

Chapitre 13

Exercices

EXERCICE 1 – VÉRIFIER LA QUALITÉ D'UN ÉCRIT PROFESSIONNEL SIMPLE

1. Identifiez les erreurs de formulation présentes dans ce message.

Le message rédigé par le directeur présente plusieurs maladroresses qui le rendent inadapté à une communication professionnelle interne. Ces erreurs concernent à la fois la forme, le fond et le respect des règles linguistiques.

Sur la forme, le message ne respecte aucune des règles élémentaires de présentation d'un écrit professionnel. Il **ne comporte ni objet**, ni **formule d'appel** (« Bonjour à tous », « Chers collègues »), ni **formule de clôture**, ni **signature de l'émetteur**. Le lecteur ne dispose d'aucun repère lui permettant d'identifier la nature et l'origine du message. Pour un écrit interne court, on attendrait au minimum un objet clair (« Objet : Nouvelle procédure de transmission des fiches de temps ») et une signature mentionnant le nom et la fonction de l'émetteur.

Sur le plan de la rédaction, le message présente plusieurs défauts :

- **Manque de précision** : l'expression « à partir lundi prochain » est ambiguë. Il manque la préposition (« à partir **de** lundi prochain ») et surtout une **date précise** (« à partir du lundi 1er juin 2026 ») qui éviterait toute confusion sur le moment d'entrée en vigueur de la consigne.
- **Imprecision de la consigne** : « les fiches de temps doivent être données plus vite » ne fixe **aucun délai concret**. Une consigne professionnelle doit être quantifiée : « transmises avant le mercredi 17 heures de chaque semaine », par exemple.
- **Absence d'indication sur le destinataire de la transmission** : à qui les fiches doivent-elles être remises ? Au service paie ? Au responsable direct ?
- **Vocabulaire familier** : le verbe « **trainer** » (par ailleurs mal orthographié, il manque l'accent circonflexe : « traîner ») relève du registre courant, voire familier, et n'a pas sa place dans un écrit professionnel.
- **Ton inadapté** : la formulation « ça pose problème pour la paye » est à la fois familière (« ça ») et culpabilisante. Elle adopte un registre oral inadapté à une communication interne écrite.
- **Vocabulaire imprécis** : « pose problème » est vague. Il faudrait expliquer concrètement la conséquence (« entraîne des retards dans le traitement des salaires »).

Sur le plan de l'orthographe et de la typographie, plusieurs erreurs apparaissent :

- « **trainer** » : le verbe correct s'écrit « **traîner** » avec un accent circonflexe.
- « **la paye** » : l'usage professionnel privilégie l'orthographe « **la paie** », qui est la forme officielle utilisée dans le vocabulaire RH et comptable (bulletin de paie, service paie).
- **Ponctuation insuffisante** : la phrase « À partir lundi prochain les fiches de temps doivent être données plus vite » manque d'une virgule après le complément circonstanciel (« À partir du lundi 1er juin, les fiches de temps... »).

Sur le plan de la neutralité, le ton du message manque de courtoisie. L'emploi de « Merci de ne pas trainer » sonne comme une injonction sèche. Un écrit professionnel doit conserver une neutralité bienveillante, même lorsqu'il s'agit de rappeler une consigne.

2. Proposez une version reformulée, claire, neutre et professionnelle.

NOTE INTERNE

Destinataires : Ensemble des salariés de l'agence

Émetteur : Direction

Date : 18 mai 2026

Objet : Nouvelle procédure de transmission des fiches de temps

Bonjour à tous,

Afin de garantir le bon traitement des bulletins de salaire et de respecter les échéances du service paie, une nouvelle procédure de transmission des fiches de temps sera mise en place **à compter du lundi 1er juin 2026**.

Chaque salarié est invité à transmettre sa fiche de temps complétée **au plus tard le mercredi 17 heures de chaque semaine**, directement auprès du service comptabilité (bureau 12) ou par voie électronique à l'adresse suivante : paie@agence-locvehicules.fr.

Le respect de ce délai conditionne l'intégration des données dans le logiciel de paie et permet d'éviter tout retard dans le traitement des salaires en fin de mois.

