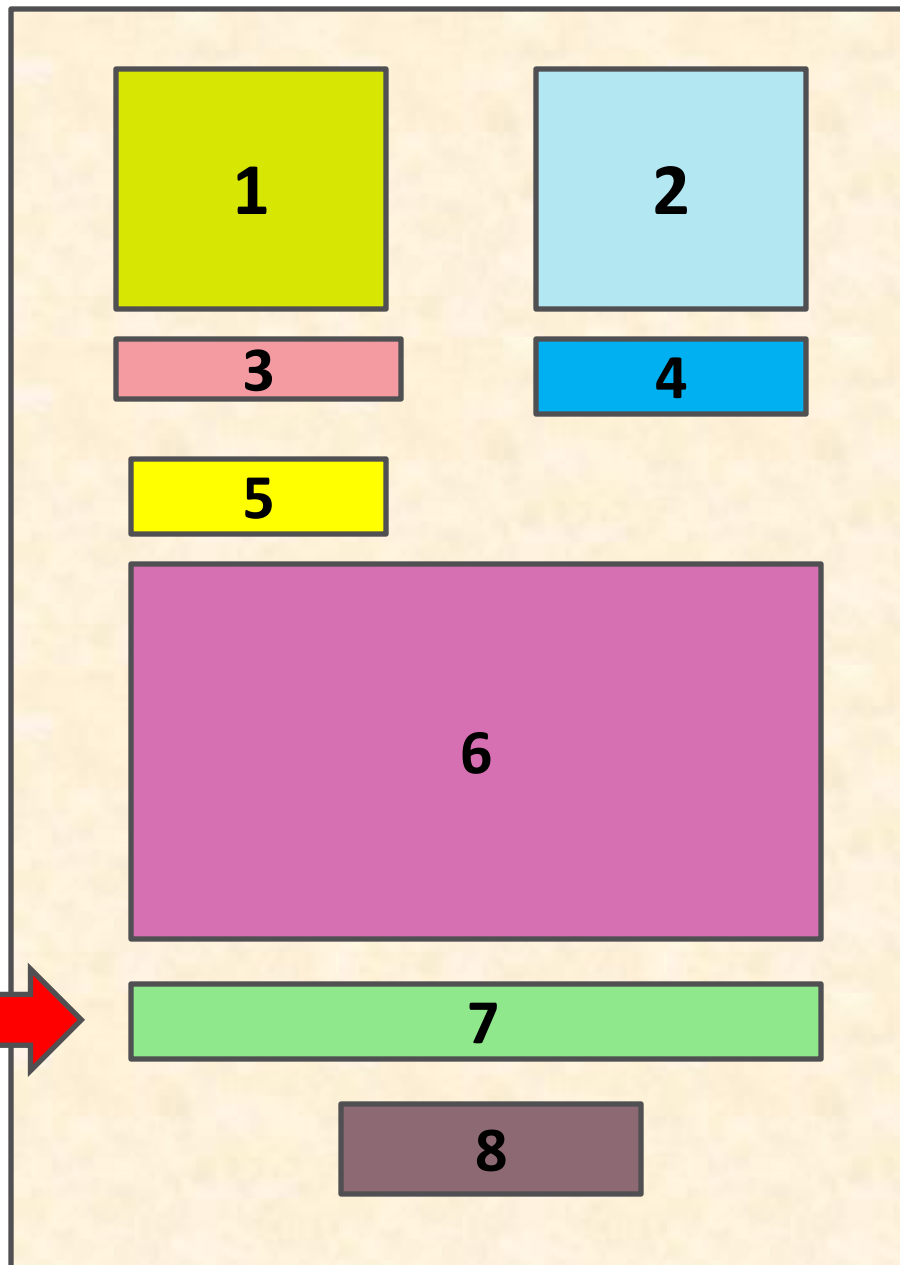
Bye!

