

### Chapitre 3 : Communication écrite professionnelle

#### 1. L'e-mail professionnel

La communication par e-mail est devenue aujourd'hui la norme dans presque toutes les relations formelles concernant l'université et le lieu de travail, et pour cette raison, il nécessite une planification minutieuse et des compétences dans son composition.

##### 1.1. Définition

L'e-mail constitue une méthode de communication qui utilise les appareils électroniques pour transmettre les messages entre un émetteur et un ou plusieurs destinataires via Internet. Les e-mails constituent un moyen rapide, peu coûteux et accessible de communiquer à des fins professionnelles ou personnelles. Les émetteurs peuvent envoyer des e-mails de n'importe où, à condition qu'ils disposent d'une connexion Internet

Une adresse e-mail professionnelle est un compte e-mail associé à votre organisation ou à votre identité professionnelle. Il comprend généralement votre nom et celui de votre organisation, et utilise un nom de domaine spécifique à votre entreprise ou organisation

##### 1.2. Le style

L'e-mail doit être épuré, simple, dynamique, informatif tout en gardant un certain formalisme. Vous avez un message à transmettre : il doit être clair et concis, correct et courtois, convivial et convaincant.

##### 1.3. La forme

Un e-mail professionnel (formel) comprend essentiellement une formule d'appel suivie d'un corps des paragraphes (deux ou trois paragraphes dans un style d'écriture formel), une conclusion et une fermeture.

**\*À :** Cela montre le nom du destinataire.

**\*Copie (Cc) et copie invisible (Cci ou Bcc) :** « Cc » signifie « Copie Carbone ». Le champ Cc doit être utilisé lorsque tous les destinataires se connaissent et doivent être sur la même longueur d'onde. « Cci » signifie « Copie Carbone Invisible » (« Bcc » signifie « Blind Carbon Copy »). Le champ Cci doit être utilisé quand le groupe de récepteurs ne se connaît pas. Le rôle de ce champ est semblable à celui de Cc, toutefois les destinataires listés dans les champs A : et Cc : ne verront pas les destinataires que vous avez ajoutés dans le champ Cci (ou Bcc).

**\*Ligne d'objet :** La ligne d'objet de votre e-mail constitue la première impression donnée à votre destinataire et lui indique le sujet de votre e-mail. Les meilleures lignes d'objet sont

courtes, claires, descriptives et donnent au lecteur une raison d'explorer davantage votre message.

**\*La formule d'appel :** Il est important toujours d'ouvrir votre e-mail avec une salutation tel que : Bonjour, Madame / Monsieur, Cher (chère) Monsieur/ Madame, etc.