Nous vous remercions par avance de votre collaboration et restons à votre disposition pour toute question relative à cette nouvelle procédure.

La Direction

CORRIGÉ

EXERCICE 2 – CHOISIR LE TYPE D'ÉCRIT ADAPTE À DIFFÉRENTES SITUATIONS

1. Pour chaque situation, indiquez le type d'écrit professionnel le plus adapté (note interne, courriel, lettre, rapport, etc.).

Le tableau ci-dessous présente, pour chacune des quatre situations professionnelles décrites, le type d'écrit le plus pertinent au regard du destinataire, de l'objectif poursuivi et du degré de formalisation attendu.

Situation	Type d'écrit adapté
Prévenir tous les salariés d'une coupure d'électricité prévue dans les bureaux le 15 juin	Note interne (affichée et/ou diffusée par courriel collectif)
Demander à un fournisseur un devis actualisé pour des matériaux	Courriel professionnel (ou éventuellement lettre commerciale si la relation l'exige)
Présenter au directeur général l'évolution des charges de personnel du dernier trimestre	Rapport (rapport d'activité ou note de synthèse chiffrée)
Répondre à une école qui sollicite une présentation synthétique de l'entreprise pour ses étudiants	Lettre professionnelle (accompagnée éventuellement d'une plaquette de présentation)

2. Justifiez votre choix en fonction du destinataire et de l'objectif de communication.

Chaque choix d'écrit s'explique par une analyse préalable de la situation de communication, en mobilisant les questions clés du cours : qui est l'émetteur, qui est le destinataire, quel est le contexte, quel est l'objectif, et quel support sera le plus efficace.

Situation 1 – Coupure d'électricité dans les bureaux : la note interne

L'émetteur est ici la **direction ou le service des moyens généraux** de la PME ; le destinataire est l'**ensemble des salariés de l'agence**, sans distinction hiérarchique. L'objectif est purement **informatif** : prévenir d'un événement ponctuel à venir, sans attente de réponse individuelle.

La **note interne** est le support adapté car elle permet une **diffusion collective et rapide** d'une information opérationnelle au sein de l'organisation. Sa forme courte, datée et signée par la direction confère à l'information un caractère officiel. Selon les usages de l'entreprise, elle peut être affichée dans les locaux (panneau d'affichage, salle de pause), distribuée en version papier, ou diffusée par **courriel collectif** à l'ensemble des salariés concernés.

Une lettre individuelle serait disproportionnée pour ce type d'information ; un courriel individuel serait inadapté car il s'agit d'une communication de masse. La note interne combine officialité, concision et large diffusion.

Situation 2 – Demande de devis à un fournisseur : le courriel professionnel

L'émetteur est un **collaborateur administratif** agissant pour le compte de l'entreprise ; le destinataire est un **fournisseur externe** déjà identifié, avec lequel une relation commerciale est sans doute déjà établie. L'objectif est **fonctionnel et opérationnel** : obtenir rapidement un document chiffré actualisé.

Le **courriel professionnel** est aujourd'hui le canal standard pour les échanges commerciaux courants entre une entreprise et ses fournisseurs. Il présente plusieurs avantages décisifs : rapidité de transmission, conservation automatique d'une trace écrite, possibilité de joindre un cahier des charges ou une liste de références de matériaux en pièce jointe, et facilité de réponse pour le fournisseur.

Une **lettre commerciale** pourrait néanmoins se justifier dans certains cas particuliers : première demande à un fournisseur encore inconnu, devis portant sur un marché de montant élevé, ou exigence formelle d'un cadre contractuel (appel d'offres). Dans ces situations, le formalisme accru de la lettre renforce la crédibilité de la demande.

Situation 3 – Évolution des charges de personnel : le rapport

L'émetteur est le **collaborateur administratif** chargé du suivi RH ou comptable ; le destinataire est le **directeur général**, qui se trouve en position hiérarchique supérieure et attend des informations analysées et structurées. L'objectif n'est pas seulement d'informer, mais surtout de **présenter une analyse** susceptible de préparer une décision (politique salariale, recrutements, ajustement budgétaire).

