

**SUPPORT 1: La lettre, le courrier professionnel**

<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>	<b>Forme</b>	<b>Style</b>
Vise un but opérationnel Objectif clairement défini Il est concret, positif, réaliste Très varié : (il faut bien le connaître) Informer, être informé, persuader, réfuter, ordonner, recommander	Ciblé (efficacité)  Structuré en § (§ < à 10 lignes) exemples de méthodes : FOR faits / opinions / recommandations, ou PPF passé / présent / futur  L'écrit = image de marque de l'entreprise. Il est aussi un moyen de preuve	Doit servir l'idée (une par §) Présentation AFNOR à adapter aux usages de l'entreprise (Annexe) : Souscription (titre de civilité, adresse du destinataire) Ville de provenance et date du jour Références Objet Pièce(s) jointe(s) ou PJ Titre de civilité Toute lettre comporte une introduction un développement, une conclusion, une formule de politesse, et signature suivie ou précédée de la fonction sans civilité	Adapté au correspondant, au but de l'écrit Verbe d'action Clair, simple, neutre Phrases courtes Toujours Courtois Eviter le jargon (ésotérisme)  Esthétique, Emotif
Les types de lettres : lettre de vente, lettre promotionnelle, lettre de relance, lettre de réclamation, lettres type (voir texeur), lettre de demande d'informations (confidentielles) etc.			
Travail de préparation indispensable : méthodes de recherche des idées      Relecture à voix haute ou faire lire par un œil neuf			

**SUPPORT 2 : La note de service**

<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>	<b>Forme</b>	<b>Style</b>
Transmettre un ordre Donner une décision prise par la hiérarchie Elle est interne  Note d'instructions : donne des consignes (ton impératif) Note d'information : transmettre une ou des informations Mémo (à l'origine) : est une note rappelée	Texte bref, précis, soigné et clair Expose des faits, des opinions, des recommandations, des mesures prises, des solutions Décrit des opérations à effectuer Concerne un seul sujet Un plan cohérent Informatif	Un titre Accessoirement un numéro, une référence (pas la note d'information) Le service émetteur Destinataire(s) - L'objet - La date Moyen de transmission : pour affichage, pour information, par mél. Pas de titre de civilité, pas de formule de politesse Nom du signataire et fonction Interligne entre les § Il n'y a pas de présentation normalisée	Clair, précis, concis et détaillé (date, références, lieux, délais, personnes concernées...) Direct et impersonnel (forme passive fréquente : « il a été décidé... ») Courtois Attractif (si affichage)
On peut appliquer ces principes au courrier électronique (surtout mél interne)			

**SUPPORT 3 : Le compte rendu**

<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>	<b>Forme (mentions obligatoires)</b>	<b>Style</b>
Relater des faits ou des événements, des paroles (réunion), des convictions. Exposé intégral des faits ou récapitulatif de l'essentiel.  Il est objectif mais pas ennuyeux	Résumé de faits, évènements, sans proposer de solutions (descriptif). Ou exposé intégral. Présentation avec un plan Ne porte pas de jugement de valeur  Exemple : compte rendu d'une réunion, d'une mission à l'étranger...	Le nom et la fonction du rédacteur La date et le lieu Le nom et la fonction du ou des destinataires (à l'attention) L'objet ou titre (Compte rendu de ...) Pas précédé de titre de civilité au début du texte Nom et qualité du signataire Il n'y a pas de présentation normalisée mais il peut y avoir des imprimés spécifiques selon l'objet	Simple, clair, précis Impersonnel, neutre
<b>Le procès-verbal :</b> Obligatoires parfois : Administrations, AG d'actionnaires, de copropriétaires etc.	Est un compte-rendu exhaustif qui engage officiellement les participants Constat exact et rigoureux des faits ou paroles Voisin des « minutes » d'un procès	En-tête de l'entreprise ; Titre du PV ; Date ; Thème ; Personnes présentes ou excusées ; Ordre du jour ; Nom et qualité du ou des signataire(s)	Clair, précis Impersonnel, neutre

**SUPPORT 4 : Le rapport**

<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>	<b>Forme</b>	<b>Style</b>
Aider à la décision Une demande d'un supérieur Analyser Critiquer Apprécier, justifier Proposer, suggérer	Exposé de faits, d'évènements, de situations, de prises de position etc. Formulation d'un problème Une démonstration argumentée Aboutir à une conclusion présentant des suggestions, des décisions à prendre, des demandes, des recommandations, des avis et des critiques Rigueur sur le fond et la forme : un plan (introduction, développement et conclusion)	Pas de titre de civilité Un rapporteur (Nom) Un destinataire (supérieur hiérarchique) Une date, Un titre et un objet Une signature (qualité du rapporteur)  Il n'y a pas de présentation normalisée	Direct mais neutre Personnel (je, nous) ou impersonnel
Dans certaines entreprises ou situations, il est très proche du compte-rendu (rapport d'activité)			

**SUPPORT 5 : La note ou rapport de synthèse**

<b>Objectifs</b>	<b>Contenu</b>	<b>Forme</b>	<b>Style</b>
<b>Note de synthèse</b> : résumer un ensemble d'informations, pour un responsable (lui éviter une lecture fastidieuse)	Récapitulatif des informations essentielles sur un sujet, une situation, un projet, sans dénaturer les documents d'origine. Un plan : une structure originale et logique, avec des titres et sous-titres Voir exercices d'examen en Français	Comme la note classique (support 2) Recours à une page de garde, à une page sommaire, à une pagination pour les Notes longues. Penser à des schémas, tableau, graphiques pour faciliter la lecture.	style concis et neutre éviter la paraphrase, trop de citations
<b>Rapport</b> : ce n'est pas un rapport d'analyse (support 4) Etudier plusieurs solutions, projets, thèses proposés. Comparer, opposer, regrouper.	Etude comparative d'un ensemble d'éléments donnés afin de faciliter la décision ou l'analyse. Rigueur sur le fond et la forme : un plan (introduction, développement et conclusion) Cela n'empêche par le rapporteur de donner son avis	Voir support 4	Voir support 4
L'analyse de documents, l'élaboration d'un plan, et la rédaction sont très importantes (aide des cours de méthodologie en Français et en Economie/Droit)			