Gros bisous

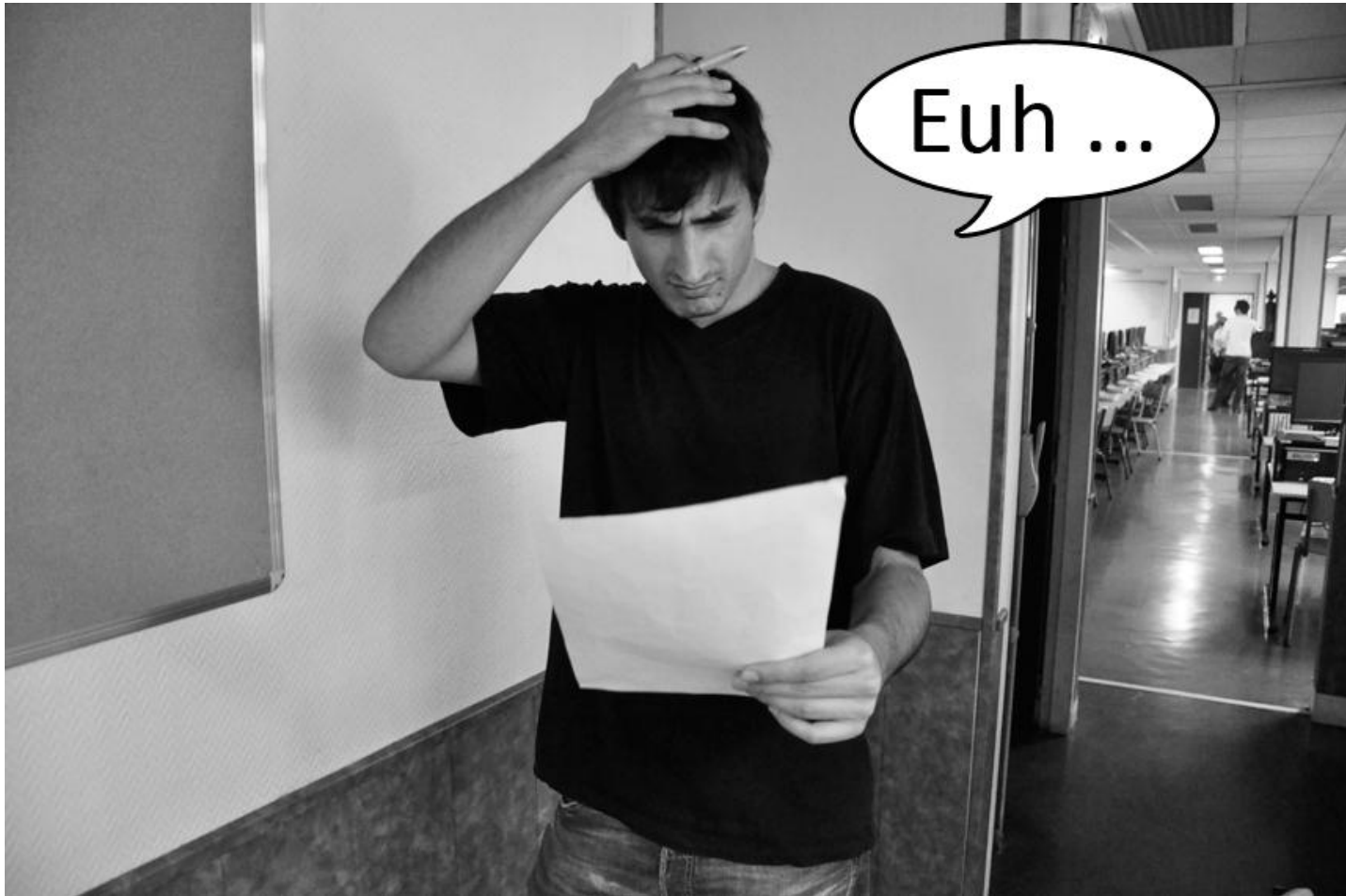
Poutous poutous

# Zones :

Formule  
de courtoisie



**Pas de panique! Là aussi des formules  
toutes faites**



# **La lettre: formules conventionnelles**

## **Comment saluer son interlocuteur en fin de lettre:**

### **\* formules de courtoisie :**

- Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées
- Veuillez recevoir, Madame, l'expression de nos sentiments respectueux
- Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de notre parfaite considération