Le **rapport** (ou note de synthèse chiffrée) est le support adapté car il permet de mobiliser une **structure rigoureuse** : introduction présentant la période et le périmètre étudiés, partie descriptive exposant les chiffres clés (avec tableaux et éventuellement graphiques), partie analytique expliquant les évolutions constatées (recrutements, primes, hausses légales du SMIC, départs), et conclusion synthétisant les enseignements.

Un courriel serait inadapté car il ne permet pas la structuration nécessaire à une analyse trimestrielle complète. Une note interne courte serait insuffisante. Le rapport, accompagné le cas échéant d'un courriel d'envoi à son destinataire, constitue le format professionnel attendu pour ce type de production destinée à la direction.

Situation 4 – Réponse à une école : la lettre professionnelle

L'émetteur est l'**entreprise** (PME du bâtiment), représentée par son dirigeant ou son responsable communication ; le destinataire est une **organisation externe** (un établissement d'enseignement), avec laquelle l'entreprise n'entretient pas nécessairement de relation

préalable. L'objectif est double : **répondre favorablement à une sollicitation** et **véhiculer une image professionnelle** de l'entreprise.

La **lettre professionnelle** est ici le support le plus pertinent car elle correspond aux codes de la communication externe formelle entre deux organisations. Elle permet :

- de marquer le respect dû à l'institution sollicitante ;
- de présenter l'entreprise dans un cadre soigné et officiel (papier à en-tête, signature du dirigeant) ;
- d'**accompagner une plaquette de présentation** ou un document de communication institutionnel, qui constituera le support pédagogique réellement utilisé par les étudiants.

Un courriel pourrait être envisagé en complément, notamment pour transmettre les documents en format numérique, mais la **lettre constitue le document de référence**. Elle traduit l'engagement de l'entreprise dans la démarche partenariale avec l'établissement et conditionne l'image perçue par les étudiants destinataires finaux du document.

Synthèse

Ces quatre situations illustrent un principe central du chapitre : le **choix du support n'est jamais neutre**. Il dépend systématiquement de trois paramètres :

- la **nature du destinataire** (interne ou externe, individuel ou collectif, hiérarchiquement supérieur ou non) ;
- l'**objectif poursuivi** (informer, demander, analyser, valoriser) ;
- le **degré de formalisation attendu** (échange courant ou communication officielle).

EXERCICE 3 – ANALYSER UNE SITUATION ET RÉDIGER UN ÉCRIT ADAPTE

1. Identifiez l'émetteur, le destinataire, l'objectif et le type d'écrit à produire.

Avant toute rédaction, l'analyse préalable de la situation de communication s'impose. Cette étape, présentée dans le cours, conditionne la pertinence et l'efficacité du document à produire. Elle repose sur les questions clés du tableau 13.2 du chapitre.

L'émetteur

L'émetteur est l'**association sportive**, représentée juridiquement par son **président**. Concrètement, la rédaction est confiée à l'**employé administratif**, qui agira par délégation au nom de l'association. Le courrier sera donc signé par le président, conformément à l'usage qui veut que les correspondances officielles d'une association émanent de son représentant légal.

Cette précision est importante : l'employé administratif n'écrit pas en son nom propre, mais au nom de la structure. Le ton et le contenu du courrier doivent refléter la **position institutionnelle** de l'association, et non un point de vue personnel.

Le destinataire

Le destinataire est le **sponsor** de l'association, c'est-à-dire un **partenaire externe** lié par une convention de partenariat. Il s'agit vraisemblablement d'une entreprise ou d'une organisation représentée par une personne identifiée (dirigeant, responsable de la communication, responsable des partenariats).

La nature du destinataire conditionne le ton du courrier. Le sponsor n'est ni un débiteur ordinaire ni un client retardataire : c'est un **partenaire** avec lequel l'association entretient une relation durable, fondée sur un engagement réciproque (financement contre visibilité). Cette qualité du destinataire impose un registre **courtois, mesuré et respectueux**, qui exclut toute formulation injonctive ou culpabilisante.

Le contexte

L'association traverse des **difficultés de trésorerie** liées au non-versement de la contribution promise par le sponsor pour l'année en cours. La situation est doublement sensible :

- sur le plan **financier**, le retard fragilise la santé économique de l'association ;
- sur le plan **relationnel**, une réaction inadaptée pourrait compromettre la poursuite du partenariat, voire entraîner la rupture de la relation avec le sponsor.

