

Module de l'écrit professionnel

Master 2 : Langues, Variation et Aménagement

Option langue Amazighe

Programme du canevas

- Lettre professionnelle
- Le courriel
- La circulaire
- La note de service
- Le compte rendu
- Le procès-verbal
- Le rapport professionnel
- Le curriculum vitae (CV)
- La lettre de motivation.

Introduction

L'écrit professionnel est une démarche pratique permettant à l'étudiant de mieux rédiger des lettres, e-mails, compte rendus, rapports, notes d'analyses, lettres de motivation, CV, etc. La maîtrise des écrits professionnels représente en effet une demande forte dans le monde de l'entreprise, demande qui se traduit par la multiplication des formations et des ouvrages sur la question. C'est à ce niveau que la linguistique peut être mise à contribution pour bâtir ce genre de formation.

Les recherches ont démontré que dans tous les secteurs d'activité, les pratiques d'écriture sont de plus en plus diversifiées et exigeant un niveau de maîtrise de plus en plus élevé pour tous (Barré De Miniac, 2003). En effet, si l'on écrit, c'est pour être compris soulignait Brahic 2019. Cet écrit accompagne le lecteur dans une remise en question de ses connaissances, en lui fournissant des outils et des méthodes pour s'organiser et mieux rédiger. Et avec la notion de littéracie (qui rapporte à la littérature et aux œuvres littéraires), la distinction entre ceux qui savent lire et écrire et ceux qui sont exclus de ces pratiques cède la place à une vision dynamique de l'écrit comme acculturation (le fait d'assimiler une culture étrangère) à des pratiques qui peuvent poser problème à tous, y compris à des diplômés de l'enseignement supérieur. De cette réflexion découle la question du rôle de l'université dans la formation aux compétences rédactionnelles du monde professionnel.

La dimension linguistique intervient cependant à travers plusieurs entrées : au niveau pragmatique, avec l'accent mis sur le « destinataire » et la « fonction de l'écrit », au niveau textuel (« mise en page », « plan et titres », « paragraphes » et « articulations logiques »), au niveau du « vocabulaire » (« trouver le mot juste », « éviter les répétitions ») et la correction linguistique (« règles de grammaire », « fautes de langue », « orthographe », « ponctuation », et enfin à travers la notion de « style », « varié », « concis » et « dynamique »).

Mais, quels savoirs et savoir-faire doit-on transmettre aux étudiants afin qu'ils entrent dans la littéracie universitaire de leur discipline ? La réponse à ce genre d'interrogations passe nécessairement par la définition du concept de « littéracie ». Par littéracie, on comprend la capacité de lire (notes de cours, manuels, articles) et d'écrire des textes de restitution

des savoirs ou des textes à valeur heuristique (l'art d'inventer, de faire des découvertes en résolvant des problèmes à partir de connaissances incomplètes), mettant l'accent sur des travaux tels que les rapports de stage, les mémoires de fin d'étude, communication dans les colloques scientifiques, etc. et des textes professionnels (genres divers selon chaque pratique disciplinaire se trouvant sur le marché du travail).

Ces écrits à but d'apprentissage visent à la restitution des savoirs acquis, ont pour objectif d'adapter l'étudiant au discours de sa discipline et de lui permettre de se l'approprier, dans un langage reflétant la pratique scientifique de sa communauté discursives (Beaudet, 2010). Ces écrits d'apprentissage sont censés amener progressivement les étudiants aux écrits professionnalisants et aux écrits professionnels, mais la transition se fait difficilement (Reuter, 2004).

Pour s'en saisir de ces difficultés rencontrées par les étudiants, des chercheurs en didactique de l'écrit dans le supérieur ont examiné de nombreux corpus étudiants à partir de cadres conceptuels issus principalement de la grammaire textuelle, de l'analyse linguistique de discours et de la psychologie cognitive (Adam, 1990 ; Langy, 1994 ; Beaudet, 2003).

Toutefois, la réalité est autre en Algérie car l'enseignement des langues, en général, et de l'écrit en particulier, n'a porté que sur les aspects grammaticaux lors de leur formation. Or, avec l'avènement du système LMD, l'université se doit de dispenser aux étudiants une formation à la fois spécifique et adaptée d'abord au niveau et aux besoins de l'étudiant, ensuite aux exigences du monde professionnel.