# La lettre: règles des formules de courtoisie

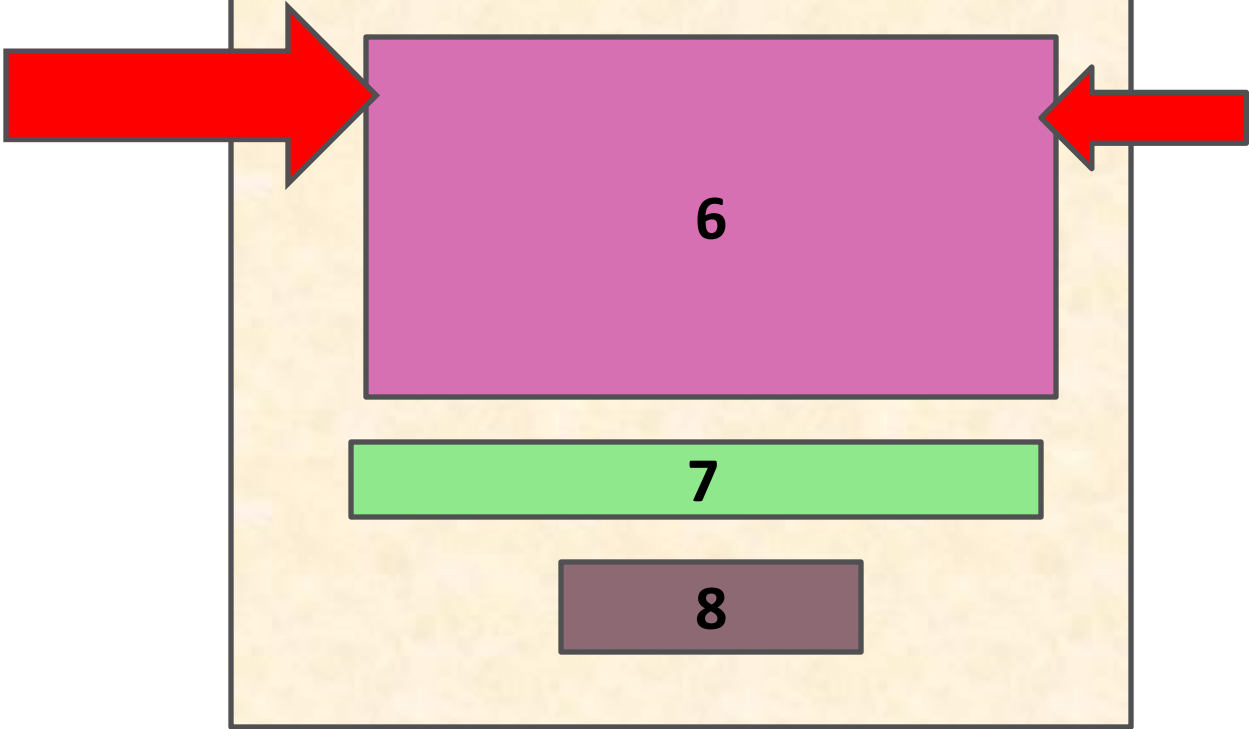
- D'égal à égal
- A un supérieur hiérarchique
- A un inférieur hiérarchique
- D'un homme à une femme
- D'une femme à un homme
- D'une femme à une femme
- Cas particuliers: altesses, etc.