L'enjeu est donc d'obtenir le règlement attendu **sans dégrader la relation**.

L'objectif

L'objectif du courrier est triple :

1. **Rappeler de manière courtoise l'échéance** du versement, en supposant un oubli ou un retard administratif plutôt qu'un refus délibéré ;
2. **Préserver la qualité de la relation partenariale**, en évitant tout ton accusateur ou comminatoire ;
3. **Inviter à un échange** permettant, le cas échéant, d'identifier d'éventuelles difficultés rencontrées par le sponsor et de convenir d'une solution.

Le type d'écrit

Au regard de cette analyse, le support le plus adapté est la **lettre professionnelle**, et plus précisément une **lettre de relance courtoise**. Plusieurs raisons justifient ce choix :

- Le **caractère externe** de la communication (entre l'association et un partenaire) appelle un écrit formel.

CORRIGÉ

- La **sensibilité financière et relationnelle** du sujet exige un support officiel, signé et daté, qui pourra servir de référence dans la suite des échanges.
- La **lettre permet une structure développée** (rappel du contexte, exposé de la situation, demande, ouverture vers le dialogue) que ne permettrait pas un courriel court.
- Le **formalisme de la lettre** témoigne du respect dû au partenaire et préserve la dignité de la démarche.

Un courriel pourrait être envisagé en complément ou en première relance informelle, mais la situation décrite — non-versement d'une contribution annuelle convenue — justifie d'emblée un courriel formel signé du président. Selon la pratique de l'association, la lettre peut être envoyée par voie postale (avec ou sans accusé de réception) et/ou doublée d'un envoi par courriel.

2. Rédigez le projet de courriel adapté à cette situation.

Association Sportive Étoile de Caen

25 avenue du Stade

14000 Caen

Tél. : 02 31 00 00 00

contact@etoile-caen.fr

Association loi 1901 – n° W141001234

Société Bâtipro Normandie

À l'attention de Monsieur Pierre LEMERCIER

Directeur général 12 boulevard de la

Manufacture 14000 Caen

Caen, le 18 mai 2026

Objet : Rappel relatif au versement de la contribution annuelle 2026 Réf. : Convention de partenariat du 15 janvier 2026

Monsieur le Directeur général,

Permettez-moi tout d'abord de vous renouveler, au nom de l'ensemble de notre association, nos plus sincères remerciements pour la fidélité de votre engagement à nos côtés depuis plusieurs saisons. Le soutien de la société Bâtipro Normandie constitue, vous le savez, un appui précieux pour le développement de nos activités et la formation de nos jeunes adhérents.

Conformément aux termes de la convention de partenariat signée le 15 janvier 2026, votre contribution annuelle d'un montant de **3 000 euros** devait être versée à notre association

avant le 31 mars 2026. Sauf erreur de notre part, ce versement ne nous est pas encore parvenu à ce jour.

Nous nous permettons de vous adresser ce courrier afin d'attirer respectueusement votre attention sur cette échéance, étant entendu qu'un simple oubli administratif ou un délai de traitement interne peut tout à fait expliquer cette situation. Si tel est le cas, nous vous remercions par avance de bien vouloir procéder au versement dans les meilleurs délais, soit par virement bancaire (coordonnées rappelées en bas de page), soit selon toute autre modalité qui vous conviendrait.

Si toutefois votre situation venait à avoir évolué depuis la signature de la convention, ou si vous souhaitiez échanger sur les modalités de notre partenariat, nous serions naturellement à votre entière disposition pour en discuter. Notre président, Monsieur Antoine DURAND, se tient à votre disposition pour convenir d'un rendez-vous à votre meilleure convenance.

Nous tenons à réaffirmer toute la valeur que nous accordons à notre partenariat et notre souhait de le voir se poursuivre dans les meilleures conditions pour nos deux structures.

Dans cette attente, et restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de nos salutations les plus respectueuses.

Le Président, Antoine DURAND

Coordonnées bancaires de l'association : IBAN : FR76 XXXX XXXX XXXX XXXX XXX – BIC : XXXXXXXX Domiciliation : Banque XXXXX – Agence de Caen