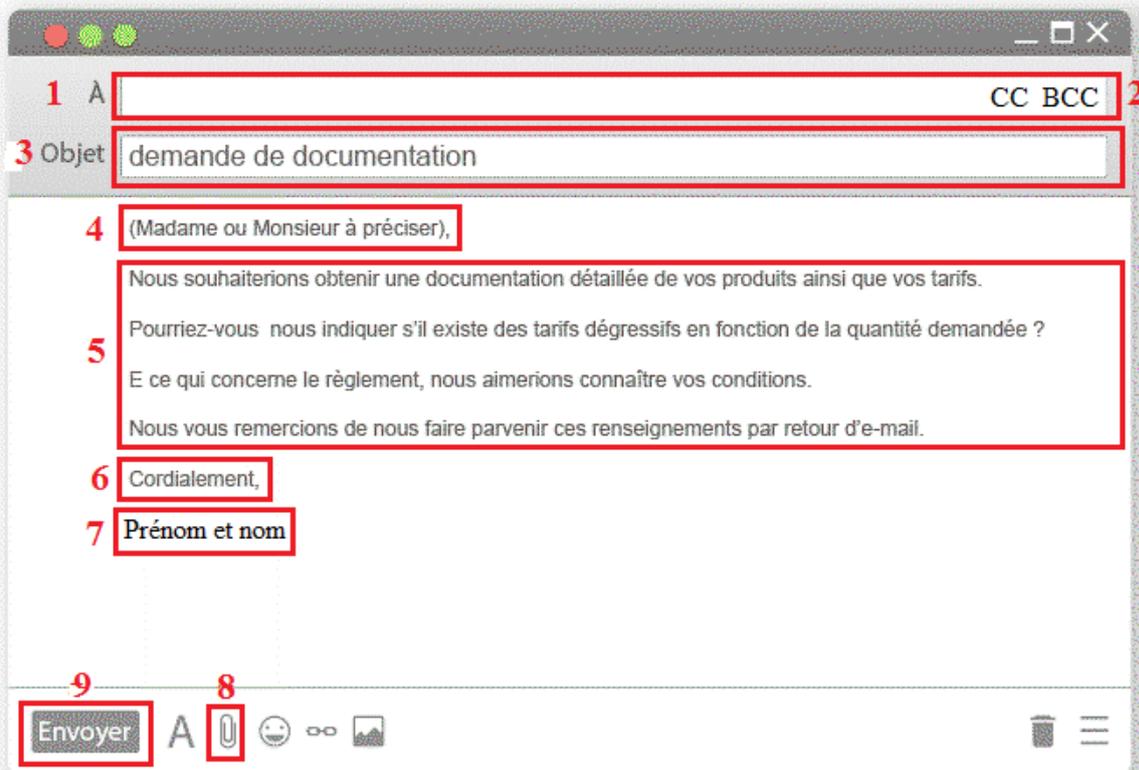
**\*Le corps des paragraphes :** Le premier paragraphe de votre e-mail doit établir brièvement qui vous êtes et quel est le but de l'envoi de l'e-mail. Le deuxième paragraphe d'un e-mail doit généralement développer le thème et l'objectif, en fournissant des explications adéquates et des détails. Et aller droit au but, poliment et succinctement.

Ensuite vient la conclusion de l'e-mail, qui peut commencer par ce que vous attendez du destinataire en termes de réponse, puis à la fin de votre dernier paragraphe, vous devez le remercier pour son temps et sa considération (ex : merci pour votre temps et j'attends avec impatience de vos nouvelles, merci pour votre considération, n'hésitez pas à m'envoyer un e-mail si vous avez des questions, etc.)

**\*La fermeture :** L'e-mail doit se terminer par une fermeture appropriée (formules de politesse), tel que « Meilleures salutations », « Cordialement », « Sincèrement ».

**\*Signature :** Une signature électronique est le nom de l'expéditeur signé ou tapé à la fin d'un e-mail qui indique qui vous êtes suivi de vos coordonnées. Il est également avantageux d'ajouter votre numéro de téléphone, adresse e-mail et fonction, ainsi que le nom de votre entreprise.

**\*Pièces jointes :** Une pièce jointe est un fichier joint à un message électronique. Faites attention à la taille de votre fichier joint : s'il est trop volumineux, votre destinataire pourrait avoir du mal à l'ouvrir. C'est généralement une bonne règle de base de n'envoyer des pièces jointes, comme un CV ou une lettre de motivation, que lorsque cela est demandé.



**Figure 2 : Modèle d'un email formel (professionnel).**1- le destinataire, 2-CC ou BCC, 3- l'objet de l'e-mail, 4-la formule d'appel, 5-le message, 6-la formule de politesse, 7-votre prénom et nom, 8- les pièces jointes éventuelles, 9- envoyer.

### 1.5. Précautions à prendre dans l'écriture d'un e-mail professionnel

- Utilisez une adresse e-mail avec votre vrai nom (si vous n'avez pas un e-mail professionnelle).
- L'objet du mail doit être toujours rempli, et doit être précis, ni trop court ni trop long.
- Évitez les abréviations comme : Rdv, ns, vs, cdt, bjr, qqch, cad... et bien d'autres.
- Utilisez les mots courts et évitez les adverbes en -ment et les noms trop longs ex : « avant » au lieu de « antérieurement », « aussitôt » au lieu de « immédiatement » et « Envoi » au lieu de « Transmission », « Cas » au lieu de « Circonstance »....).
- N'écrivez pas en majuscules.
- Composez des phrases courtes qui limiteront les incompréhensions.
- Éviter le langage familier (ne mettez les expressions familières telles que : Coucou, C'est moi, Encore moi...).
- Respectez la ponctuation.