## ■ La lettre : le texte de votre message

- Le texte est placé en **zone 6**
- **C'est le seul endroit de la lettre où vous exprimez ce que vous avez à dire**
- Faites des phrases courtes
- Allez à l'essentiel
- Adoptez un plan structuré
- Avec des faits et arguments

**Zones :**

Texte




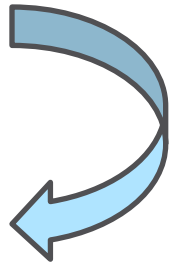


# Ecrire une lettre professionnelle



## ◆ Plan du cours:

- Les constituants essentiels d'une lettre
- **Le plan de la lettre pour exprimer son désaccord et/ou résoudre un problème**
-  Articulation logique des idées
- Le ton professionnel
- La précision
- La clarté visuelle



# ■ Plan d'une lettre: structure simple!

## ■ Principes de construction du plan d'une lettre professionnelle: [zone 6]

- Suivre une dynamique claire
- Du passé vers le futur
- Passé = ce qui précède la lettre
- Futur= qu'est-ce que je propose? Qu'est-ce que je demande?  
Qu'est-ce que je veux?

## Plan de la lettre: le contenu

- Le plan du texte suit une logique
- Construction selon vos besoins en 3 à 6 étapes.
- *(hors la formule d'appel et la formule de courtoisie)*

## Exemple de plan en 3 étapes

- **Etape 1** : rappel de la situation à l'origine du courrier = le fait initial
- **Etape 2** : le problème rencontré, motif de votre mécontentement
- **Etape 3** : votre demande de réparation du problème

**1**

- **Les faits à l'origine de la lettre:**
- J'ai acheté le 20 juin 2009 à votre magasin *[adresse si elle est différente du service auquel vous adressez votre réclamation]* un ordinateur XYZ modèle Truc.

**2**

- **Motif du mécontentement:**
- Or, cet équipement ne m'a pas encore été livré et la date fixée avec vos services commerciaux a expiré depuis 15 jours.

**3**

- **Votre demande de réparation:**
- Par conséquent, je vous demande de faire procéder au remboursement de cet achat dans les plus brefs délais.

## Exemple de plan en 4 étapes

- Même déroulé que le plan précédent avec insertion d'une étape avec **argument supplémentaire** :
- Le **préjudice ou l'entrave (gêne)** que la situation vous cause.

1

- **Les faits à l'origine de la lettre:**
- J'ai acheté dans votre magasin le 20 juin 2009 un ordinateur XYZ modèle Truc.

2

- **Motif du mécontentement:**
- Or, cet équipement ne pas encore pas été livré.

3

- **Etendue du problème pour vous:**
- Sans cet ordinateur, je suis dans l'impossibilité d'effectuer mon travail.

5

- **Votre demande:**
- Une livraison en urgence sous 48 heures serait donc la bienvenue.

# Mettre l'interlocuteur dans de bonnes dispositions





## Exemple de plan en 6 étapes

- 2 étapes supplémentaires :
- **argument de concession**
- Sert à créer les conditions de résolution  
(déménagement, tendre la perche pour résolution)
- **Conclusion avec posture ouverte**, confiance
- Appuie la mise en condition pour la résolution

**1**

**• Faits à l'origine de la lettre**

**2**

**• Motif du mécontentement**

**3**

**• Problème pour vous**

**4**

**• Disculpation du correspondant (mise en condition)**

**5**

**• Votre demande précise pour résoudre le problème**

**6**

**• Conclusion, avec posture ouverte**

1

- **Les faits à l'origine de la lettre:**
- J'ai acheté dans votre magasin le 20 juin 2009 un ordinateur XYZ modèle Truc.

2

- **Motif du mécontentement:**
- Or, cet équipement ne pas encore pas été livré.

3

- **Etendue du problème pour vous:**
- Sans cet ordinateur, je suis dans l'impossibilité d'effectuer mon travail.

4

- **Disculper l'interlocuteur, mise en condition pour résolution:**
- Je ne doute pas que vous ferez le nécessaire pour régler rapidement la situation.

5



- **Votre demande:**
- Une livraison en urgence sous 48 heures serait donc la bienvenue.

6

- **Confirmation de la confiance:**
- Je vous remercie par avance de l'attention que vous porterez à satisfaire ma demande.