La production d'un texte écrit en général est subordonné à des impératifs d'ordre formels qui mis le rédacteur devant des situations où il sera obligé de tenir compte de plusieurs aspects : se représenter la situation de communication, planifier son texte, tenir compte de son destinataire, etc. Encore faut-il que ces différents paramètres soient à la portée des apprenants. Hélas, le terrain en Algérie est tout autre. La majorité des textes que produisent les étudiants, aujourd'hui, s'assimile à des suites de phrases mal ponctuées, sans liens ni articulateurs. A l'arrivée, nous héritons d'un discours décousu et mal structuré dépourvu de cohérence et de cohésion.

1- Les usages linguistiques dans l'administration

Actuellement, le paysage linguistique en Algérie se caractérise par une grande diversité. L'arabe classique étant la pierre angulaire du pays, la langue française est considérée officiellement comme étant une langue étrangère et le tamazight n'a été reconnu en qualité de langue nationale qu'en 2003 et officielle en 2016. Mais, dans la réalité les choses ne dessinent pas comme telle, car à vrai dire dans la pratique on retrouve la langue française est d'usage presque dans tous les domaines à l'exception de certains ministères, à l'instar du ministère des affaires religieuses, celui de l'intérieur et de l'éducation nationale.

2- Intérêt didactique de la rédaction administrative

La production d'écrit professionnels est devenue une nécessité impérieuse de nos jours. Et avec l'avènement des technologies de l'information et de la communication, la présence de l'écrit est omniprésente à tous les niveaux dans le monde du travail. Ainsi, l'écrit constitue le moyen le plus privilégié.

L'administratif de nos jours se traduit essentiellement par la production de documents, puisque nous distinguons, autres les lettres, ceux relatifs aux réunions, aux textes réglementaires et autres.

3- Quelques considérations pédagogiques

L'activité de rédaction se déroule en l'absence du destinataire du message, tout ce qui peut favoriser la compréhension et susciter l'intérêt du lecteur doit être pris en considération. La production du sens est certes tributaire des opérations du langage et de discours producteur de lisibilité et d'intelligibilité. Le contexte d'un acte de communication professionnel inclut un mandant (personne qui confère un mandat à une autre « le mandataire), un rédacteur, un texte et un lecteur, dont le processus de lecture est affecté par la lisibilité et l'intelligibilité du propos.

Par conséquent, il existe entre autres des paramètres à respecter lors de l'écriture professionnelle. Cette dernière, comprend des questions relatives au sujet abordé, à la

textualité et au lecteur, en lien avec une situation de communication. Parmi ces paramètres, nous pouvons retenir :

3-1- La planification

Ce volet se focalise sur cinq éléments essentiels qui nécessitent de s'interroger sur :

- L'analyse du mandant (Qu'est-ce que je connais sur le sujet ? Comment et où vais-je chercher les informations sur le sujet ? Sous quelle forme vais-je organiser mes idées à cette étape ? etc.).
- La rhétorique utilisée (Quel est le but premier visé par l'action de communication, du point de vue du mandant ? Pourquoi est-ce important que cette action de communication soit accomplie maintenant ? etc.
- Buts pragmatiques (Quels résultats attend-on de cette action ? A qui s'adresse cette action de communication ? Qui lira ou utilisera le document que je vais produire ? etc.
- Plan pour dire (quel genre d'écrit convient le mieux à cette situation ? Est-ce que j'ai des exemples de ce genre ? Dois-je envisager l'ajout des éléments visuels à mon texte ? et enfin, quels sont les thèmes que je vais aborder et ceux que je dois exclure ?
- Plan pour rédiger (Comment puis-je énoncer mon sujet ? Quelle structure textuelle convient le mieux à la situation ?

3-2- Mise en texte et révision

- **Thématisation** (Par quelle partie du document dois-je commencer ? Est-ce que je maîtrise mon sujet dans toute sa complexité ? Qu'est-ce qui me guide dans la séparation du texte en paragraphes, en parties ? Est-ce que j'intègre les indicateurs de cohérence et de cohésion durant la rédaction ou est-ce que je fais cette opération au moment de la révision ? etc.
- **Lisibilité lexico-syntaxique** (Quels efforts le lecteur doit-il faire pour décoder le sens des mots, la structure des phrases, le plan du texte ? On touche ici : au lexique, à la syntaxe, aux indicateurs de cohésion et organisateurs métatextuels ?
- **Intelligibilité** (Le contexte de référence est-il expliqué en fonction du lecteur ? Le discours est-il facile d'accès ? y'a-t-il des indicateurs de cohérence informant le lecteur sur : + La continuité référentielle (de quoi ça parle ?), + la progression thématique (comment le sujet est-il développé ?), + Et la stabilité énonciative (d'où émane le texte ?), etc.