-Structurez votre message, si votre e-mail comporte plusieurs informations successives, veillez à présenter une idée par paragraphe. Utilisez les connecteurs logiques (de plus, en outre, en revanche, donc, etc.) pour que le cheminement de votre pensée soit clair pour le destinataire.

-Utilisez un type de police standard telle que Times New Roman ou Calibri sont toujours les choix les plus sûrs. De même, le noir, le gris foncé ou le bleu sont les choix de couleurs conseillés pour les polices des e-mails formels.

-Enfin, avant d'appuyer sur le bouton d'envoi, relisez et vérifiez l'orthographe de votre e-mail une fois de plus pour vous assurer qu'il est vraiment parfait. Assurez-vous également que les noms des destinataires sont correctement orthographiés et que toutes les pièces jointes (s'il y a) sont incluses dans votre message électronique.

## 2. Le curriculum vitae (CV)

### 2.1. Définition

Le terme curriculum vitae (CV) signifie en latin « carrière de la vie ». Le CV définit comme l'ensemble des indications relatives à l'état civil, à la situation, aux activités passées d'un étudiant, d'un candidat à un poste, à un examen, à un concours.

### 2.2. Objectifs d'un CV

- Retenir l'attention du recruteur.
- Être présélectionné et obtenir des entrevues.
- Obtenir l'adéquation entre votre profil et celui du poste à combler.
- Fournir des informations facilement repérables qui servent de carte de visite

### 2.3. La structure d'un CV

Un CV doit inclure :

**2.3.1. Les informations personnelles :** Les informations personnelles doivent être placées en tête du CV en dehors de toute rubrique, Ils sont :

**\*Les coordonnées et l'affiliation professionnelle :** Nom, prénom, adresse, numéro(s) de téléphone, de fax, e-mail, code postal ;

**\*L'âge :** Donnez votre âge et non pas uniquement la date de naissance ;

**\*La situation de famille :** Votre état civil uniquement ;

**\*La nationalité ;** et

**\*La photo**

**2.3.2. Les études / formations :** Placez par ordre chronologique vos diplômes allant du plus récent au plus ancien.

**2.3.3. Les expériences professionnelles :** Énoncez par ordre chronologique tous vos stages effectués et vos postes occupés en commençant par le plus récent. Il est important de mentionner : la date ; le nom et la situation de l'entreprise ; le titre du poste occupé ; la durée ; vos missions et les résultats.

**2.3.4. Les compétences linguistiques :** Si vous parlez couramment plusieurs langues, indiquez les langues que vous parlez et/ou écrivez comme suit : Parle couramment le français, maîtrise le japonais, connaît l'espagnol, etc.

**2.3.5. Les compétences techniques :** Cette rubrique s'agit de vos connaissances techniques et théoriques des machines, outils ou logiciels.

### 2.4. Les caractéristiques d'un CV

Votre CV doit être :

\***Clair** : Votre CV complété doit être bien organisé, logique, lisible et facilement compréhensible ;

\***Concis** : Ne dupliquez pas vos informations. Rien ne doit apparaître plus d'une fois sur votre CV. Résumez et mettez en valeur vos informations. Ne remplissez pas le CV avec des informations superflues ;

\***Complet** : Incluez toutes les informations importantes et pertinentes dont le lecteur a besoin pour prendre une décision éclairée concernant votre candidature ;

\***Cohérent** : Utilisez les mêmes polices/styles partout ; ne mélangez pas les catégories et les dates ;

\***Actuel** : Mettez le CV continuellement à jour ; révissez au moins une fois par an, idéalement mensuellement ;

\***Sobre** : Employez plutôt l'infinitif, moins emphatique et obsessionnel que la première personne.

### 2.5. La mise en page d'un CV

-Imprimez sur une seule face du papier.

-Utiliser du papier au format A4.

-Utilisez une police conviviale (Arial, Times ou Courier) de taille 10 à 14 points.

-Utilisez des polices non décoratives.

-Évitez les mots italiques et soulignés.

-Gardez les paragraphes brefs : pas plus de cinq à six lignes. Si votre CV contient un long paragraphe, divisez-le en plusieurs paragraphes plus courts. Éliminez tous les mots inutiles.