## ■ Lettre: étape de conclusion: ouverture ou fermé

### ■ Etape 6 : à vous de décider ! Posture d'ouverture ou fermé:

-  Je ne doute pas que vous ferez rapidement le nécessaire pour résoudre ce problème (remédier à cette situation)
-  Le cas échéant, je me verrai contraint de changer de prestataire

# Ecrire une lettre professionnelle



## ◆ Plan du cours:

- Les constituants essentiels d'une lettre
- Le plan de la lettre pour exprimer son désaccord et/ou résoudre un problème

### ■ Articulation logique des idées



- Le ton professionnel
- La précision
- La clarté visuelle



## Articulation des idées

### ■ Contraster, différencier, opposer 2 éléments :

= Marquer la différence entre la situation prévue et ce qui s'est passé

### ■ Connecteurs logiques pour cette fonction:

■ Or

■ Mais

■ Cependant

# Articulation des idées

**1**

- J'ai acheté le 25 juin dernier dans votre magasin une imprimante Truc modèle Y.

**2**

- **Or**, ce matériel ne m'a pas encore été livré.





# Articulation des idées

## ■ Présenter l'impact du problème

- Montrer le problème qui découle de la situation:

## ■ Connecteurs logiques pour cette fonction:

- De ce fait
- Ainsi
- A cause de
- En raison de



## Articulation des idées

■ **Déculpabiliser le correspondant (cas où vous voulez faire une concession):**

■ Connecteurs logiques pour cette fonction:

- Sans doute
- Probablement
- Peut-être
- Bien sûr



# Articulation des idées

- **Exprimer sa demande**
  - **Elle découle de tout ce que vous avez dit auparavant**
- Connecteurs logiques pour cette fonction:
  - En conséquence
  - C'est pourquoi
  - Aussi



## Articulation des idées

### ■ Conclusion – phase suivante

- Prévenir – mettre en demeure :

### ■ Connecteurs logiques pour cette fonction:

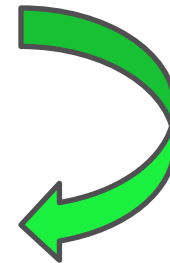
- À défaut
  - Dans le cas contraire,
    - Au cas où
      - Sans réponse de votre part dans les 8 jours,
        - Passé ce délai,

# Ecrire une lettre professionnelle



## ◆ Plan du cours:

- Les constituants essentiels d'une lettre
- Le plan de la lettre pour exprimer son désaccord et/ou résoudre un problème
- Articulation logique des idées
- **Le ton professionnel**
  - La précision
  - La clarté visuelle



## ■ Lettre: le ton professionnel

### ■ Confrontés à un problème, nous pouvons ressentir:

- Contrariété
- Irritation
- Mauvaise humeur
- Enervement
- Ressentiment
- Exaspération
- Colère

**Ne vous laissez pas emporter!**



# Exemple 1: à éviter!



Madame/Monsieur,

Nous accusons réception de votre livraison de 100 imprimantes [marque, modèle] en date du [date].

Or ces produits nous ont été livrés endommagés. **C'est malin! Que voulez-vous que nous en fassions? Vous prenez vraiment les clients pour des imbéciles ! Bande de nuls! Vous faites votre boulot n'importe comment!**

Venez récupérer votre marchandise et remboursez-nous immédiatement. **Sinon, nous allons venir nous servir nous-mêmes dans votre magasin.**

Nous ne voulons d'ailleurs plus entendre parler de vous par la suite. Nous allons trouver un autre fournisseur, **qui n'aura aucun mal à être un professionnel plus compétent que vous.**



## ■ Lettre: le ton professionnel

- Attention! Eviter impérativement la menace ou le chantage
- Répréhensible
- Le ton professionnel est un ton contrôlé
- Rester courtois
- Savoir nuancer ses propos (exercez-vous)
- La fermeté peut s'exprimer sans parasite émotionnel ou sautes d'humeur

## Exemple 2: ton neutre

Objet : remboursement commande n° ...

Madame/Monsieur,

Nous accusons réception de votre livraison de 100 imprimantes [marque, modèle] en date du [date].