- **Qualité et pertinence** (L'information retenue est-elle en rapport avec le sujet ? le texte est-il intéressant ? Le texte respecte-t-il les contraintes de la situation de communication ?

4- Les caractéristiques de la lettre administrative

Selon les modèles les plus courants, la lettre administrative est soumise à des impératifs d'ordre formels, contrairement à la correspondance privée qui obéit quant à elle à des usages beaucoup moins stricts, ceci dit d'une part à propos du courrier classique. D'autre part, il existe actuellement une autre façon d'échanger du courrier à travers les plates formes numériques et qui prédominent et façonnent le paysage de l'écrit professionnel.

En effet, l'arrivée des TICS (Technologies de l'Information et de Communication) a profondément bouleversé les canaux de communication. Il existe aujourd'hui différents types de lettres professionnelles, le format constitue un élément crucial, qui doit être choisi avec le soin en fonction du type de lettre professionnelle que vous écrivez. Tout comme le mail, la lettre professionnelle doit être rédigée, mise en pages, relue et formatée suivant certaines règles. Il faut, cependant, éviter certains acronymes anglais. Elles doivent également comporter l'adresse et, si possible, le nom du destinataire, ainsi qu'une formule de politesse et vos coordonnées (nom, intitulé de poste, adresse, numéro de téléphone).

4-1- **Le courriel** est une adresse électronique qui permet de communiquer à travers des courriers. Il permet d'échanger des textes, des vidéos, des photos et toutes sortes de documents. On doit ce précieux outil de communication à Ray Tomlinson, ingénieur électrique et programmeur. En effet, c'est en 1971 que cet ingénieur a envoyé le premier courriel dans l'histoire d'Internet via une plateforme.

Aujourd'hui, les courriels électroniques sont devenues monnaies courantes. En 2022, plus de 330 milliards ont été échangés selon le site spécialisé Statista. La même source prévoit que ce nombre dépasserait les 375 milliards en 2025.

Exemple de contenu d'un courriel électronique :

L'enveloppe du message : elle comprend les informations à transférer à partir d'un serveur de messagerie à un autre. On y trouve l'adresse de l'expéditeur du message (Mail from), celle du destinataire ainsi que les DATA (corps, entêtes, pièce -jointes...).

L'entête : Le logiciel de messagerie génère automatiquement une partie de l'entête. On y trouve plusieurs informations utiles (date, "To", "From", Received-info) sur tous les serveurs de messageries empruntés par le message.

Le corps du courriel : On y trouve le texte du message que vous allez envoyer à vos destinataires. Il peut être intégré sous forme de textes bruts ou de messages formatés (HTML). Dans le corps du mail, il y a également des pièces jointes. Bien sûr, il existe d'autres composantes et elles dépendent du service de messagerie que vous utilisez.

4-2 - **La lettre professionnelle** est un type de communication écrite qui repose sur l'utilisation d'un langage formel. Elle sert à communiquer d'une entreprise à une autre ou entre une entreprise et ses clients, partenaires potentiels ou autres parties tiers.

Le corps de la lettre professionnelle doit s'articuler autour de votre objectif principal. Faites court et soyez clair afin de ne pas désorienter votre lecteur. Dans le premier paragraphe, présentez-vous en mentionnant l'intitulé de votre poste au sein de l'entreprise. Utilisez les deuxième et troisième paragraphe pour expliquer les raisons de l'envoi de cette lettre, son objectif principal et ce que vous attendez du destinataire. Complétez votre message avec des formules exprimant votre reconnaissance comme merci de votre attention ou merci de votre aide.

La lettre professionnelle doit comporter les indications suivantes :

- **L'en-tête** : Les lettres officielles comportent souvent un « en-tête » qui consiste en la dénomination de l'Etat. Cette désignation figure habituellement au centre et en haut de la lettre et en majuscules.
- **Le timbre** : Est l'ensemble des mentions imprimées, placées en haut et à gauche. Il contient les indications permettant de déterminer avec exactitude l'administration d'où émane la lettre :
 - + Le nom du Ministère ou de la Wilaya ;
 - + Le nom de Direction ;
 - + L'indication du bureau ou du service où a été rédigée la lettre.
- **Le numéro d'ordre** : Ce numéro sert de référence du document. Il est indiqué lorsque la lettre émane d'une administration.