-Évitez des modèles. Ils ne sont pas originaux et difficiles à éditer.

-Incluez un en-tête ou un pied de page sur chaque page supplémentaire indiquant votre nom et le numéro de page.

-Écrivez les noms complets et n'utilisez pas d'abréviations.

- La grammaire et l'orthographe doivent être parfaites.

-Imprimez sur un papier de CV de haute qualité en blanc ou blanc cassé

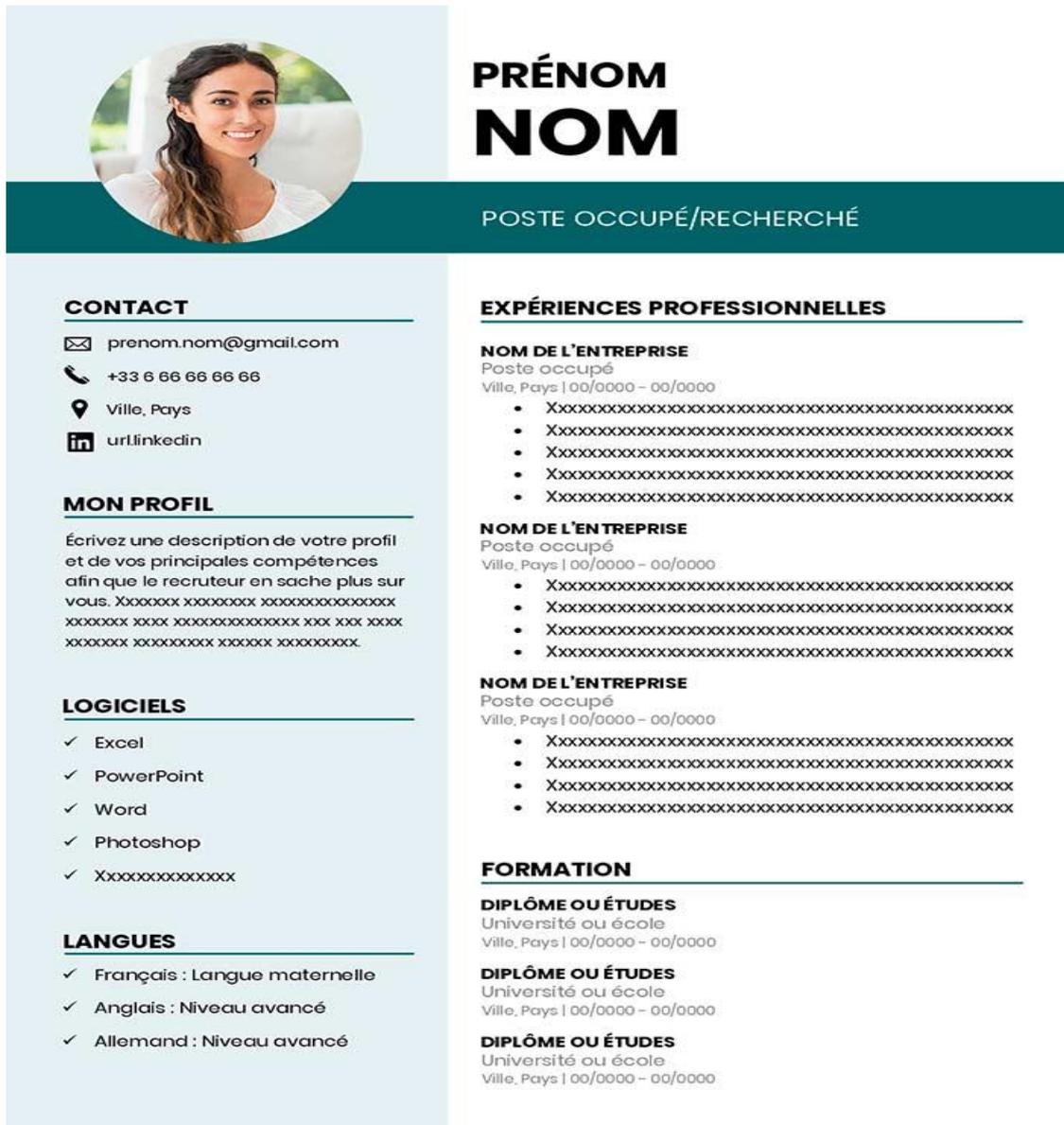


Figure 3 : Modèle d'un CV

## 3. La lettre de motivation

### 3.1. Définition

La lettre de motivation est un document important d'une page maximum qu'il faut rédiger avec beaucoup de soins, adressé à un recruteur pour lui faire part de votre volonté de travailler avec lui et lui faisant convaincre que vous êtes le candidat idéal.