Or il s'avère que les produits ont été livrés endommagés.

En conséquence, nous vous demandons le remboursement de cette marchandise.

## Exemple 3: adoucissement du ton

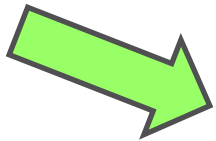
Objet : remboursement commande n° ...

Madame/Monsieur,

Nous accusons réception de votre livraison de 100 imprimantes [marque, modèle] en date du [date].

Or il s'avère que les produits ont été livrés endommagés.

En conséquence, nous vous demandons le remboursement des sommes déjà versées pour l'achat de cette marchandise.



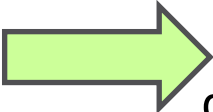
Nous vous remercions par avance de votre efficacité pour que ce remboursement soit effectué dans les meilleurs délais.


## Exemple 4: adoucissement avec concession

Madame/Monsieur,

Nous accusons réception de votre livraison de 100 imprimantes [marque, modèle] en date du [date].

Or il s'avère que les produits ont été livrés endommagés.

 Certes, cet incident est le premier que nous ayons à déplorer depuis le début de nos relations commerciales, mais nous sommes dans l'obligation de vous demander le remboursement de cet achat.

 Nous vous remercions par avance de votre efficacité pour que ce remboursement soit effectué dans les meilleurs délais.

# Ecrire une lettre professionnelle



## ◆ Plan du cours:

- Les constituants essentiels d'une lettre
- Le plan de la lettre pour exprimer son désaccord et/ou résoudre un problème
- Articulation logique des idées
- Le ton professionnel
- **La précision**
- La clarté visuelle



# Soyez précis pour être compris



## ■ Lettre: la précision

- Contrôler le choix des mots pour éviter :
  - Effets parasites
  - Quiproquos
  - Ambiguïté (effets de bord)
  - Connotations négatives
  - Crispation
- Qui auront pour effet de retarder ou d'empêcher la résolution de votre problème



# Lettre: la précision

- « Pour être précis, le langage professionnel est dépouillé »
- Simplifier
- Aller à l'essentiel
- Réduire la situation aux faits
- Gommer toute information parasite





# Ecrire une lettre professionnelle



## ◆ Plan du cours:

- Les constituants essentiels d'une lettre
- Le plan de la lettre pour exprimer son désaccord et/ou résoudre un problème
- Articulation logique des idées
- Le ton professionnel
- La précision
- **La clarté visuelle**



## ■ Lettre: clarté de la présentation visuelle

- La clarté de la mise en page : indispensable
- C'est l'un des **critères incontournables de qualité** et d'efficacité d'un écrit professionnel
- Une mise en page claire facilite la lecture
- La clarté de l'organisation des informations dans la lettre : chaque élément est à sa place (8 zones)

## ■ Lettre: clarté visuelle

- Aérez le texte
- Corps de la lettre: des unités découpées en paragraphes
- Laissez des espaces entre paragraphes
- Justifiez le texte (alignement)
- Utilisez les fonctionnalités de mise en valeur:
  - Caractères en gras
  - Soulignés
  - Liste avec tirets si besoin

# L'efficacité de votre lettre

- Votre lettre doit être facile à comprendre et à lire
- Privilégiez les faits
- Soyez précis et concis
- Exprimez-vous avec des mots simples
- Structurez votre lettre avec un plan clair
- Soignez la présentation visuelle
- Soignez l'orthographe du texte

# Compétence pro: relisez pour vérifier la qualité



Photo: courtesy Photo8.com

# Rédiger une lettre pro: c'est facile !



# Contributions

- Les photographies en noir et blanc utilisées pour ce cours ont été réalisées pour le LabTxt d'EPITECH par :
- Julien Philbert, Epitech promo 2012
- Avec la complicité de Denis Felicelli, Gordan Djogasevic et Swann Franceschi, Epitech promo 2012.
- Merci à Vincent Geymond, Epitech promo 2012, du LabTXt, pour la lettre de la diapositive 21