- **Le lieu et la date** : Toute lettre doit comporter obligatoirement ces indications. De plus, tout texte étant produit à un moment précis (temps d'énonciation) et dans un endroit précis (lieu de l'énonciation), certains indicateurs linguistiques, tels que les indicateurs spatio-temporels (demain, Mardi, ici...) ne signifie qu'au moment de l'écriture. Le repérage de ces normes formelles permet de discerner le lieu et la date du discours. Il permet aussi de distinguer le temps de l'énoncé du moment de l'énonciation et à situer dans le discours les éléments linguistiques qui répondent aux questions : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ?...
- Ainsi, la date possède deux valeurs. La première, nous venons de la voir, en tant que marque énonciative, extraite du discours équivaut au déictique dans le discours épistolaire (correspondance qu'entretiennent deux ou plusieurs personnes par écrit). La seconde est un élément du système de légitimation du texte.
- **La suscription** : Dans les lettres entre services, sous la date, se place l'indication référant à l'autorité dont émane la lettre et de l'autorité destinataire. Elle est obligatoirement complétée, le cas échéant, d'un « sous couvert » qui précise l'acheminement de la lettre par voie hiérarchique. Cette suscription crée l'origine de la lettre d'un point de vue énonciatif, répondant à la question « Qui parle ? », mais aussi d'un point de vue symbolique répondant à la question : Qui donne valeur de vérité et qui garantit le texte ?
- **L'objet** : La rubrique « objet » a pour but de permettre au destinataire de situer l'intention qu'il doit accorder au texte et lui faciliter le classement du document.
- **Les références** : Elles peuvent se rapporter à une lettre antérieure, à une communication téléphonique ou à un document administratif qui entretient un rapport direct avec la lettre.
- **Les pièces jointes** : Cette mention indique le nombre et la nature des documents qui accompagnent la lettre.
- **Le corps de la lettre** : Comme tout texte, la lettre doit s'appuyer sur un plan préétabli. L'introduction rappellera d'une façon brève, mais suffisante, l'essentiel de l'affaire dont elle traite la lettre. Le développement doit, à travers une simple lecture, donner une vue d'ensemble de la situation dont il est question. Généralement, la lettre ne traite que d'un seul problème ou d'une seule série de problèmes connexes. La conclusion

contiendra, soit une injonction (quand la lettre émane d'un supérieur), soit une proposition (s'il s'agit d'un subalterne).

- **La signature** : Elle doit être manuscrite, précédée du titre du signataire et suivie du nom et prénom. Elle établit l'authenticité du document, engage la responsabilité du signataire et constitue une marque de courtoisie à l'égard du destinataire. Une lettre non signée, donc anonyme, ne possède aucune valeur juridique et de ce fait ne peut lui être accordée.

5- Spécificités de la rédaction administrative

Il est généralement admis que la rédaction administrative se caractérise par l'usage d'un style particulier. Cependant, le style est la langue employée dans les administrations se différencie en fonction de la nature de celle-ci, d'ailleurs on peut parler de langue judiciaire, puisqu'elle est impénétrable à tous ceux qui ne sont pas juristes de formation. En principe, la langue de l'administration doit être accessible à tous et devrait être comprise par tout citoyen.

Pour éviter tout amalgame, le rédacteur doit savoir que l'administration repose sur des principes qu'on peut résumer comme suit :

- Le respect de la hiérarchie ;
- La responsabilité ;
- L'objectivité (style) ;
- La précision ;
- Les formules d'usage ;
- La preuve.

Bibliographie

Belaouf M. (2017) : « L'enseignement de la rédaction administrative : entre formation académique et exigences professionnelles », in revue Expression, n° 04, pp. 104 – 125.

Brahic M. (2019) : Mieux rédiger ses écrits professionnels, Paris, Ed. Eyrolles.

Rink F. et Sitri F. (2012) : « Pour une formation linguistique aux écrits professionnels », OpenEditions, pp. 71 – 82.

Rey V. et Beaudet C. (2012) : « De l'écrit universitaire à l'écrit professionnel : comment favoriser le passage de l'écriture heuristique et scientifique à l'écriture professionnelle », In revue Scripta, Montréal, Ed. pp. 169 – 193.

Le site : <https://www.researchgate.net/publication/278625423>