Complémentaire du CV, la lettre de motivation se doit d'être adaptée à l'entreprise et au poste convoité. Il est donc très utile de préciser tout ce que vous n'avez pas pu dire dans votre CV : vos objectifs, vos ambitions, vos points forts et vos attentes, ainsi que vos intérêts par rapport à l'offre d'emploi :

- votre compréhension du poste vacant
- votre sens tactique
- votre niveau culturel
- votre intelligence
- votre personnalité

### 3.2. L'objectif de la lettre de motivation

L'objectif de la lettre de motivation est d'expliquer pourquoi et comment de votre candidature, et de répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui vous attire dans le poste ?
- Pensez-vous être à la hauteur de ce poste ?
- Pourquoi, selon vous, seriez-vous le candidat idéal ?

### 3.3. Les types de lettres de motivation

Il existe trois types de lettres de motivation :

- la lettre de motivation à destination des cabinets de recrutement ;
- la lettre de motivation pour réponse à une annonce, ciblée sur un poste vacant précis ;
- la lettre de motivation pour candidature spontanée, plus ouverte et ciblant plutôt l'entreprise que le poste précis

### 3.4. La Forme de la lettre de motivation

- Le papier doit être blanc, uni et de format A4, de bonne qualité.
- Inscrivez vos coordonnées en haut à gauche (nom, prénom, téléphone, email).
- Précisez la date et le lieu d'envoi du courrier.
- Indiquez le nom du destinataire, sa fonction, l'entreprise et le service à droite de la page.
- Identifiez bien votre interlocuteur.

- Les fautes d'orthographe et de grammaire sont impardonnables, faites-vous relire.
- La signature est la touche finale. La lettre ne doit pas être photocopiée.

Paul Travailleur  
16, rue des Sources  
L-5555 Rumelange  
Tél. : 22 11 00 33

Arcelor-Mittal S.A.  
À l'attention de Monsieur Employeur  
B.P. 0000  
L-4444 Esch-sur-Alzette

Rumelange, le 12 mars 2017

Objet : candidature spontanée

Monsieur,

Désireux de donner un changement à ma carrière professionnelle, j'ai le plaisir de vous proposer mes services pour le poste d'ouvrier de production.

Mon expérience professionnelle de sept ans dans le secteur de l'industrie, mon dynamisme, mon esprit d'équipe et ma précision dans l'exécution des tâches sont, entre autres, des atouts dont j'ai fait preuve durant mon parcours professionnel et dont je peux faire profiter votre entreprise. Par ailleurs, je sais facilement m'adapter à un nouvel environnement.

Disponible avec effet immédiat, je vous remercie de bien vouloir m'accorder un entretien, lors duquel j'aurai l'occasion de vous convaincre de ma motivation pour le poste sollicité.

Dans l'attente d'une réponse favorable, je vous présente, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

**Figure 4 : Modèle d'une lettre de motivation.**

**4. La demande manuscrite**

La demande manuscrite est une lettre écrite à la main et envoyez à un employeur pour postuler à un poste de travail, demander la participation au concours, etc. Elle est généralement accompagnée de votre CV et de tout autre document demandé par l'employeur (lettre de recommandation, diplômes, etc.)

Alger, le.....

Prénom : .....

Nom : .....

Adresse : .....

Tél : .....

E-mail : .....

A Monsieur le.....

**Objet** : Demande de qualification en .....

Monsieur le Président,

En exécution des prescriptions de l'article visée en référence, j'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir m'accorder la qualification en tant que ..... en .....

Je suis titulaire du diplôme de ..... en ..... délivré par la faculté de ..... de .....le.....et je suis titulaire du .....  
Délivré le .....

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Signature

**Figure 5 : Modèle d'une demande manuscrite.**